**UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO
ESCOLA DE COMUNICAÇÕES E ARTES
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA
INFORMAÇÃO**

SILVANA DA SILVA ANTONIO ARDUINI

**COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO NO
LOCAL DE TRABALHO: MAPEANDO CAMINHOS
POR MEIO DA LITERATURA**

São Paulo

2013

SILVANA DA SILVA ANTONIO ARDUINI

COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO NO LOCAL DE TRABALHO: MAPEANDO CAMINHOS POR MEIO DA LITERATURA

Dissertação apresentada ao Programa de Pós Graduação em Ciência da Informação, da Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo, como requisito para a obtenção do título de Mestre em Ciência da Informação.

Área de concentração: Cultura e Informação

Linha de pesquisa: Gestão de Dispositivos de Informação

Orientação: Prof. Dra. Sueli Mara Soares Pinto Ferreira

São Paulo

2013

Autorizo a reprodução e a divulgação total ou parcial deste trabalho, por qualquer meio convencional ou eletrônico, para fins de estudo e pesquisa, desde que citada a fonte.

Arduini, Silvana da Silva Antonio

Competência em informação no local de trabalho:
mapeando caminhos por meio da literatura / Silvana da Silva Antonio
Arduini; orientação do Prof. Dra. Sueli Mara Soares Pinto Ferreira. São
Paulo: s.n, 2013.

138f.; il.

ARDUINI, Silvana da Silva Antonio

Competência em Informação no local de trabalho: mapeando caminhos por meio da literatura

Aprovado em:

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dra. Sueli Mara Soares Pinto Ferreira

À minha família, Guilherme, Edileusa, Aparecido e Cristiane por participarem desse momento tão importante na minha história.

AGRADECIMENTOS

- A **Deus** por me dar forças e discernimento em todos os momentos de minha vida.
- À Sueli Mara orientadora desse trabalho, por sua dedicação e direcionamentos para que esta pesquisa fosse desenvolvida.
- Aos professores da ECA, em especial à professora Daisy, à professora Asa, à professora Ivete e ao professor Ivan que contribuíram com preciosos comentários e questionamentos.
- Aos membros da banca, pelas sugestões que enriquecerão esse trabalho.
- À minha mãe, Edileusa, por ser meu ombro amigo nas horas difíceis, por sempre me dar forças e acreditar nos meus sonhos, por suas orações diárias, por seu exemplo e vontade de querer aprender, e ainda, por nunca medir esforços ao doar seu bem estar em prol da minha formação.
- A meu pai, Aparecido, por ouvir meus questionamentos, me apoiar sempre que precisei de sua ajuda.
- Ao meu querido Guilherme, meu ombro amigo, companheiro sem medida. Por me apoiar na continuidade dos estudos e por me dar condições para que eu continue me formando.
- À minha querida irmãzinha, Cristiane, por sempre me ouvir e me motivar a não perder as esperanças;
- À Eva e Onivaldo Arduini, por participarem indiretamente desse processo com seu apoio e oração.
- À Sueli Santos, por seu carinho e atenção sempre presentes.
- À Dona Teresa (em memória) por suas orações sempre presentes.
- Aos amigos da IT que através do carisma da instituição me mostraram que é possível unir a fé à nossa atuação profissional e por mostrarem a importância de se formar primeiro para formar melhor. Em especial à Zilda pela amizade sempre presente e preocupada; à Brenda Carranza por incentivar meu crescimento pessoal e profissional; à Guada pelo carinho e incentivo constantes.
- A Pedro e Bassoli gerentes na Replan, por entenderem e apoiarem minha ausência para o desenvolvimento dessa pesquisa.

“Procurem por todos os meios que estiverem ao seu alcance, oferecer o benefício incomparável da educação a todas as pessoas”.

Pedro Poveda, 1913

RESUMO

ARDUINI, S.S.A. **Competência em informação no local de trabalho**: mapeando caminhos por meio da literatura. 2013. 138f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo.

A pesquisa teve o objetivo de, a partir da literatura científica, analisar os trabalhos sobre Competência em Informação a fim de mapear as abordagens sobre o tema, especialmente quando praticada em locais de trabalho. Para tanto, realizamos um levantamento dos estudos sobre Competência em Informação de trabalhadores – exceto profissionais da informação -- publicados entre 2005 e 2012 e indexados em bases nacionais e internacionais. A partir da leitura dos textos teóricos, foi possível levantar as seguintes variáveis para análise dos relatos de experiência: tipologia do relato; abordagens de Competência em Informação mais utilizados; perfis dos profissionais estudados; habilidades focadas e o tipo de ambiente onde foi realizado o estudo.

A análise dos relatos de experiência permitiu verificar que grande parte das pesquisas abordam apenas diagnósticos de Competência em Informação. Outro ponto a ser ressaltado é que tanto a literatura nacional como a estrangeira carecem de reflexões que levem a uma prática crítica da Competência em Informação em ambientes laborais, pois ela ainda tem sido tratada como uma habilidade construída individualmente.

Palavras-chave: Competência em Informação, Ambiente de trabalho, Aprendizagem no trabalho, Literacia informacional, Aprendizagem, Trabalho.

ABSTRACT

This research had the goal of, taking from the scientific literature, analyze the works on Information Literacy with the aim of mapping the possible approaches on the topic, especially when practiced in work environments. Therefore, it was made a collection of the studies on workers' Information Literacy -- with the exception of Information workers -- published between 2005 and 2012 and indexed on national and international databases. From the reading of the theoric texts, it was possible to raise the following variables for analyzing the experience reports: typology of the report; most used Information literacy approaches; profile of the studied professionals; focused abilities and the kind of environment where the study took place.

The analysis of the experience reports enabled the assertion that great part of the researches deal only with diagnosis on Information Literacy. Other aspect to be highlighted is that both national and international literature lack thinking that results into a critical practice on Information Literacy in work environment, for it has been yet characterized as an individually built ability.

Keywords: Information Literacy; Work Environment; Learning, Work

RESUMEN

La investigación tuvo el objetivo de, partiendo de la literatura científica, analizar los estudios sobre Habilidad Informacional con el objetivo de mapear los enfoques sobre el tema, especialmente cuando practicada en los ambientes de trabajo. Para tanto, realizamos una recogida de los estudios sobre Habilidades informacionales de trabajadores -- con excepción de los profesionales de la información -- publicados entre 2005 y 2012 e indexados en bases de datos nacionales e internacionales. Partiendo de la lectura de los textos teóricos, fue posible escoger las siguientes variables para análisis de los relatos de experiencia: tipología de relato, enfoques de Habilidad Informacional más utilizados; perfiles de los profesionales estudiados; habilidades enfocadas y el tipo de ambiente donde fue realizado la investigación.

El análisis de los relatos de experiencia permitió verificar que una gran parte de las investigaciones tratan solamente de los diagnósticos de Habilidad Informacional. Otro punto a ser resaltado es que tanto la literatura nacional como la extranjera carecen de reflexiones que lleven a una práctica crítica de la Habilidad Informacional en ambientes laborales, pues ella aún sigue siendo tratada como una habilidad construida individualmente.

Palabras-clave: Habilidad Informacional; Ambiente de trabajo; Aprendizaje; Trabajo

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 Inter-relações entre necessidades psicológicas, afetivas e cognitivas desenvolvimento	37
Figura 2 Construção de sentido.....	44

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 Abordagens teóricas utilizadas nos estudos diagnósticos de desenvolvimento100

Tabela 2 Abordagens teóricas utilizadas nos estudos diagnósticos.....101

Tabela 3 Abordagens teóricas utilizadas nos estudos diagnósticos.....105

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 Etapas de processo de busca – FLIP IT.....	41
Quadro 2 Modelo de processo de busca informacional.....	46
Quadro 3 Quantidade de textos por país.....	70

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ACRL	=	Association of College and Research Libraries
ALA	=	American Library Association
ASK	=	Anomalous State of Knowledge
AASL	=	American Association of School Librarians
CILIP	=	Chartered Institute of Library and Information Professionals
DHI	=	Desenvolvimento de habilidades informacionais
IFLA	=	International Federation of Library Associations and Institutions
IL	=	Information Literacy
ISP	=	Information Search Process
NI	=	Necessidade Informacional
SI	=	Sociedade da Informação
TI	=	Tecnologia da Informação
TIC's	=	Tecnologias da Informação e Comunicação

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	17
1.1	Cenário e motivação da pesquisa	18
1.2	Objetivos.....	21
1.2.1	Objetivo Geral	21
1.2.2	Objetivos específicos	21
1.3		21
	Justificativas	21
1.4	Delineamento metodológico	22
1.5	Estrutura dessa dissertação	25
2	REVISÃO DE LITERATURA.....	27
2.1	Competência em Informação	28
2.2	Histórico.....	29
2.3	Conceito(s).....	32
2.4	Abordagens para análise de comportamento de busca e uso de informações 40	
2.5	Desenvolvimento da Competência em Informação	53
2.6	Competência em Informação no ambiente de trabalho	60
3	COLETA DE DADOS	68
3.1	Amostra	69
3.2	Relatos de experiência sobre Competência em informação de trabalhadores	70
3.2.1	Diagnósticos	71
3.2.2	Ações de desenvolvimento	90
4	ANÁLISE DOS DADOS	98
4.1.1	Estudos diagnósticos	101
4.1.2	Estudos de ações de desenvolvimento	104
4.1.3	Análise geral	106
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	112
	REFERÊNCIAS	115

APÊNDICE	124
Apêndice 1 – Planilhas de análise dos dados.....	125
Apêndice 3 -Lista dos relatos de experiência analisados.....	128
Apêndice 4 Lista dos relatos de experiência não analisados	130
ANEXOS	131
Anexo 1 – Tabela de resultados de padrões de Competência em Informação	132
Fonte:	132
Anexo 2 – Obtenção do compromisso institucional	134
Fonte: LAU (2007)	134
Anexo 3 – Propuestas de competencias informacionales para que um directivo de turismo sea considerado informacionalmente culto –	135

1.1 Cenário e motivação da pesquisa

As diferentes fases da Revolução Industrial trouxeram a intensificação da inovação tecnológica em todas as esferas de atividades humanas. O resultado disso foi a transformação significativa das relações sociais, econômicas e culturais. Não se trata de uma irredutível determinação da sociedade, mas não podemos negar que tanto o desenvolvimento tecnológico depende da sociedade, quanto a sociedade contemporânea depende das possibilidades abertas pelo uso das tecnologias disponíveis. (Castells, 1999).

Essa rápida leitura certamente não faz justiça a uma análise das novas formas de organização do trabalho. Ela indica, no entanto, algumas questões a serem discutidas mais adiante, são elas: como a literatura está abordando o desenvolvimento da competência em informação dentro desse novo contexto de trabalho? Quais países se mostraram melhor desenvolvidos nesse tema? Quais pesquisadores estão avante nessas pesquisas?

Essas mudanças na organização do trabalho, aliadas às transformações tecnológicas, evidenciaram o surgimento de um novo modelo de sociedade. Nele o comércio eletrônico, a valorização do capital intelectual e da inovação, somados à universalização do acesso à informação, suscitam o desenvolvimento de competências específicas, que exigem aprendizado constante, ao longo da vida (TAKAHASHI, 2000). Para organizações empresariais, a informação tornou-se o seu diferencial para que alcancem sucesso na competitividade de seus respectivos mercados.

Para designar os resultados dessa “profunda mudança na organização da sociedade e da economia” (TAKAHASHI, 2000, p.30) certos autores preferem chamar nossa época de “Sociedade da Informação” (SI).

Destacando a forte influência da informação sobre a sociedade, Le Coadic (2004) e Coelho (2008) salientam a predominância da tecnologia sobre a construção, comunicação e uso da informação. O que ressalta seu potencial como insumo e produto da ciência, da tecnologia e da indústria e, por

consequente, seu valor econômico. Soma-se a isso o desenvolvimento tecnológico, como ressalta Coelho (2008, p.32), “[...] fez com que aumentasse de forma vertiginosa a produção de informações em todos os segmentos da vida, seja científico, acadêmico, profissional, empresarial, público ou pessoal”. Esse fato representa um avanço no desenvolvimento das ciências e tecnologias, bem como um problema social, a saber: desenvolver habilidade para separar informações pertinentes em meio à avalanche informacional.

O papel do mercado e sua aliança com a tecnologia e a informação são ressaltados por Garcia Canclini (2005) que considera a industrialização nos processos informacionais (produção, processamento, armazenamento e transmissão) como responsáveis pelas transformações socio-informacionais da contemporaneidade.

Em contraponto a essa perspectiva, Castells (2000) defende a existência de uma reestruturação na organização da sociedade, dentro da qual grupos sociais reagiram de maneiras distintas ao impacto da difusão informacional. Desse modo, ele prefere a expressão “sociedades da informação” para denominar grupos vivendo sob o sistema capitalista, mas com manifestações culturais e respostas diferentes aos paradigmas informacionais. Ao levar em consideração as diferenças culturais, Garcia Canclini (2005) intitula a nova forma de organização social como “Sociedade do Conhecimento”. Todavia, uma Sociedade do Conhecimento que se organiza para além do lucro massivo, que visa responder às necessidades culturais da sociedade local.

Embora reconheçamos que as tecnologias facilitaram a coexistência do saber empírico e científico no mesmo espaço (o que antes não era aceitável, uma vez que o conhecimento científico estava restrito ao espaço acadêmico), se faz necessário “reconhecer a baixa capacidade da ciência e da produção industrializada de cultura para abarcar a diversidade cultural” (Garcia Canclini, 2005, p. 240) o que permite ver “a Sociedade do Conhecimento como um processo que mal se inicia.” (Garcia Canclini, 2005, p. 240).

É relevante esclarecer que, mesmo utilizando nesse trabalho o termo “Sociedade da Informação” no singular, não deixamos de considerar a multiplicidade de manifestações culturais aí envolvidas.

É possível constatar que os desafios contemporâneos são evidenciados pelas tecnologias de produção, armazenamento, divulgação e uso da informação. Isso impacta a forma de organização de empresas públicas e privadas, uma vez que as ferramentas de comunicação e informação facilitam o trâmite de grandes volumes de informações pela rede. Dessa forma, aumentam significativamente o volume de informações a serem geridas. Ao mesmo tempo, apresenta-lhes novos desafios na medida em que impõem a necessidade de contar com funcionários preparados para executar essa complicada tarefa.

Num contexto onde permeia uma mudança de foco da valorização do conhecimento acumulado para a valorização da capacidade e qualidade de aprendizagem, insere-se a *Information Literacy (IL)* como ferramenta que facilita a “sobrevivência” no mundo informacional contribuindo para a aprendizagem ao longo da vida.

O fato de a informação possuir valor agregado na sua essência leva ao aumento na dificuldade das pessoas, de identificar informações relevantes em meio à avalanche informacional que invade suas vidas profissionais, pessoais e financeiras. Muitas vezes o excesso de informações serve de barreira entre as pessoas e o conhecimento. A grande quantidade de informações disponíveis faz com as pessoas se sintam confusas, o que incita dúvidas sobre em quais fontes confiar e quais as pertinentes para o desenvolvimento do seu trabalho e/ou resolução de seus problemas.

Segundo LE COADIC (2004), à medida que se informatiza a informação ela se industrializa cada vez mais, tornando-se assim um problema social concreto e por isso, objeto de estudos da Ciência da Informação.

Por verificarmos a escassez de pesquisas que tratam do desenvolvimento da competência que capacita o sujeito para lidar com essa

grande oferta informacional, decorrente da industrialização da mesma, pretendemos com esse estudo desbravar um espaço ainda pouco explorado dentro da literatura nacional e internacional, abordando a Competência em Informação em ambientes de trabalho, uma vez que as mudanças na história do trabalho solicitam competências específicas.

A motivação aqui apresentada desdobra-se em objetivos gerais e específicos, apresentados a seguir.

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo Geral

- Analisar a literatura nacional e internacional sobre Competência em Informação, a fim de mapear as abordagens da competência em informação praticadas em ambientes de trabalho.

1.2.2 Objetivos específicos

- Identificar o conceito e características da Competência em Informação especificamente em ambientes de trabalho.
- Analisar relatos de experiência sobre Competência em Informação em locais de trabalho à luz da revisão de literatura.
- Apresentar uma cartografia dos estudos de Competência em Informação nos ambientes de trabalho analisados.

1.3 Justificativas

O presente trabalho sustenta a importância dos bibliotecários se apropriarem de diferentes dispositivos de informação e em diferentes ambientes, uma vez que a avalanche de informações inunda todos os setores sociais. O meu interesse pelo local de trabalho é justificado pelo fato de que esse ambiente exige leituras específicas sobre suas necessidades e urgências.

Além disso, a Sociedade da Informação necessita desenvolver mecanismos que facilitem o aprendizado de competências necessárias para que as pessoas possam aproveitar melhor seus recursos, afinal saber conviver num mar de informações tornou-se um problema social.

Por último, o tema “Competência em Informação” tornou-se uma bandeira pessoal, pois penso ser possível transformar vidas e sociedades a partir da exploração do conhecimento. Selecionei o ambiente de trabalho pois, minha experiência profissional mostrou o quão importante é esse atributo para o crescimento de trabalhadores e empresas.

1.4 *Delineamento metodológico*

Este estudo inicia-se por um levantamento bibliográfico, a partir do qual se produz uma revisão de literatura que resultará num mapeamento voltado à análise de relatos de experiência na literatura científica sobre competência em informação no local de trabalho. Por esse conceito, ela compreendeu os setores administrativos de empresas, os órgãos públicos e os setores de serviços e saúde.

Optou-se por eliminar as pesquisas cujos sujeitos eram profissionais da informação. Assim sendo, não estão contemplados estudos realizados exclusivamente com: bibliotecários, museólogos e arquivistas. Essa escolha se baseia na constatação de que a respeito dessa última perspectiva já existem diversas pesquisas realizadas, como por exemplo, os estudos de Elizete Vieira Vitorino e Marlene Morbeck Coelho. A primeira é pesquisadora e professora no Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PGCIN) da Universidade Federal de Santa Catarina. Liderou entre 2006 e 2012 o grupo de pesquisa “Competência Informacional: construção social sob o olhar do Profissional da Informação Bibliotecário”. E a segunda desenvolveu em sua dissertação de mestrado uma discussão sobre a percepção do bibliotecário a respeito da Competência em Informação. Também desenvolveram estudos sob ótica similar Regina Batista Belluzzo e Kira Tarapanoff. Acreditamos que essa

pesquisa assim direcionada poderá corroborar para uma futura comparação sobre Competência em Informação de distintos profissionais.

1.4.1 Coleta de dados

A coleta de dados foi dividida em três fases. A primeira delas consistiu no levantamento dos dados, a segunda na classificação dos textos teóricos e relatos de experiência e a terceira na identificação das variáveis de estudo. Na primeira etapa, realizamos um levantamento das pesquisas indexadas nas bases de dados:

a) Internacionais:

- *Web of Science* (WoS);
- Library & Information Sciences Abstracts (LISA);
- Library Information Science & Technology Abstracts (LISTA);
- Annual Review of Information Science and Technology (ARIST).

b) Nacionais

- Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (BDBTD)
- Base de Dados Referencial de Artigos de periódicos em Ciência da Informação (Brapci).

Para realizar a busca inicial utilizamos como estratégia a delimitação do período estipulado (janeiro de 2005 a dezembro de 2012) e a uma combinação de termos que englobavam Competência em Informação e trabalho. A lista dos termos utilizados está detalhada no apêndice dois. A escolha dos termos se deu a partir de um levantamento prévio dos termos utilizados para indexação de artigos sobre a temática nas bases de dados citadas. Tal levantamento permitiu a recuperação de cento e noventa e quatro textos. Depois da exclusão de textos repetidos, restaram setenta e oito trabalhos.

A segunda etapa se centrou na classificação dos estudos em textos teóricos e relatos de experiência, que resultou num total de trinta e sete textos teóricos e quarenta e um relatos de experiência. A partir da leitura dos resumos

do segundo grupo de pesquisas (relatos de experiência), foi possível separar os estudos desenvolvidos com profissionais da informação de trabalhos desenvolvidos com outros trabalhadores. Dessa etapa restaram vinte e sete textos relacionados a pesquisas desenvolvidas com profissionais da informação e quatorze relatos de experiência com outros profissionais. O resultado desse refinamento foi um corpus composto por quatorze relatos de experiência e trinta e sete textos teóricos, somando quarenta e nove textos. Se os primeiros serviram de alicerce epistemológico para a construção da presente dissertação, os últimos fundamentaram o levantamento das variáveis estudadas.

Por considerarmos o número de relatos de experiência reduzido, optamos por buscar em suas referências bibliográficas mais estudos para fundamentação dessa dissertação, respeitando os critérios inicialmente adotados. Esse acréscimo se deve aos textos que não estão indexados em nenhuma das bases consultadas, mas está presente na bibliografia de artigos que estão indexados. O resultado da ação foi um acréscimo de sete textos, elevando o número de relatos de experiência para dezenove. Identificamos que cinco textos relatavam uma mesma experiência.

A partir da leitura dos textos, classificamos como experiências diagnósticas os estudos que apenas avaliavam a competência em informação dos funcionários. Essa análise estava baseada no estudo de suas necessidades informacionais, comportamento de busca e uso de informações. Outros relatos foram classificados como “ações de desenvolvimento de Competência em Informação”, que se resumiram em relatos descritivos de ações de desenvolvimento de Competência em Informação, sendo ela em formato de programa de desenvolvimento de Competência em Informação, treinamentos e formações.

Sobre as variáveis de estudo dessa dissertação, temos:

- a) Tipologia do relato

- Estudo diagnóstico de necessidades, busca e uso de informação.
 - Ação de desenvolvimento de Competência em Informação.
- b) Abordagens de Competência em Informação mais utilizados.
- c) Perfis dos profissionais envolvidos.
- d) Ambientes profissionais estudados.

Essas variáveis nos permitiram identificar quais as abordagens de Competência em Informação estão sendo mais utilizadas nas pesquisas desenvolvidas em ambientes laborais, quais os profissionais mais estudados nesse ambiente e conseqüentemente quais os ambientes mais estudados.

1.4.2 Tratamento dos dados

Com base nos dados identificados nos textos foi criada uma planilha em Excel que resume as características necessárias à sua análise. A planilha foi organizada em dois segmentos: identificação da pesquisa (ano, país, autor, tipo de documento) e análise do texto (tipologia do relato; modelos utilizados; sujeitos da pesquisa; tipo de experiência; ambientes profissionais estudados).

Paralelamente ao fichamento dos textos, em Word, registramos na planilha descrições para as variáveis previamente definidas. Após registro das variáveis de estudo de cada experiência, utilizamos a ferramenta “relatório dinâmico” do Excel para fazer a contabilização dos dados.

1.5 Estrutura dessa dissertação

A presente pesquisa está estruturada em cinco capítulos. O primeiro introduz o tema, apresentado o cenário e os procedimentos metodológicos levados a cabo para o desenvolvimento da mesma.

O segundo capítulo é a revisão de literatura, cuja composição centra na competência em informação: histórico, conceito, abordagens e considerações sobre o desenvolvimento dessa competência. Por último, adentra no tema competência em informação no local de trabalho.

O terceiro capítulo apresenta os resultados da coleta de dados, tanto dos textos classificados como diagnósticos quanto dos textos cujo objetivo era o desenvolvimento da Competência em Informação.

No quarto capítulo temos a análise dos relatos de experiência desenvolvidos no local de trabalho, focos dessa pesquisa. Este capítulo, assim como o de coleta de dados está dividido em estudos diagnósticos e ações de desenvolvimento. Por último temos as considerações finais dessa pesquisa.

2 REVISÃO DE LITERATURA

2.1 Competência em Informação

Nos últimos anos, um crescente número de trabalhos sobre o tema Competência em Informação vem sendo produzido e publicado por bibliotecários e profissionais da informação. Rader (2002) relata que, em 1973, uma busca em bases de dados utilizando o termo “Information Literacy” trazia 28 trabalhos. A mesma busca realizada em 2002 recuperou mais de 300 publicações. O quadro apresentado, embora limitado temporalmente, possibilita o desdobramento dessas publicações em diferentes vertentes. Para PASADAS UREÑAS (2003) a literatura sobre Competência em informação não se restringe a uma única ótica, ela pode ser dividida em:

Construção de modelos teóricos; desenvolvimento de normas e diretrizes que sirvam de catalizadores dos modelos; aplicação destas normas em situações reais através de programas de orientação de Competência em Informação; e articulação das melhores práticas e os fatores críticos de êxito retirados de experiências comprovadas e que já tenham tido sucesso de acordo com métodos de avaliação aceitos. (PASADAS UREÑAS, 2003, p. 4)²

Com o propósito de iniciar um processo de compreensão do atual cenário da IL no contexto laboral sob essas diferentes óticas, iremos apresentar a seguir: um panorama histórico do tema, sua conceituação sob diferentes abordagens, a descrição de modelos de análise da competência em informação, propostas de ações para o desenvolvimento dessa competência e posteriormente uma descrição dos relatos de experiência de Competência em Informação de trabalhadores.

² Texto original em espanhol: *construcción de modelos teóricos; desarrollo de normas y directrices que sirvan de catalizadores de los modelos; aplicación de estas normas en situaciones reales a través de programas de instrucción en Alfin; y articulación de las mejores prácticas y los factores críticos de éxito sacados de experiencias ya comprobadas y que han tenido éxito de acuerdo con métodos de evaluación aceptados.*

2.2 Histórico

A expressão *Information Literacy* apareceu pela primeira vez em 1974, nos Estados Unidos, em um relatório³ feito por Paul Zurkowsk, bibliotecário e presidente da Associação de Informação Industrial, intitulado e submetido à Comissão Nacional de Biblioteconomia e Ciência da Informação⁴. Nesse documento, a associação sugeria a realização de um movimento em prol do desenvolvimento de um programa nacional de preparação para a *Information Literacy*. Tratava-se de um plano de alfabetização da nação em uma década. (ZURKOWISK, 1974)

A partir desse movimento, o termo foi relacionado à resolução de problemas no ambiente de trabalho. O relatório sugeria que os recursos informacionais deveriam ser aplicados às situações de trabalho. Em adição, enfatizava a importância da disseminação e uso das bases de dados informacionais comercializadas no país. Por último, ressaltava a necessidade de utilizar informações confiáveis e pertinentes na resolução de problemas.

Em 1976, a expressão *Information Literacy* reapareceu, dessa vez relacionado à cidadania. Hamelink e Owens (1976) defendiam que as pessoas com essa competência tinham melhores condições de exercer sua cidadania. Hamelink (1976) argumentou que a *Information Literacy* pode levar pessoas a criarem suas próprias opiniões sobre determinados assuntos.

Depois da ênfase às opiniões críticas, no ano de 1979, a Associação de Indústrias dos Estados Unidos reforçou a relação do conceito de *Information Literacy* com a resolução de problemas. Embora a defesa da *Information Literacy* como conhecimento para a resolução de problemas continuasse sendo enfatizada, no início da década de 1980 passou a ter uma ênfase instrumental

³ O título original em inglês era *Information services environment relationships and priorities* e sua tradução seria *Relações e prioridades dos ambientes de serviços de informação*.

⁴ A Comissão de Biblioteconomia e Ciência da Informação é uma agência do governo americano responsável por assessorar nacionalmente organizações públicas e privadas nos assuntos relacionados às questões políticas de bibliotecas e informação.

no sentido de saber usar as Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC's), as quais estavam no auge do seu desenvolvimento. Por isso, recebeu o nome de Competência Informacional Digital (CID).

Foi a partir do relatório *A Nation at Risk: the Imperative for Educational Reform* (Estados Unidos, 1983) que o termo passou a ser associado ao ambiente escolar. Esse relatório diagnosticava os problemas de aprendizagem do país. O fato de o ambiente escolar não considerar a biblioteca como um recurso educacional chamou a atenção dos bibliotecários dos EUA, que buscaram mostrar a importância deste espaço no processo de aprendizagem. Essa tomada de consciência resultou num aumento significativo de publicações em torno do assunto.

Em 1985, Patricia Breivik conferiu ao tema uma conotação ainda mais educacional, ao relacionar a atuação do bibliotecário com o processo educacional. A autora detectou, num estudo feito com usuários da Biblioteca da Universidade de Colorado em Denver (EUA), que somente as informações disponíveis na biblioteca não satisfaziam seus usuários. Em resposta, formulou um novo conceito de bibliotecas, em benefício das buscas além do seu espaço físico. Além disso, constatou que em pouco tempo a *Information Literacy* passaria de apenas mais um tema na literatura para ser a principal atividade a ser desenvolvida nas universidades (DUDZIAK, 2001).

Em 1989, a Associação Americana de Bibliotecários -- ALA (1989) -- publicou um relatório⁵ cuja ênfase estava no papel da informação na esfera de negócios, governo e educação. O documento sugeria que o termo passasse a ser utilizado para designar uma pessoa com habilidades para trabalhar com uma vasta quantidade de informações, reforçando a tese sugerida por Zurkowski (1974) sobre a pessoa dotada de *Information Literacy*. Como resultado desse documento foi criado um Fórum Nacional, conhecido por sua sigla em inglês: NFIL. Desde a publicação desse relatório, o termo *Information*

⁵ *Presidential Committee on Information Literacy*, no original. A tradução seria "Comitê Presidencial sobre Competência em Informação".

Literate vem sendo utilizado por bibliotecários e organizações para descrever a pessoa competente em lidar com o excesso de informações que a Sociedade da Informação lhe oferece.

Dez anos mais tarde, a ALA publicou um relatório com os resultados do acompanhamento das recomendações de 1989. Um dos pontos tocados no documento referia-se à necessidade de re-conceituação do papel da informação em nossas vidas cotidianas. Na recomendação número quatro, ressaltou a necessidade de atuar na conscientização de líderes de empresas sobre os benefícios da Competência em Informação na formação de trabalhadores.

Em 2003, com o patrocínio da UNESCO, foi realizada uma conferência que resultou na Declaração de Praga. O foco da declaração estava na Competência em Informação de trabalhadores. Outro importante marco na história do desenvolvimento do conceito em âmbito mundial foi o Colóquio realizado na Biblioteca de Alexandria em 2005. Seu documento final declara que a *Information Literacy* 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.” Trata-se de uma competência “crucial para a vantagem competitiva dos usuários, empresas (especialmente as pequenas e médias), regiões e nações.”, nas palavras do próprio relatório. A partir da Declaração de Alexandria, organizações bibliotecárias e educacionais (governamentais ou não) de alguns países mobilizaram-se para estudar formas de desenvolver as competências em informação em suas realidades. Nessa ocasião, os estudos estavam quase sempre relacionados à educação formal.

Na América Latina, o tema ganhou força na década de 1990 (HATCHBACH; OLINTO, 2008); entretanto, apenas no século XXI surgem as primeiras pesquisas sobre o tema no Brasil, geralmente ligadas ao ambiente escolar. Dentre os precursores, destaca-se Bernadete Campello, com trabalhos a enfatizar a biblioteca escolar no ensino básico. Outro nome importante é o de Elisabeth Adriana Dudziak, cujo interesse pela educação de usuários de bibliotecas universitárias suscitou uma discussão conceitual sobre o termo.

Regina Batista Belluzzo desenvolveu estudos sobre competência em informação de bibliotecários com ênfase no seu papel de mediador. Por fim, Kira Tarapanoff lançou uma discussão sobre as habilidades de bibliotecários na tomada de decisão.

Ainda que restrita a iniciativas isoladas, a abordagem do tema dentro da área da biblioteconomia e ciência da informação no Brasil tem ganhado força no ambiente escolar, sendo tratado desde o ensino básico até o universitário. No entanto verificamos a ausência de pesquisadores sobre a *Information Literacy* em ambientes não-escolares.

2.3 Conceito(s)

Embora a *Information Literacy* esteja se desenvolvendo mundialmente há quase quarenta anos, a aplicação de sua definição em diferentes ambientes é ainda bastante questionada. Muitas das definições sugeridas por instituições bibliotecárias ainda apresentam definições genéricas do que é ser competente em informação. Uma das definições mais precisas é aquela oferecida por Paul Zurkowski:

Pessoas treinadas em aplicar recursos informacionais no trabalho podem ser chamadas de competentes em informação. Elas aprenderam técnicas e destrezas para utilizar a grande gama de ferramentas de informação bem como fontes primárias no projeto de soluções informacionais para seus problemas.⁶ Zurkowski, (1974, p.6).

Ainda não há consenso sobre a tradução do termo *Information Literacy*, visto que na literatura encontram-se diferentes possibilidades. Conforme apresenta o documento elaborado por Horton (2013), cada país adotou uma

⁶ Texto original: "People trained in the application of information resources to their work can be called information literates. They have learned techniques and skills for utilizing the wide range of information tools as well as primary sources in molding information solutions to their problems". p.6

expressão diferente para a tradução do termo. No Brasil, a literatura apresenta diferentes expressões, tais como: “alfabetização informacional”, “literacia informacional”, “fluência informacional”, “habilidades em informação”, “habilidades informacionais”, “competência informacional” e “competência em informação”. Embora os autores brasileiros já tenham adotado diferentes expressões, o termo “Competência em Informação”, sugerido por Campello (2005b) foi adotado oficialmente através da publicação de Horton (2013).

Para Campello (2005b; 2009) e Dudziak (s.d) as expressões “letramento” e “alfabetização” conotam um sentido de educação primária, na qual uma pessoa aprende a ler e escrever. Por outro lado, a Competência em Informação refere-se a um conceito de amplo sentido no qual a aprendizagem é vista como processo e não um fim em si mesmo. Por essas vantagens, optou-se por utilizar nesse trabalho a designação Competência em Informação para se referir à IL.

Na visão de Bawden (2002) a Competência em Informação está ligada a um novo conjunto de habilidades requeridas pela Sociedade da Informação. Localizar e usar informações, eficaz e efetivamente, leva à resolução de problemas. Da mesma forma, Ford (1995) afirma que a pessoa competente em informação é aquela que aprendeu como aprender, porque sabe como se organiza o conhecimento, como encontrar a informação e como utilizar a informação de maneira que os outros possam aprender com eles.

De maneira complementar, Lau (2007, p. 6) chama a atenção para a importância de a pessoa competente em informação ter a capacidade crítica e estratégica para selecionar e sintetizar as informações recuperadas. Além disso, ele enfatiza a criatividade na apresentação da informação como importante fator para a resolução de problemas reais.

Em adição a essa ideia, o *Chartered Institute of Library and Information Professionals* (CILIP) afirma que não basta saber fazer uso da informação. É necessário “saber quando e por que você precisa da informação, onde encontrá-la, como avaliá-la, usá-la e comunicá-la de maneira ética”, conforme reporta em seu documento. É em uma direção semelhante que a *American*

Library Association (ALA, 2000) descreve a pessoa competente em informação como aquela que é capaz de:

- Determinar a extensão da informação necessária;
- Acessar a informação necessária de forma eficaz e eficiente;
- Avaliar a informação e suas fontes criticamente;
- Incorporar a informação selecionada em uma base de conhecimento;
- Usar as informações de forma eficaz para atingir fins específicos;
- Compreender as questões econômicas, legais e sociais que permeiam o uso da informação e do acesso, e o uso da informação de maneira ética e legal.⁷ ALA (2000, p. 2-3)

Badwen (2002) e Zurkowski (1974) reforçam a ideia de que a Competência em Informação auxilia o indivíduo a selecionar as fontes e ferramentas pertinentes para a solução de seus problemas reais. Dessa maneira, podemos constatar que as habilidades necessárias para ser uma pessoa competente em informação podem ser desenvolvidas nos ambientes formal e informal. Com isso não se pretende dizer que qualquer forma de uso de informação pode ser considerada como competência em informação, pois ser competente em informação consiste em fazer uso consciente da informação.

Quando a manifestação dessa competência se dá acidentalmente, não se pode concluir prontamente que a pessoa possui tal habilidade. As pessoas

⁷ Texto original em inglês: *Information literate individual is able to:*

Determine the extent of information needed.

Access the needed information effectively and efficiently.

Evaluate information and its sources critically.

Incorporate selected information into one's knowledge base.

Use information effectively to accomplish specific purpose.

Understand the economic, legal, and social issues surrounding the use of information, and access and use information ethically and legally.

competentes “acessam a informação de forma efetiva e eficientemente, avaliam a informação de maneira crítica e competente e utilizam de maneira criativa e precisa”. (LAU, 2008) Em resumo, para ser crítico, o usuário da informação tem que ter consciência do que está fazendo. É o que Lau (2007) também defende ao afirmar que tanto a seleção quanto o descarte são ações importantes a serem desenvolvidas e avaliadas como partes integrantes da Competência em Informação:

[...] os usuários deveriam ter tanto as estratégias para encontrar a informação como o pensamento crítico para selecionar, descartar, sintetizar e apresentar a informação em novas formas para resolver problemas reais. Lau (2007, p. 6)

De maneira complementar, Miranda (2006, p. 10) defende que a Competência em Informação pode ser relacionada “à capacidade de aplicar e fazer uso produtivo do conhecimento adquirido, ou capacidade de buscar em experiências anteriores informações apropriadas para examinar e solucionar um problema”. Se Miranda (2006) canalizou sua análise para o aproveitamento de experiências anteriores, Doyle (1994) resumiu a ideia de Competência em Informação como sendo a capacidade que uma pessoa tem, diante de diversas fontes, em saber acessar, avaliar e utilizar a informação. Portanto, falar de Competência em Informação implica abordar: conhecimentos (saber o quê e por quê) habilidades (saber como fazer - técnicas) e atitudes (querer fazer – determinação).

Assim como Doyle (1994), outros pesquisadores, associações e projetos da área de biblioteconomia têm estudado com exatidão a Competência em Informação em diferentes ambientes. Entre as instituições destacam-se: Associação de Bibliotecas Universitárias e de Pesquisa (ACRL em inglês); Associação Americana de Bibliotecas Escolares (AASL em inglês); projeto Big Blue; projeto Big Six, Sociedade de Bibliotecas Universitárias Nacionais e Escolares (SCONUL siglas em inglês); Seção de Competência em Informação (InfoLit) da Federação Internacional de Associações e Instituições Bibliotecárias (IFLA) e Instituto Australiano e Neozelandês. Todos eles têm buscado descrever as habilidades necessárias para ser competente em

informação, a fim de propor teorias, ferramentas e práticas que facilitem o desenvolvimento dessas habilidades.

Autores e entidades têm dado diferentes classificações para as habilidades informacionais, no entanto todas elas abordam as habilidades de saber acessar, avaliar e usar a informação. Dudziak (2003), aborda essas habilidades descrevendo como componentes de Competência em Informação: o processo investigativo; o aprendizado ativo; o aprendizado independente; o pensamento crítico; o aprender a aprender e o aprendizado ao longo da vida. Esses componentes norteiam as ações de uma pessoa competente em informação diante das necessidades informacionais do dia a dia, ou seja, permeiam todo o processo de busca, do acesso ao uso ético da informação.

O acesso está relacionado à definição e articulação da necessidade informacional. A pessoa com competência em informação sabe reconhecer sua necessidade, tem interesse em saná-la e sabe como expressá-la. Durante o processo de busca ele consegue: identificar, avaliar e utilizar as potenciais fontes de informação, desenvolver estratégias de busca, selecionar e recuperar informações relevantes.

Considerando que a informação só é concebida a partir dos seres humanos, e que suas experiências passadas, bem como suas necessidades atuais determinam a construção de seu conhecimento, temos que considerar que o usuário da informação é uma pessoa cognitiva e perceptiva e, portanto, portadora de pensamentos, sentimentos e ações. Além disso, é influenciado pelo ambiente em que está inserido. Todos esses elementos influenciam na maneira como o usuário acessa a informação. Para que ele acesse intencionalmente uma informação é necessário que reconheça sua necessidade informacional; no entanto, essa não é uma tarefa fácil. Mais difícil do que saber o que sabemos é expressar/traduzir o que não sabemos, ou seja, reconhecer nossas Necessidades Informacionais (NIs). Essas estão relacionadas com as necessidades cognitivas de uma pessoa, ou seja, a identificação de uma lacuna no conhecimento.

Em 1986, Dervin e Nilan já comentavam sobre as experiências de Necessidades informacionais. Embora essa necessidade seja intersubjetiva, motivada por uma necessidade individual e vivida em ambientes diferentes ela é passível de compartilhamento e conseqüentemente de pontuação de similaridades de comportamento no processo de busca informacional. Trata-se de necessidades secundárias motivadas por necessidades primárias, e elas não surgem plenamente formadas; são construídas, evoluem, são desconstruídas e/ou sanadas. (Dervin, 1998; Choo, 2006).

Podemos observar na figura apresentada por Wilson (2000) que as necessidades informacionais estão intimamente ligadas aos papéis sociais desempenhados por uma pessoa. Essas necessidades são influenciadas, também, pelo ambiente no qual a pessoa está inserida.

Figura 1. Inter-relações entre necessidades psicológicas, afetivas e cognitivas.

Fonte: Wilson (2000, p.7) - (Tradução nossa).

Ao estudar as necessidades informacionais deve-se considerar a maneira como o indivíduo analisa sua necessidade e se comporta diante dela. Se o mesmo não desejar sanar sua necessidade informacional, nada mudará em seu estado de conhecimento. O comportamento do indivíduo perante as fontes de informação traduz seu estado diante do anseio pela falta de uma informação necessária para prosseguir uma atividade ou trabalho.

Pelo fato de a necessidade informacional depender de um interesse individual, alguns autores preferem chamar esse novo atributo de desejo informacional. Nesse caso, o desejo informacional está ligado à tomada de decisão de um indivíduo em seus diversos papéis sociais. Em um ambiente de trabalho, por exemplo, as responsabilidades de um funcionário são representadas pelo grau de tomada de decisões que ele participa, uma vez que as decisões são em sua maioria compartilhadas.

Mesmo que um funcionário não esteja no topo da hierarquia da empresa, ele também se depara com a necessidade de fazer escolhas sobre a seleção e uso das informações de que dispõe, principalmente quando equipamentos informáticos são seu instrumento de trabalho. Pois conforme dito em páginas anteriores, as Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC's) estão intimamente ligadas à avalanche informacional que vivemos. Muitas das respostas para nossas inquietações podem ser encontradas em meio à avalanche informacional da rede mundial de computadores, o que de certa forma exige conhecimentos de informática e habilidades de seleção de informações.

No entanto, alguns estudiosos defendem que a familiaridade com as ferramentas tecnológicas não é crucial para o desenvolvimento da Competência em Informação, uma vez que essa competência extrapola os muros da habilidade técnica individual para o desenvolvimento uma habilidade cognitiva, social e culturalmente construída. Nesse contexto, Bruce (1999) defende:

Eu não acho que você precisa ser tecnologicamente competente, você tem outras fontes para juntar a informação que talvez possa ser usando pessoas que são tecnologicamente competentes. Eu não acho que isso é um ingrediente essencial para o indivíduo mas, com certeza, fica mais fácil... Eu tenho certeza que deve ter muita gente que é incompetente em computação que são bons usuários de informação. Quer dizer, a competência habilita a pessoa para ter a habilidade de fazer isso muito mais rapidamente do que sem a competência. Se você não é capaz de usar técnicas computacionais modernas, eu acho que você pode fazer isso mas vai levar muito, muito mais tempo.⁸ Bruce (1999 p. 9)

Dessa forma, podemos dizer que tão importante quanto acessar a informação é o ato de saber avaliá-la e criticá-la estrategicamente. Desde a década de 1990, a Competência em Informação vem sendo associada ao rápido desenvolvimento tecnológico de ferramentas de informação e comunicação. Entretanto, esse desenvolvimento tecnológico tem desencadeado uma produção informacional que excede nossa capacidade de consumo. Estamos imersos num mar de ambiguidades, onde o geral convive com o específico, o verdadeiro com o falso, e por isso, temos que estar preparados para convivermos com esses paradigmas, criando significados para nossas inquietações, e buscando formas de sobrevivência. Nesse contexto, saber avaliar uma informação tornou-se requisito no processo informacional.

A avaliação está relacionada à análise crítica e interpretação situada de informações genéricas para a extração e síntese de informações relevantes. Além de saber acessar a informação, pessoas competentes em informação são capazes de criar estratégias de ordenação e categorização das informações recuperadas e conseguem distinguir o grau de importância de cada uma delas.

⁸ Texto original em inglês: "I don't think you need to be technologically literate you have other sources of gathering that information which may be using people who are technologically literate. I don't think it's an essential ingredient for the individual but it sure, makes it easier... Im sure there must be plenty of people who are quite computer illiterate who are good information users. I mean, it surely enables one to be able to do it much more quickly than without it. I you are relying on not being able to use modern computer techniques, I think you can do it but it will take a long time, much, much longer."

Além disso, avaliam o grau, a confiabilidade, a veracidade e a pertinência definindo a de maior utilidade e importância para sua necessidade atual.

Para que o usuário seja reconhecido como competente em informação ele também tem que usar com criatividade e precisão diferentes formas de comunicação e uso das informações recuperadas. Ele também internaliza a nova informação como conhecimento pessoal e se utiliza de padrões para comunicar eticamente respeitando aspectos legais e a propriedade intelectual das informações adquiridas.

2.4 *Abordagens para análise de comportamento de busca e uso de informações*

Conforme dito em páginas anteriores, a Competência em Informação pode ser encontrada na literatura através da construção de modelos teóricos. Eles podem ser utilizados para estudar o perfil de comportamento de busca e uso de informações, de modo a entender o nível de competência que os usuários têm e servir como base para o desenvolvimento de programas de Competência em Informação. Em virtude disso, iremos discutir a seguir abordagens de alguns autores que nos auxiliarão a analisar o comportamento de busca de informações.

O primeiro modelo foi proposto por Alice Yucht, bibliotecária, professora nos Estados Unidos e foi intitulado pela autora de FLIP IT (*"Intelligent Thinking"*).

2.4.1 FLIP IT TM (YUCHT, 1988)

Yucht (1988) desenvolveu uma pesquisa com estudantes para verificar como se dá o processo de resolução de problemas de informação. A partir da pesquisa, propôs uma representação do processo de tomada de decisão que pode ser utilizado tanto no âmbito pessoal quanto profissional. O nome do modelo é *"Intelligent Thinking"* ("Pensamento Inteligente", em português), o que reflete as perguntas-chaves a serem feitas durante todo o processo: eu tenho

demonstrado pensamento inteligente durante todo o processo? Eu sei isso? O que posso fazer?

Para levantar os marcos estratégicos do processo de resolução de problemas de informação, Yucht (1988) provocou uma discussão com seus alunos que destacou quatro etapas:

Quadro 1 – Etapas de processo de busca – FLIP IT
Focus (especificar): Especificação do assunto (definição do problema).
Links (estratégia): Identificação e localização das fontes de informação.
Input (fichamento): Reunião das Informações: tomada de notas, organização, análise, síntese. Etapa crítica, pois as pessoas apresentam dificuldades em saber como usar a informação.
Payoff (entrega): União e apresentação das conclusões.

Além de abordar a definição do problema, identificação e localização de fontes e apresentação das conclusões, o modelo de Yutch (1988) apresenta um diferencial não identificado nos modelos estudados. A autora se preocupou com a maneira como se dará a tomada de notas, uma vez que a organização das informações pertinentes é tão importante quanto sua localização. Ela também enfatizou a importância do uso ético da informação durante todo o processo de resolução de problemas informacionais.

Outro diferencial desse modelo é que as perguntas são frequentes durante todo o processo. Além disso, a avaliação está presente no modelo de forma sutilmente astuta, quando a autora discorre: qual o melhor caminho para continuar? A autora propõe claramente que a avaliação ocorra durante todo o

processo, não apenas como ferramenta de avaliação do sucesso ou insucesso da busca informacional.

A segunda abordagem foi desenvolvido por Annete Lamb, Larry Johnson e Nancy Smith no início da década de 90 com o propósito de abordar a aprendizagem baseada na web.

2.4.2 8 Ws of Information Inquiry (década de 1990, Annette Lamb)

A base do modelo é bastante similar ao 5Ws (quem, o quê, quando, onde e por quê). Apesar de sua lógica apresentar características baseadas em questionamentos, ele acrescenta algo aos modelos já apresentados. Seu diferencial consiste no fato de que ao final do processo o usuário se questiona sobre possíveis interessados no uso da informação. Como o próprio nome do modelo diz, são oito etapas.⁹

- 1) A primeira delas é a fase da **observação** e consiste em fazer perguntas simples para ambientar a situação atual do conhecimento do interessado na informação.
- 2) A segunda aborda o estímulo ao **questionamento**, discussão de ideias para identificação de problemas. Por exemplo: existe informação disponível localmente?
- 3) A terceira é a fase de **busca**. Depois que a noção do problema já existe, chegou o momento de criar a estratégia de busca. Algumas perguntas pertinentes a esse momento: quais as informações que devo utilizar? Preciso de informações atualizadas?
- 4) A quarta consiste na **avaliação da informação**. Tão importante quanto saber buscar a informação é avaliar a relevância da informação recuperada. A autora sugere grupos de discussão para essa etapa.

⁹ As fases em inglês são: 1) Watching -- Exploring 2) Wondering – Questioning 3) Webbing - Searching 4) Wiggling - Evaluating 5) Weaving Synthesizing 6) Wrapping – Creating 7) Waving – Communicating 8) Wishing - Assessing

- 5) A quinta descreve o momento de **análise e síntese** das informações recuperadas, eliminação de informações que não são úteis. Sugere que a sistematização seja feita em planilhas.
- 6) A sexta fase é o momento da **criação**, de transformar as informações em soluções e em formatos apresentáveis.
- 7) A sétima trata da **comunicação** do conhecimento adquirido. Questionar quem será o público e como causar impacto facilitará o sucesso nessa fase.
- 8) Por último a fase de **avaliação do processo**. Avaliar e refletir sobre o processo permitem suscitar os seguintes questionamentos: O que eu faria diferente, quem mais poderia aprender sobre o assunto.

A terceira abordagem foi desenvolvida por Brenda Dervin, professora emérita da School of Communication da Ohio State University, Columbus, na área de comunicação social. A abordagem de Dervin foi considerada na *International Communications Associations Annual Meeting* nos Estados Unidos (Dallas – Texas), o mais ambicioso modelo de busca informacional. Sua abordagem foi considerada assim pois consiste em um conjunto de premissas conceituais. Trata-se de uma abordagem cognitiva que busca entender como as pessoas constroem sentido (*sense-making*) e como fazem uso de informações nesse processo.

2.4.3 Sense Making - Dervin (1983; 1992)

O *Sense Making* tem como base a ciência da cognição, a teoria crítica, a terapia psicológica e a teoria da comunicação, mas seu uso também tem ganhado força na área de Estudos de Usuários na Ciência da Informação. Trata-se de uma conduta interna (cognitivo) e externa (procedimentos) que permite ao usuário desenhar e construir seu movimento através do tempo e do espaço. Muitos qualificam essa teoria como construtivista.

Para (1983; 1992) é importante considerar a subjetividade da informação uma vez que ela é construída pelo sujeito. Caso contrário, a abordagem se centrará apenas na transmissão da informação e não na sua construção.

Visto que a construção de sentido é central em todas as situações comunicacionais (sejam elas intrapessoais, interpessoais, massivas, interculturais, sociais ou internacionais), a abordagem da construção de sentido é vista como tendo uma ampla aplicabilidade.¹⁰

Dervin trabalha com a ideia de descontinuidade / incompletude e inconstância. O auge de seu modelo está no fato de que ela considera a desconstrução de sentido tão importante quanto sua construção. Para representar o processo de *sense-making* a autora se utiliza da metáfora de um indivíduo atravessando uma ponte, conforme descrito abaixo:

¹⁰ Texto original do inglês: Since sense-making is central to all communicating situations, (whether they be intra-personal, interpersonal, mass, cross-cultural, societal or inter-national, the Sense-Making approach is seen as having wide applicability. Dervin (1986)

Fonte: Dervin (1999)

Situation (Situação) – contexto temporal e espacial. A situação está ligada a ideias, conceitos, experiência e história.

Gap (Lacunas) – os *gaps* são as questões, confusões e angústias vivenciadas pelas pessoas quando se deparam com um problema (*gap informacional*), no entanto as informações disponíveis no momento não são suficientes para resolvê-los e continuarem seguindo o curso de suas vidas.

Bridge (Ponte) – A informação necessária para continuar é considerada nessa analogia como uma ponte que permite a passagem do estado de *gap* para um novo estado informacional. São as ideias, conclusões, emoções e sentimentos vivenciados pelo usuário.

Outcomes (Resultados) – conceitos, ideias, resultado obtidos bem como as emoções e sentimentos experimentados após a busca são contemplados nessa “fase”.

Em 1986 (Dervin e Dewey) já descreviam o processo de entrevista. Dentre as perguntas existem: abertas, fechadas e neutras. Para González Teruel (2005) na entrevista o entrevistador é parte do instrumento de pesquisa, o que contribui para que se conheça melhor o usuário e não apenas diagnostique sua necessidade.

A próxima abordagem a ser analisada é o *Information Search Process* (ISP), apresentado por Kuhlthau, professora emérita do *Department of Library and Information Science, Rutgers University Center for International Scholarship in School Libraries* (CISSL).

2.4.4 Information Search Process (ISP) – (Kuhlthau, 1993)

Com o objetivo de propor um modelo de processo de busca que contemplasse os sentimentos dos usuários, Kuhlthau analisou os aspectos emocionais, cognitivos e físicos de universitários antes, durante e após o processo de busca. A construção do modelo teve como base os trabalhos de

George Kelly (1963) – teoria da construção pessoal, Taylor (1962), J. Belkin (1982) – Anomalous State of Knowledge (Estado Anômalo do Conhecimento - ASK) e Dervin (1986) – Abordagem Sense-Making, bem como observações, entrevistas, consultas a diários e construção de linhas do tempo.

A primeira e a segunda dimensões (emocional e cognitiva) são, durante todo o processo, permeadas por sentimentos de incerteza e confiança. A terceira dimensão (física) está relacionada com as atitudes e escolhas de buscas que o indivíduo faz durante o processo, como demonstrado no quadro dois, que segue.

Quadro 1. Modelo de processo de busca informacional

Estágios/Tarefas	Iniciação	Seleção	Exploração	Formulação	Coleta de informações	Apresentação
Sentimentos	Incerteza	Otimismo	Confusão, frustração, dúvida	Clareza	Senso de direção / confiança	Alívio (satisfação ou insatisfação)
Pensamentos	Ambigüidades especificidades					
Ações	Busca de informações relevantesbusca de informações pertinentes					

Fonte: Kuhlthau (1993, p. 43 tradução nossa)

A pesquisa resultou em um modelo que divide o processo de busca em seis fases: iniciação, seleção, exploração, formulação, coleta de informações e apresentação. O processo é iniciado quando o usuário se depara com uma lacuna em seu conhecimento. Essa fase inicial, intitulada Iniciação, é permeada de insegurança, incertezas, ansiedade, ambiguidades e apreensão. Os pensamentos se voltam para o problema que é inconscientemente relacionado com experiências vividas. Frequentemente, os usuários procuram promover discussões sobre o assunto com outras pessoas.

O sentimento de incerteza continua, porém, durante o segundo estágio – seleção – abre-se espaço para o otimismo. Nessa fase, o usuário consegue identificar temas gerais a serem pesquisados. Os pensamentos se concentram em encontrar temas conhecidos e/ou de interesse pessoal que lhes proporcione sucesso de busca. As ações envolvem detalhar o tema geral anteriormente identificado.

No terceiro estágio – exploração - o usuário consegue compreender melhor seu tema geral, porém sua vontade de manter-se informado e elaborar uma opinião pessoal sobre o tema o conduz a confusões, dúvidas. É no quarto estágio – formulação – que o usuário estabelece um foco para seu problema a fim de orientar sua busca. A insegurança diminui ao passo que a confiança surge, os seus pensamentos ficam mais claros e direcionados.

Durante a coleta, o usuário reúne informações pertencentes ao foco. Senso de direção e confiança permeia essa fase. Somente nela o usuário consegue selecionar informações pertinentes à sua busca.

No sétimo estágio – apresentação – o usuário é capaz de completar a busca de informação, seus pensamentos mostram compreensão das questões geradas a partir do problema que provocam sentimentos de alívio ou desapontamento, dependendo do resultado de busca.

A próxima abordagem foi desenvolvida por Eisenberg, professor emérito da Universidade de Washington na área de Educação e Berkowits, atualmente professor adjunto na Faculdade de Estudos de Informação da Universidade de Syracuse, e Consultor da biblioteca escolar e do programa de pós-graduação de Tecnologias da Informação da Universidade Estadual de Mansfield. Ambos vivem nos Estados Unidos.

2.4.5 The Big 6 (Eisenberg; Berkowits, 1987)

O Big6 é considerado um modelo de busca, avaliação e uso de informações a partir do uso de tecnologias de informação. Esse estudo rendeu

aproximadamente vinte anos de pesquisa sobre as estruturas para a aprendizagem no processo de busca.

Trata-se de um modelo cujo objetivo é auxiliar a aprendizagem das pessoas no processo de decisão informacional. O modelo não prevê o uso em locais específicos, pois ele pode ser aplicado à tomada de decisão numa pesquisa escolar, universitária e até mesmo profissional. O Big6 integra busca de informações e habilidades de uso, sempre aliadas ao uso de tecnologia da informação. Eles enfatizam a localização, uso, aplicação e avaliação sistemática da informação com vistas a satisfazer necessidade informacionais e tarefas específicas.

Em seu texto acima citado, os autores definem as etapas do processo e os passos a serem tomados em cada um deles:

1. Definição da tarefa.

1.1 Defina o problema.

1.2 Identifique as informações necessárias.

2. Estratégias de busca da informação.

2.1 Considere todas as fontes possíveis.

2.2 Selecione as melhores fontes.

3. Localização e acesso.

3.1 Localize as fontes.

3.2 Recupere as informações nas fontes localizadas.

4. Uso da informação.

4.1 Consulte (leia, ouça, olhe, toque).

4.2 Extraia as informações relevantes.

5. Síntese.

5.1 Organize as informações extraídas das diversas fontes.

5.2 Apresente o resultado.

6. Avaliação.

6.1 Julgue o resultado (eficácia).

6.2 Julgue o processo (eficiência).

O modelo é uma resposta ao fato de que frequentemente exige-se velocidade na execução de atividades como a solução para o problema da avalanche informacional. Na opinião dos autores, o investimento em expertise na busca, seleção e uso resulta em um ganho maior de tempo na resolução de problemas do que um esforço equivalente centrado apenas na questão da velocidade.

A próxima abordagem é a de Bruce (1997), professora na Faculdade de Tecnologia da Informação, Queensland University of Technology. A partir de estudos com diferentes profissionais a autora descreveu sete maneiras de experimentar a Competência em Informação.

2.4.6 Sete Concepções da Competência em Informação (Bruce, 1997)

Bruce (1997) é uma pesquisadora australiana que sugere uma abordagem relacional para descrever a Competência em Informação no trabalho. Ela se utiliza da fenomenografia para descrever as sete maneiras diferentes de experimentar a Competência em Informação:

- 1) **A experiência da tecnologia da informação** – A tecnologia tem que ser familiarizada e reconhecida como técnica antes das competências serem trabalhadas. A competência em informação é concebida a partir do uso de tecnologias de comunicação e informação para acesso e divulgação da informação. Essa concepção requer familiaridade com a tecnologia. Sob essa perspectiva é possível vivenciar a competência em informação sendo parte de uma comunidade que faz uso sistemático de tecnologias.
- 2) **Experiência das fontes de informação** – A Competência em Informação é experimentada como descoberta da informação em fontes apropriadas. Trata-se da experiência e capacidade de utilizar fontes de informação adequadas para sanar a necessidade informacional. Assim como no caso da experiência com a tecnologia, a experiência a partir das fontes de informação depende do conhecimento das mesmas. São

consideradas fontes de informação e conhecimento as fontes impressas, informatizadas e humanas. Nesse último caso, enfatiza-se que o sucesso depende de uma ação/experiência conjunta – um ajuda o outro no que tem mais conhecimento.

- 3) **Experiência do Processo da informação** – A Competência em Informação é experimentada como a execução de um processo. Está ligada à experiência da resolução de problemas e tomada de decisões. Enfatiza que uma experiência passada auxilia a resolução de problemas atuais. Ela ressalta que a primeira coisa a se perguntar é: em que área do conhecimento se encaixa o problema? A terceira face engloba o processo como um todo desde o reconhecimento das necessidades, busca e uso da informação.
- 4) **Experiência do controle da informação** – A Competência em Informação é experimentada como controle de informação. O usuário deve ser capaz de realizar conexões entre a informação, os projetos e o uso de ferramentas mecânicas. Entre as habilidades relacionadas a essa fase, estão: encontrar e gerenciar informações relevantes, de forma a possibilitar o re-uso da informação, bem como o uso de ferramentas para gerenciar as informações é muito importante.
- 5) **Experiência de construção do conhecimento** – A Competência em Informação é experimentada como criação de uma base de conhecimento pessoal em uma nova área de interesse. A experiência de construção do conhecimento só é concebida a partir da relação do usuário com a informação. Essa relação demanda análise, interpretação e construção de um significado sob uma concepção individual. Nessa experiência, o conhecimento adquirido se agrega ao conhecimento do indivíduo, formando parte de sua base de conhecimento.
- 6) **Experiência da extensão do conhecimento** – A Competência em Informação é experimentada como trabalho com conhecimento e perspectiva pessoal adotada em cada conhecimento adquirido. Trata-se da capacidade do indivíduo de construir uma base interna de conhecimento confiável para uso futuro. A pessoa faz uso de sua base

de conhecimento com confiança na sua intuição para usar informações criativamente.

- 7) **Experiência da sabedoria** – A pessoa que experimenta essa concepção de Competência em Informação sabe fazer uso da informação com sabedoria e para benefício de outros. A sabedoria é uma qualidade pessoal e por isso a informação deixa de ser apenas utilitária, uma vez que os envolvidos conscientemente agregam seus valores, atitudes e crenças no uso da informação.

Percebemos que as concepções levantadas por Bruce (1997) seguem uma sequência evolutiva para o “saber”. As sete concepções estão quase sempre ligadas à observação do ambiente; ao gerenciamento de informação; à memória corporativa; à pesquisa e desenvolvimento.

A próxima abordagem, é bastante citada na literatura, pois foi proposta pela *Association of College and Research Libraries*, divisão da ALA destinada à melhorar a aprendizagem em bibliotecas universitárias.

2.4.7 Information Literacy Standards (ACRL, 2000)

A ACRL (2000) descreveu cinco padrões de Competência em Informação. O primeiro deles trata da habilidade do usuário identificar a extensão da sua necessidade de informação. Dentre os indicadores de Competência em Informação, ela descreve: o usuário sabe articular e definir sua necessidade informacional, além disso, ele consegue identificar potenciais fontes de informação, considerando o uso de diferentes formatos e suportes. Destaca-se nesse item a habilidade de diferenciar uma informação formal de uma informal, e a habilidade de saber usufruir do benefício que cada uma delas pode proporcionar, uma vez que ele sabe como cada uma das informações são produzidas. Outro item muito importante é que o usuário sabe ponderar o custo benefício da aquisição de uma informação. Isso inclui definir a viabilidade da aquisição de uma nova informação, considerando os prazos necessários e as urgências na tomada de decisão. Por esse motivo, ele deve ser capaz de

avaliar a viabilidade de expandir sua busca para além do âmbito local e de adquirir novas linguagens como meio de expandir a busca.

O segundo padrão versa sobre a efetividade e eficiência no acesso à informação. Enfatiza a importância de o usuário saber identificar palavras e sinônimos de termos que descrevem sua necessidade informacional. Além disso, ele sabe fazer uso de diferentes estratégias de buscas em distintas fontes de busca. Ele também reflete sobre sua estratégia de busca, a fim de encontrar falhas nesse processo e confirmar se a estratégia usada é a mais adequada para responder à sua necessidade.

O terceiro padrão ficou a cargo de apontar a importância de se fazer uma avaliação crítica sobre as fontes de informação a fim de incorporar as novas informações a seu conhecimento. Esse é o ponto alto dos padrões da ACRL (2000), pois envolve as atividades cognitivas de: interpretar e comparar o novo conhecimento com o já existente, analisar a estrutura lógica das informações recuperadas e contextualizá-las física e culturalmente. Para a ACRL (2000) o usuário competente em informação consegue ser crítico e determinar se a informação recuperada satisfaz a sua pesquisa ou outra necessidade informacional. Além disso, utiliza critérios conscientemente selecionados para determinar se as informações são diametralmente opostas às utilizadas de outras fontes, ou convergem para uma mesma linha de pensamento.

No padrão quatro é abordado o uso eficaz da informação, por indivíduos ou grupos de pessoas. Faz parte do uso eficaz a organização de conteúdos direcionados para seu fim, o uso de conhecimentos novos articulados aos anteriores. E não poderia ser esquecido que o uso de tecnologias é muito importante para a criação de novos produtos.

O último padrão adentra no item uso de informações. Enfatizando o uso legal e ético de informações. A pessoa competente em informação sabe identificar e discutir pontos referentes à segurança, privacidade de documentos impressos e eletrônicos. Demonstra conhecimento sobre o uso de materiais patenteados e, além disso, participa de grupos de discussões seguindo práticas de *netiqueta*.

Os padrões da ACRL (2000) são amplamente citados na literatura. Além de servirem como base para o desenvolvimento de novas percepções e diretrizes de Competência em Informação, como veremos mais adiante. A descrição completa dos padrões da ACRL (2000) podem ser consultadas no anexo quatro.

2.4.8 ALA (1989)

A ALA (1989) descreve que a pessoa competente em informação: acessa a informação de forma eficiente e efetiva; avalia a informação de forma crítica e competente; usa a informação com precisão e com criatividade.

Essas habilidades levam a pessoa a atingir um grau de independência sobre sua própria aprendizagem, ou seja, ela tem capacidade de aprender sozinha, a partir de buscas de informações de seu interesse, além disso, sabe apreciar diferentes formas de expressão da informação e, por último se esforça para obter sucesso no processo de busca e criação de novos conhecimentos.

A ALA ressalta ainda que a responsabilidade social é inerente ao competente em informação. Não basta saber usar a informação, é preciso reconhecer que o bom uso da informação contribui para a democracia.

2.5 *Desenvolvimento da Competência em Informação*

Grosso modo, existem duas formas para se aprender no ambiente de trabalho: através da qualificação e formação (aprendizagem individual) e da participação (aprendizagem coletiva). Dessa forma, ao tratar de desenvolvimento de Competência em Informação no local de trabalho devemos levar em consideração a necessidade de facilitar a aprendizagem individual, e principalmente promover programas de desenvolvimento dessa competência, para que através deles a equipe de trabalhadores desenvolva sua aprendizagem coletivamente. Entretanto, se faz necessário ressaltar que a aprendizagem no local de trabalho depende em parte do interesse e dedicação individual do trabalhador e também de esforços das organizações. Não basta apenas oferecer programas de Competência em Informação, é necessário

planejar espaços de efetivas oportunidades de aprendizagem. Buscaremos detalhar a seguir alguns dos pontos a serem observados para que programas e atividades de desenvolvimento de Competência em Informação, promovidos no local de trabalho, atinjam seu objetivo *mor*: ajudar pessoas a aprender a aprender na Sociedade da Informação.

Uma das etapas mais importantes para o efetivo desenvolvimento da Competência em Informação é o planejamento de um projeto a ser aplicado junto aos funcionários. É nessa fase que se estipulam os objetivos, metas, procedimentos e metodologias de avaliação para a continuidade do projeto.

Cabe ressaltar que alguns itens devem ser pensados antes de propor o projeto: viabilidade, tempo, fontes dos recursos necessários, recursos já disponíveis (material, pessoal e financeiro), possíveis apoios/parceiros, entre outros.

Para Lau (2007), o planejamento é a etapa que facilitará a venda da ideia e a obtenção de apoio para o projeto. Conhecer os princípios e políticas institucionais é primordial desde o planejamento até a implantação de programas de desenvolvimento de Competência em Informação. Sem um compromisso institucional ficará mais difícil trabalhar essas habilidades com os profissionais ali atuantes.

Enquanto grande parte da literatura enfatiza a auto aprendizagem, Blanchett; Powis; Webb (2012) partem do princípio que a aprendizagem quase sempre requer facilitadores. A estes autores soma-se Kuhlthau (1993), na defesa da liderança de bibliotecários no desenvolvimento de programas e atividades de Competência em Informação, em vista de sua capacidade em desempenhar o papel de mediador.

Para Squires (1994, p. 38), as funções desse facilitador/mediador podem ser resumidas em: “motivar, auditar, orientar, informar, explicar, explorar, desenvolver, exercitar, avaliar, reforçar”. Mesmo com bibliotecários à frente dos programas de desenvolvimento da Competência em Informação, muitos são os desafios a serem enfrentados por eles face à urgência na tomada de decisão dentro das empresas.

Para esses e outros desafios que possam surgir ao se propor um projeto de desenvolvimento da competência em informação¹¹, Lau (2007, p. 18) apresenta as seguintes orientações:

- Esteja preparado para instalações e recursos econômicos limitados e recursos humanos escassos ou nulos.
- Aceite o fato de que alguns administradores podem recusar ou ignorar os benefícios do Desenvolvimento de Habilidades Informacionais.
- Tenha conhecimento de e atue em consequência ante as reações de nenhum interesse ou interesse negativo dos professores ou membros da faculdade.
- Confie na tecnologia para guiar a sua colaboração institucional de aprendizagem.
- Busque apoio de sua comunidade de aprendizagem permanente: isto poderá vir dos alunos, professores, docentes, administradores e membros de outras instituições.

Devemos ressaltar que esses desafios não deverão ser impedimento para a implementação e continuidade de projetos no local de trabalho. Os profissionais que estiverem conscientes dos desafios estarão mais bem preparados para enfrentá-los e poderão com mais facilidade incluí-los nos compromissos institucionais de suas empresas.

Outra condição que pode facilitar o compromisso institucional são as parcerias. Enquanto Coelho (2008, 2010) enfatiza a necessidade de parceria com o departamento de Recursos Humanos, Lau (2007) defende em acréscimo o convênio com Instituições ligadas à Competência em Informação.

Conhecer a dinâmica da política e cultura organizacional da empresa também é um dos cuidados necessários para que o programa proposto esteja de acordo com as diretrizes institucionais da empresa na qual se pretende desenvolver programas de Competência em Informação. Lau (2007) explicita esses cuidados através de uma figura, citada ao final desse texto (ver anexo 2).

Sobre o compartilhamento de liderança, Lau (2007) defende a inclusão da filosofia do programa de Competência em Informação nos documentos

¹¹ Conhecido no México como Desenvolvimento de Habilidades Informacionais (DHI)

institucionais. Isso contribuirá para que os benefícios da competência em informação sejam incorporados pelas autoridades envolvidas no projeto, bem como pelos membros da empresa.

Ao propor diretrizes para o desenvolvimento de um projeto de desenvolvimento da Competência em Informação, Lau (2011) mostra sua preocupação com a adesão da organização ao programa proposto. Há, portanto, uma ênfase na parte administrativa do projeto. Por outro lado, vimos através da pesquisa de Coelho (2008, 2010) que não basta se preocupar com a adesão institucional. Os benefícios da Competência em Informação deverão ser transmitidos também aos trabalhadores, que muitas vezes desconhecem a importância dessa competência.

Nesse sentido, o guia proposto por Blanchett; Powis; Webb (2012) descreve minuciosamente as etapas de planejamento das atividades de desenvolvimento da Competência em Informação. Eles sugerem que, como parte do planejamento do projeto, seja feita uma análise de necessidades de treinamento (em inglês: *Training needs analysis*, também conhecido pela sigla TNA) que consiste em descrever competências, habilidades e atitudes que o funcionário possui e também as que deverão ser desenvolvidas. Essas informações podem ser obtidas através de entrevistas, questionários ou retiradas de um banco de dados existente.

O TNA serve como instrumento de identificação das necessidades dos funcionários. Depois disso, é o momento de planejar como responder a essas necessidades. Saber aproveitar as informações obtidas dos usuários é demonstrar na prática competência em informação.

Para abordar o desenvolvimento das competências em informação é necessário considerar as diferentes concepções de ensino: sociológica, psicológica, behaviorista e construtivista, bem como os diferentes estilos de aprendizagem. O presente trabalho não trará aqui uma discussão minuciosa sobre cada um dos estilos, pois não é esse seu objetivo. Entretanto, cumpre enfatizar que para desenvolver programas de Competência em Informação é necessário que o responsável pelo projeto busque conhecer sobre estilos de ensino e aprendizagem.

Uma avaliação contínua do processo permitirá o direcionamento das atividades para o efetivo aproveitamento dos membros participantes. Para tanto, é necessário flexibilidade e dedicação dos responsáveis pelo projeto. Blanchett; Powis; Webb (2012) falam sobre as limitações humanas (usuários) e físicas (espaço). Sugerem que o facilitador trabalhe com alternativas para supri-las.

Muitas são as ferramentas disponíveis para o desenvolvimento da Competência em Informação. No entanto, ao analisarmos a literatura verificamos que é mais eficiente promover espaços coletivos para o desenvolvimento da competência em informação do que apenas orientar individualmente um usuário. Reportando-nos à educação de usuários, podemos dizer que estamos falando nesse momento de orientação de comunidades.

Temos como espaço coletivo para o desenvolvimento da competência em informação: seminários, palestras, oficinas, mini cursos, treinamentos, cursos de longa duração, vídeo conferência, etc. Dado o fato do contexto laboral ser permeado por atividades interdependentes, trataremos de ferramentas que podem ser usadas com grupos. Dentre as ferramentas existentes, estudaremos as que foram propostas com o intuito de desenvolver competência em informação: mapas conceituais, mentais e web.

Os mapas conceituais, mentais e web surgiram na década de 60 e abordam as conexões mentais de um novo assunto com tópicos familiares. Com o objetivo de estruturar conexões mentais entre um novo assunto e tópicos familiares na década de 60 começaram a surgir estudos sobre mapas mentais e conceituais.

Belluzo (2007), pesquisadora brasileira, apresentou com bastante descrição como os mapas conceituais podem facilitar o desenvolvimento da competência em informação e comunicação. Para ela, mapas “são ferramentas gráficas que representam relações e conexões de ideias e podem servir como referência para a tomada de decisões.” (Belluzo, 2007, p. 76). Assim sendo, trataremos nas próximas linhas como a construção de mapas pode facilitar o desenvolvimento de competência em informação.

Com questionamentos sobre quais abordagens poderiam ser utilizadas para facilitar o uso e domínio da informação, a autora se preocupou em encontrar ferramentas que facilitassem uma aprendizagem significativa em diferentes contextos. Para tanto, baseou-se na teoria da aprendizagem significativa de Ausubel (1963, 1968), que contempla as inter-relações de conceitos para propor uma ferramenta de construção do conhecimento.

Belluzo (2007) defende que mapas são ferramentas de construção de conhecimentos, que podem ser estudados conforme os cinco momentos de Soussan (2003):

- Momento de abordagem: explicitação de problemas, hipóteses, etc. contempla fatores afetivos (clima favorável) e, cognitivo (questionamentos).

- Momento de investigação: atividade experimental de erros e acertos pode ser desenvolvida individualmente ou em grupo. Nesse momento, os confrontos de ideias são bem vindos a fim de refinar o problema em questão. Somente após o refinamento é que se dá o estudo e tratamento dos dados.

- Momento de estruturação – trata-se de um momento através do qual será possível formular novas questões, hipóteses e conseqüentemente uma nova estruturação das ideias que corroborará com a estrutura conceitual construída inicialmente.

- Explicitação de obstáculos e dificuldades – inserção da nova rede de conhecimentos sem levar em conta erros e acertos. O ponto alto está em provocar novos questionamentos e dúvidas suscitadas pelo estabelecimento de relações equivocadas e dificuldades vividas.

- Reinvestimento das aquisições – As atividades mentais predominantes nesse momento são: mobilização e estruturação. Como as pessoas já estão munidas do saber, esse é o momento de reinvestir, de forma não linear, na construção do conhecimento.

Dentre os benefícios da aplicação de mapas está: exploração do saber já existente para a construção de novos conhecimentos; representação visual de valores e significados pessoais, significados claros e fáceis de serem transferidos. Tendo em vista que a contemporaneidade está cada vez mais

visual e com os avanços tecnológicos cada vez mais tridimensionais, os mapas podem ser ferramentas utilizadas por pessoas em diferentes papéis sociais e de diferentes idades. A partir deles é possível extrair dados, informações e significados em diferentes formatos e naturezas.

Dentre as ferramentas de aprendizagem, temos os mapas conceituais, cujo objetivo é a esquematização de relações significativas entre conceitos, a fim de formar uma unidade semântica. Para Belluzo (2007, p. 76):

Os mapas conceituais são representações gráficas semelhantes a diagramas que indicam relações entre conceitos (palavras) através de setas descritivas. Seu conteúdo parte de uma estrutura que vai desde os conceitos mais abrangentes até os mais específicos. Pode contemplar as diversas áreas do conhecimento.

Temos também os mapas mentais, desenvolvidos por Tony Buzan (2005) e que seguem o mesmo princípio. Dá-se ênfase ao termo principal e a ele se associam palavras-chave que representem assuntos relacionados. Trata-se de organizar as ideias usando símbolos, cores, figuras, entre outros. Perguntas devem nortear a construção de mapas mentais: O quê? Quem? Quando? Onde? Como? Por quê?

Por se tratar de um exercício mental, Belluzo (2007) defende que a aprendizagem significativa só vai ocorrer se o usuário tiver consciência de sua necessidade informacional que a autora intitula de “curiosidade intelectual” e o desejo de sanar sua curiosidade. Trata-se de um exercício intelectual cuja motivação deve vir do próprio usuário, ou seja, suscitada por questões carregadas de sentido para ele.

É importante ressaltar que Belluzo (2007) discorre muito bem a respeito da influência da ambiência do local de pesquisa sobre o processo de aprendizagem, assim como características pessoais e saberes anteriores também causam intervenções sobre o processo.

Após desenvolver orientações sobre a criação de mapas a autora, baseada em normas internacionais, apresenta padrões com parâmetros de

avaliação da competência em informação, que poderão ser vistos na primeira parte desse capítulo, onde descrevemos os modelos de análise da competência em informação.

2.6 Competência em Informação no ambiente de trabalho

A presente pesquisa não pretende ser uma análise exaustiva da literatura sobre trabalho e aprendizagem já que a literatura se divide em diferentes vertentes, tornando-a complexa, extensa e especializada em diferentes áreas do conhecimento¹². Em vez disso, o recorte da presente pesquisa contempla os estudos cujo tema foi identificado como competência em informação e local de trabalho (conforme combinação anexa). Entendemos como local de trabalho uma localização física onde significados e ideias são compartilhados e os comportamentos e atitudes ajudam a determinar o ambiente e relações de trabalho.

Essa restrição trouxe pesquisas com diferentes enfoques, mas com uma mesma preocupação: a sobrevivência no mundo informacional no local de trabalho. Conforme veremos mais adiante, trata-se de um local permeado pela urgência na tomada de decisão, competitividade, necessidade de seleção e uso de informações relevantes, além do compartilhamento de conhecimentos.

Conforme vimos em páginas anteriores, a preocupação com formação de pessoas para a resolução de problemas data pelo menos de 1976, ano do relatório de Zurkowski. No entanto, somente em 1986 foi proposto por Dervin um modelo de busca de informações que contemplasse a realidade vivida em ambientes laborais. Para ele, o modelo de busca não deveria ser linear, dada a urgência informacional desse tipo de ambiente.

¹² Tais como, por exemplo, a saber: andragogia – pedagogia da educação de adultos; teorias de gestão; teorias da aprendizagem (John Dewey, sobre aprendizagem experiencial; Guy Claxton – aprendizagem ao longo da vida e learnacy; teoria de gestão de recursos humanos e psicologia – organizações de aprendizagem); escola para o trabalho- programas de transição de um componente de aprendizagem no local de trabalho.

Em 1996, Barner conduziu uma pesquisa com mais de 200 trabalhadores de indústrias a fim de levantar as mudanças ocorridas no local de trabalho e assim indicar para gestores seis maneiras de eles manterem suas organizações no mercado competitivo. O primeiro apontamento de Barner (2000) foi que em decorrência da descentralização da força de trabalho, alavancada por incentivos fiscais, houve um crescente aumento de organizações virtuais. Ele também identificou um aumento significativo no número de funcionários temporários, o que demanda acesso imediato às informações, procedimentos e políticas da empresa. Também foi constatado aumento no número de sistemas de aprendizagem *on line*.

Apesar de o pesquisador não relacionar o aumento do número de funcionários temporários ao aumento de sistemas de aprendizado *on line*, é possível identificar uma correlação entre esses dois pontos. Uma vez que o desenvolvimento tecnológico está presente cotidianamente nas empresas, o aumento de treinamentos virtuais pode estar diretamente associado à urgência de preparação dos funcionários temporários. Sobre o perfil dos trabalhadores, uma das constatações foi a ocorrência de uma diversificação da força de trabalho, com a participação de mulheres em atividades antes consideradas masculinas. Outra observação a esse respeito é que a média de idade dos trabalhadores está cada vez mais alta, devido a retardos nas aposentadorias. Por último, ele sinalizou uma observação direta às empresas: devido à falta de adaptação das empresas à nova realidade, elas estão cada vez mais instáveis.

Atenta a essa realidade e preocupada em explorar as atuais questões chave relacionadas com a Competência em Informação no ambiente de trabalho, LLOYD (2011) realizou uma discussão bibliográfica sobre o tema e introduziu alguns elementos teóricos para entender como a Competência em Informação acontece no ambiente de trabalho. Após análises de produções científicas sobre Competência em Informação em ambientes de trabalho, concluiu que a Competência em Informação estaria, na expressão em inglês, "trapped between the rock and a hard place", algo como a expressão "entre a cruz e a espada". Em sua opinião, existe um problema quando o discurso sobre a Competência em Informação se pauta pelo seu uso em ambientes

educacionais. Isso provocaria uma rigidez na tradução do conceito para a prática da Competência em Informação. Outra crítica mira no fato de que a Competência em Informação é vista como um produto quando deveria ser tratada como uma atividade social situada e coletiva.

Isso reforça a ideia defendida por Bruce (1999) de que estudar a Competência em Informação no local de trabalho merece cuidados. A realidade cotidiana desse ambiente é inconstante, e essa mutabilidade é um dos principais fatores a se considerar ao tentar transpor, para trabalhadores, modelos de Competência em Informação desenvolvidos para alunos de ensino formal, sejam eles de ensino básico, técnico ou superior.

Variáveis como prazos, interesses políticos, reconhecimento da importância da informação precisa e consistente, hierarquias -- entre outros fatores -- influenciam na maneira como as pessoas acessam, usam e avaliam a informação. Muitas vezes a necessidade da informação não é sanada, pois a urgência na tomada de decisões é mais importante do que o risco de utilizar informação equivocada ou mesmo permanecer com a falta dela.

Alguns estudiosos têm se dedicado a analisar os benefícios do conhecimento para as organizações. Choo (2006, p. 31), professor na Faculdade de Informação da Universidade de Toronto -- onde estuda comportamento organizacional, recuperação de informação e tomada de decisão --, escreve que as organizações do conhecimento são aquelas capazes de valorizar as pessoas nos processos de criação e construção de significado da informação e tomada de decisão. Desse modo, afirma que:

As ações da organização do conhecimento baseiam-se numa compreensão correta de seu ambiente e de suas necessidades, e são alavancadas pelas fontes de informação disponíveis e pela competência de seus membros.

Com a emergência do tema “gestão por competências” dentro das organizações, o termo competência deixou de pertencer apenas à linguagem

jurídica e passou a ser objeto de estudo de especialistas em gestão de pessoas e organizações. Nesse contexto, Zarafian (2003) define competência como:

[...] recursos possuídos e ou adquiridos e colocados em ação numa situação prática. Seria a iniciativa, sob condições de autonomia, pressupondo a mobilização dos recursos internos pessoais (adquiridos e desenvolvidos pelos indivíduos em dada situação) e dos coletivos (trazidos e colocados à disposição pelas organizações). Saber mobilizar e combinar recursos, ter capacidade de integrar saberes diversos e heterogêneos para realizar atividades é demonstrar competência.

Para Choo (2006, p. 31), as organizações do conhecimento “são alavancadas pelas fontes de informação disponíveis e pela competência de seus membros”. Para ser uma organização do conhecimento, é necessário que a empresa valorize o conhecimento, as atitudes e habilidades de seus membros, ou seja, tais organizações incentivam a troca de experiência entre seus membros, buscam aproveitar as habilidades de seus funcionários, incentivam e elogiam as atitudes pro-ativas dos mesmos.

Senge (1998) adverte que muitas empresas param de funcionar como organização do conhecimento porque são incapazes de aprender. Poderíamos dizer que empresas como essas não conseguem sustentar hábitos de aprendizagem dentro de suas partições, pois incentivar a troca de experiência e valorizar conhecimentos e atitudes exige tempo e esforço dos dirigentes. Muitos líderes de organizações sabem da necessidade de preparar seus funcionários para a atuação ativa na empresa, contudo, preferem buscar profissionais prontos e se esquecem que o aprendizado deve ser contínuo.

Esquecem-se ainda que para melhor desempenho de função é necessário que a instituição propicie treinamentos, aperfeiçoamentos, cursos e especializações, ou ainda incentive mudanças de hábito de vida, de trabalho, de modo a incorporar novos valores. Ou seja, muitas empresas têm dificuldade

de mudar sua rotina para incluir em seu ambiente espaços/programas de geração de conhecimento. Esquecem que o tempo dedicado ao conhecimento posteriormente se converterá em lucro.

Pode-se dizer que esses são vestígios do período em que só a academia era considerada espaço de aprendizagem, pois, somente após os anos 1980 é que surgiu o interesse em aprender no local de trabalho, a valorização do conhecimento passou a ser considerada como único recurso econômico significativo da sociedade capitalista, ou sociedade do conhecimento.

O atual modelo de administração e teoria organizacional, segundo Choo (2006), apresenta três vertentes nos quais a criação e o uso da informação desempenham papéis estratégicos para o crescimento e a capacidade de adaptação da empresa.

- 1) A empresa utiliza a informação para dar sentido ao seu ambiente externo. A organização que reconhece o seu ambiente externo consegue definir oportunidades, ameaças e tendências que possam interferir no seu desempenho e destaque no mercado.
- 2) A organização usa os novos conhecimentos para desenvolver novas capacidades, criar novos produtos e serviços e melhorar os processos existentes.
- 3) A empresa faz uso estratégico da informação para tomada de decisão.

Da mesma forma os interesses dos dirigentes das organizações podem, também, contribuir para com a aprendizagem dos funcionários que eles gerenciam. ORTOLL (2003, p.6) descreveu com clareza os diferentes níveis de interesse:

- Gestores de serviços de informação: interessados em formar os usuários dos serviços que gerenciam.

- Diretores: interessados em potencializar o desenvolvimento da capacitação profissional de seus empregados e também sua própria formação. Por um lado, respeito à utilização efetiva da informação vista como um recurso que pode beneficiar a organização; por outro, em relação com a habilidade para a atualização permanente de conhecimentos. Definitivamente, o interesse está centralizado nos aspectos que permitem fazer frente à complexidade informacional da sociedade atual pelas repercussões que a informação tem na organização, tanto em âmbito estratégico como no operacional.
- Usuários que reclamam soluções para afrontar o excesso informacional.

Pessoas de diferentes níveis de uma organização utilizam fontes com especificidades diferentes. No nível operacional, as informações referem-se a problemas técnicos e rotineiros. No nível gerencial, a complexidade das tarefas permitem decisões estratégicas e julgamento intuitivo (MIRANDA, 2006). Embora esses pontos sejam relevantes, deve-se considerar que teoricamente as decisões tomadas dentro de uma empresa são racionais, porém na prática “a racionalidade da decisão é atrapalhada pelo choque de interesses, [...] pela falta de informação” (CHOO, 2006, p. 29).

Esse choque de interesses, principalmente no ambiente corporativo, demonstra a necessidade de se descobrir novas formas de preparar as pessoas de forma a torná-las capazes de lidar com a constante obsolescência de informações.

É nesse contexto que a Competência em Informação pode ser vista como ferramenta capaz de contribuir para que funcionários de uma organização, dentro do seu ambiente de trabalho, tenham a capacidade de identificar suas necessidades, compreender seu local de atuação, construir novos significados e competências e assim tomar a melhor decisão. Para tanto, é necessário que o ambiente de trabalho seja favorável ao desenvolvimento dessa competência, ou seja, que exista uma demanda de mudanças de todas as partes da organização para que a aprendizagem extrapole a ideia de execução de tarefas.

Percebemos uma grande preocupação de Rader (2002) sobre o reconhecimento de funcionários de empresas e a necessidade de aprender habilidades que outrora não eram requeridas para a resolução de problemas no ambiente laboral, quando ela afirma:

Neste novo século está se tornando aparente que a maioria dos empregados na força de trabalho tem que lidar com um volume constantemente crescente de informação e a tecnologia constantemente em mutação. Para ser bem sucedidos no ambiente de trabalho rico em informação, os empregados precisam de treinamento constante e desenvolvimento relacionado à competência informacional. Os empregadores estão começando a perceber que o treinamento nas novas habilidades informacionais é necessário para seus trabalhadores e os bibliotecários podem se tornar líderes nessa empreitada. RADER (2002, p. 244)¹⁴

Independentemente do nome dado ao processo de aprendizagem no trabalho, cabe ressaltar que sua urgência está cada vez mais evidente, conforme comentado por Rader (2002), pois a globalização nos incita a sobreviver num caos. Embora perdure um abismo entre a urgência de incentivos de aprendizagem no trabalho e sua efetiva concretização, acreditamos que o desenvolvimento da Competência em Informação é um caminho para a sobrevivência nesse mar informacional. Com base em Correia (2002, p.6), apresentaremos a seguir os benefícios que a Competência em informação pode proporcionar aos indivíduos.

- Expertise para lidar com as tecnologias de informação em contextos informacionais – capacidade de identificar todas as etapas em um trabalho com informação;
- Expertise para lidar com o ciclo informacional – o indivíduo é capaz de gerenciar a informação e sua interface com as tecnologias;

¹⁴ Texto original em inglês: In this new century it is becoming apparent that most employees in the workforce have to deal with both a constantly increasing volume of information and constantly changing technology. To be successful in the information-rich work environment, employees need continual training and development related to information literacy. Employers are beginning to realize that new information skills training is necessary for their workers and librarians could become leaders in this endeavor.

- Habilidade para mapear competências informacionais – capacidade de agregar valor ao negócio e contribuir para a criação de seu diferencial competitivo;
- Capacidade para aperfeiçoar competências informacionais – o indivíduo é capaz de focar em competências genéricas, agrupar semelhanças, identificar necessidades futuras.

O terceiro ponto nos mostra que a Competência em informação não traz benefícios apenas para o indivíduo, ela pode facilitar o desenvolvimento da empresa, agregando valor ao negócio. Além disso, através da Competência em Informação podemos contribuir na formação de profissionais capacitados no reconhecimento de seu local de trabalho, conscientes da importância da criação e disseminação do seu conhecimento de modo a participar na construção de uma comunidade de trabalho informacionalmente sustentável, trazendo benefícios para a organização como um todo.

3.1 Amostra

O tema Competência em informação tem sido bastante explorado a partir de 2005 por meio de dissertações e artigos. Através da busca feita em bases de dados, recuperou-se textos que estudam essa competência com diferentes dimensões. No entanto, nem todos foram analisados nessa pesquisa por considerarmos que seus enfoques não estão dentro dos critérios de nosso estudo. Mesmo assim, apresenta-se um brevíssimo resumo deles.

Whitworth (2011) analisou declarações governamentais com abrangência nacional que foram desenvolvidos após 2003; Birdsong e Freitas (2012) estudaram uma iniciativa da Universidade de Washington consistindo em aplicar treinamentos de Competência em Informação para a população; Seymour e Nadasen (2007) relacionaram a Competência em Informação ao uso abusivo da internet; Herring (2011) buscou analisar como se dá a transferência da Competência em Informação da escola para o trabalho e, além disso, buscou identificar convergências entre a Competência em Informação aprendida na escola e o local de trabalho. Para tanto, realizou uma pesquisa com alunos com idade entre 11 e 17 anos, proporcionando a eles uma experiência do que seria um local de trabalho. Esse último estudo não foi analisado nessa pesquisa, pois entendemos que ele não contempla o ambiente de trabalho tal como ele é, marcado pela urgência, interesses e tantas outras características específicas desse local. A lista completa dos estudos recuperados e não analisados, pode ser encontrada no apêndice quatro desta pesquisa.

Em contraste, outros dezenove estudos se encaixam perfeitamente dentro de nossos parâmetros de busca. Eles estão apresentados na tabela abaixo, divididos em países onde foram aplicadas as pesquisas:

Dentre as pesquisas analisadas, destacamos os estudos realizados por LLOYD (2005, 2006, 2007, 2009, 2010 e 2011) que somaram 31.82% das publicações sobre o tema, em um total de 45.45% das publicações de seu país, Inglaterra. Na divisão proporcional por país, a Inglaterra também se destaca sobre os demais, conforme os dados constantes no quadro abaixo:

Quadro 3 – Quantidade de textos por país

País	Quantidade	%
Austrália	2	10.53
Brasil	2	10.53
Canadá	1	5.26
Escócia	1	5.26
Estados Unidos	2	10.53
Inglaterra	9	47.37
Cuba	1	5.26
Taiwan	1	5.26
Total	19	100

O levantamento inicial nas bases de dados cobre o período de 2005 a 2012. A análise dos textos permitiu identificar características das pesquisas e as abordagens adotadas, embora nem todos os dezenove trabalhos apresentassem uma uniformidade nos itens analisados.

3.2 Relatos de experiência sobre Competência em informação de trabalhadores

Os trabalhos desenvolvidos no exterior abordam a competência em informação de trabalhadores de diferentes níveis hierárquicos dentro das empresas¹⁸. No Brasil, percebemos uma leve tendência ao desenvolvimento de pesquisa com líderes das organizações.

Para melhor estudar a Competência em Informação no local de trabalho, dividimos os relatos de experiência em: 1) diagnósticos e 2) desenvolvimento da Competência em Informação. Entende-se como relatos diagnósticos aqueles que se dedicaram a apresentar uma análise da competência em informação dos trabalhadores e sua influência sobre o desempenho profissional. Já o desenvolvimento em Competência em Informação traz

¹⁸ Entre os grupos estudados, encontram-se: proprietários de pequenos e médios negócios, especialistas em marketing, profissionais que atuam com ambulâncias, pessoas do setor da limpeza, bombeiros, estagiários, entre outros.

indicações para seu desenvolvimento no ambiente selecionado. No último caso, separamos experiências que relatam o desenvolvimento e resultados de treinamentos, programas, cursos e oficinas.

3.2.1 Diagnósticos

a) Estudo 1

Autor: Ruben Toledano O'Farril	
Profissionais: Atendentes telefônicos de serviço de saúde	
País: Escócia	Ano: 2010

O'FARRIL (2010) buscou explorar teórica e empiricamente o conceito de Competência em Informação no Ambiente de Trabalho e sua ligação com a gestão do conhecimento, além de examinar a aplicabilidade das abordagens de Competência em Informação criadas por instituições bibliotecárias (Associação Americana de Bibliotecas, Instituto Australiano e da Nova Zelândia para a Competência em Informação; Sociedade de Bibliotecas de Universidades e Faculdades Nacionais; Instituto Real de Profissionais de Biblioteca do Reino Unido)¹⁹. Em adicional, teve o objetivo de caracterizar a Competência em Informação nesse ambiente, do ponto de vista da equipe da NHS24²⁰ e examinar a relevância e aplicabilidade das principais normas da Competência em Informação.

¹⁹ American Library Association, The Australian Institute e da Nova Zelândia para Information Literacy; The Society of College National and University Libraries, The UK Chartered Institute of Library Professionals.

²⁰ O National Health Service (NHS24) é um serviço do governo escocês que funciona 24 horas por dia, no qual a população pode tirar dúvidas sobre saúde por telefone. A pesquisa foi desenvolvida com as enfermeiras que fornecem informações de saúde por telefone nesse serviço.

O autor partiu do pressuposto que tanto a Competência em Informação quanto a Gestão do Conhecimento trabalham com a ideia de alto nível de performance. No entanto, enquanto a Competência em Informação enfoca independência informacional, a Gestão do Conhecimento já tem em seu bojo o compartilhamento de informações e conhecimento no ambiente de trabalho. Dessa forma, a autora fez as seguintes questões de pesquisa:

- Como estão as concepções de efetividade e uso efetivo de informação relacionadas às estratégias institucionais da equipe do NHS24?
- Como estão as concepções da equipe do NHS24 sobre efetividade e uso efetivo da informação relacionadas às estratégias institucionais do NHS para a gestão do conhecimento?
- Como estão as concepções da equipe do NHS24 sobre o uso efetivo da informação relacionadas a aspectos relevantes de sua prática no local de trabalho?
- Qual a relevância e aplicabilidade das principais correntes de Competência em Informação para o ambiente de trabalho NHS24?
- Como a cultura organizacional e as práticas de trabalho das instituições afetam o desenvolvimento da Competência em Informação?

Para responder às questões foram realizadas no total 42 entrevistas semi-estruturadas no Centros NHS 24 de Aberdeen e Glasgow, sendo a metade em cada um dos centros. As entrevistas foram realizadas entre fevereiro e junho de 2007 e cada uma teve duração de aproximadamente 38 minutos. As entrevistas procuravam auxiliar os funcionários a identificar: o que é ser eficaz no trabalho que você faz? O que é usar a informação de forma eficaz no trabalho que você faz? A partir dos resultados, foi feita uma análise fenomenográfica, isto é, a junção de descrições ou relatos de experiência dos entrevistados sobre um fenômeno a fim de identificar e limitar os temas mais relevantes.

Além das entrevistas, também se analisou a documentação institucional do NHS24 relacionada às suas iniciativas de gestão do conhecimento. A

análise da documentação serviu para identificar o entendimento de Gestão do Conhecimento e sua implantação dentro da organização. Na documentação, buscou-se entender as várias dimensões do contexto:

- a) Uma compreensão das iniciativas de Gestão do Conhecimento a partir dos valores, do discurso e das ações da organização;
- b) Verificação das atividades a respeito da produção de sentido das equipes frente ao uso efetivo da informação.

As principais unidades para análise foram: a maneira que a informação é usada nesse contexto; a maneira em que as concepções dos funcionários estão relacionadas com as iniciativas institucionais de Gestão de Conhecimento e a análise dos documentos de Gestão do Conhecimento, a fim de identificar como as correntes de Competência em Informação se aproximam da forma como a informação é usada no local de trabalho das unidades do NHS24.

No início da aplicação da pesquisa, o autor tinha como hipótese que a efetividade servia como ponte para o uso efetivo de informações. No entanto, através das entrevistas percebeu que seus entrevistados tinham diferentes percepções a respeito da relação entre a efetividade e uso efetivo de informações. Embora os funcionários do NHS24 usassem informações em quase todas as atividades, O'Farril (2010) verificou através das entrevistas que seu uso não era consciente. Sobre a eficácia, ela foi vista por sete concepções diferentes:

- 1) Realização de um processo adequado: segundo orientações e normas;
- 2) Engajar-se em comunicação adequada com o interlocutor: ouvir, sondagem, foco; controlar a chamada e sinalização e fornecimento de informações para os chamadores;
- 3) Tomar decisões apropriadas: fornecimento de informações relevantes e suficientes do chamador; interpretar a informação; utilização de sistemas de apoio à decisão recebendo o apoio de seus pares;

- 4) Alcançar resultados apropriados: disposições adequadas para o cuidado pessoal e a satisfação do paciente.
- 5) Dar apoio e colaboração: apoio das equipes de lideranças e treinadores; pedindo ajuda aos pares e ajudando os colegas, e compartilhamento de informações e conhecimento.
- 6) Desenvolver conhecimento e base de competências adequadas: aprendizagem no trabalho; atualizar o conhecimento pessoal; desenvolvimento de competências adequadas, e ser um aprendiz eficiente.
- 7) Desempenho de gestão: analisar a performance e apoiar a performance.

Além das sete concepções de eficácias, as entrevistas permitiram pontuar alguns elementos importantes a serem considerados:

1. **Suporte e colaboração:** ocorrência do compartilhamento de informação e conhecimento (colaboração informal). Do ponto de vista da Gestão do Conhecimento, não pode ser completamente informal, pois não seria gerenciável. Entre os elementos importantes no comportamento colaborativo estão: os entrevistados usam as pessoas como fontes de informação, eles têm consciência de quem tem o conhecimento pertinente, e conhecem bem o papel do capital social e a importância das trocas de informações e conhecimento entre pessoas.
2. **Desenvolver a base de conhecimento e habilidades** significa aprender sobre o trabalho, melhorar o conhecimento pessoal, desenvolver habilidades apropriadas e ser um aprendiz efetivo.
3. **Fontes de informação** para as chamadas: a tomada de decisão ocorre a partir das respostas do atendente do telefone e não de um sistema. A escrita é exercida como habilidade para a coleta de informação. Os entrevistados chamaram a atenção para a importância que desempenham no sucesso da comunicação o tom de voz, a velocidade, a interrupção da fala e o som do fundo. As enfermeiras mostraram ainda

que muitas das informações repassadas a quem telefonou advém da própria intuição.

O'Farril (2010) ressaltou a importância da sensibilidade e do conhecimento corporal para a transmissão e o uso da informação pessoal. Dar conselhos a quem buscou a informação por telefone envolve: ter como princípio que a informação é importante e por isso deve-se colocá-la à disposição; ser organizado ao dar informações, ou seja, estruturar a informação a ser transmitida considerando a necessidade de que a mesma precisará ser compreendida pelo interessado. É importante ter uma resposta sobre o uso da informação; deve-se considerar também a necessidade de controlar a informação, uma vez que a falta de controle gera maior tempo de chamada. No controle de informações também se considera o uso exclusivo de fontes de informações que tenham sido aprovadas por "gatekeepers". Isso serve para que elas sejam padronizadas, já que existem membros que não avaliam individualmente a qualidade da informação. Cabe ressaltar que muitas alterações de procedimentos são transmitidas verbalmente.

Para O'Farril (2010) a interpretação de sentido é social e situacional, e por isso tanto processos quanto materiais são coletivamente interpretados. Além disso, as concepções não são estáticas, elas mudam conforme uma nova produção de sentido e também a partir da aprendizagem organizacional. O autor se utiliza da expressão *plano de consciência* para dizer que grande parte do conhecimento e ação dos envolvidos em determinados processos não estão no plano de consciência, ou seja, as ações não são conscientemente executadas.

Ele verificou que existe uma similaridade no cerne dos termos Competência em Informação e Eficácia, pois na Competência em informação muitos aspectos são contextuais e, além disso, seu desenvolvimento deve ser situado na prática. Tanto a Competência em Informação quanto a Gestão do Conhecimento trabalham com a ideia de compartilhamento e aprendizagem ao longo da vida.

Após as análises das entrevistas e documentação concluiu que enfermeiras e CHS são competentes em informação em seus níveis de atuação e que a cultura da prática organizacional são fatores importantes para o desenvolvimento da Competência em Informação.

O'Farril (2010) salientou que a Competência em Informação deve adequar seus conceitos para realidades mais complexas, para assim torná-los mais realistas. Não só com relação à aprendizagem, mas também sobre o uso efetivo da informação. Os modelos de instituições bibliotecárias têm aplicação limitada, as declarações são muito genéricas e não consideram a colaboração e uso de pessoas como fonte de informação.

b) Estudo 2

Autor: Sylvania Miranda	
Profissionais: Supervisores de instituições financeiras	
País: Brasil	Ano: 2006

As mesmas questões foram enfrentadas pelas pesquisas sobre a Competência em Informação no ambiente de trabalho desenvolvidas no Brasil, como é o caso de Miranda (2006). Em sua pesquisa de doutorado na Universidade de Brasília (UNB), estudou as necessidades de informação e as Competências em Informação dos supervisores indiretos de instituições financeiras no Brasil. A pesquisa teve diversos objetivos: identificar os fatores que interferem na atividade dos supervisores indiretos, o perfil de cada atividade e de cada responsável, inferir um referencial teórico e metodológico para o mapeamento de necessidades da informação em suas atividades e estudar o papel da competência em informação relacionando-a com o referencial teórico e o método de identificação das necessidades de informação desses profissionais.

A autora utilizou-se de métodos qualitativos para realizar sua pesquisa a partir de um estudo de caso realizado junto ao Banco Central do Brasil. Inicialmente foi feito um mapeamento das Necessidades Informacionais (NIs) de acordo com o modelo proposto por Le Coadic.²¹ Realizou-se também o mapeamento das competências seguindo os procedimentos de Zarifian. Foram considerados como sujeitos da pesquisa 55 pessoas, das quais 47 exerciam a atividade de supervisão indireta e 8 apenas participavam dos processos decisórios, sem cargo de supervisão.

A pesquisa se deu através de entrevistas aplicadas aos supervisores. Com base nelas se procedeu ao levantamento de fatores críticos de sucesso nas atividades. Após essa etapa, a pesquisadora utilizou-se da observação para mapear os processos, tarefas, problemas, documentos e informações mais utilizadas, etc. A última fase de coleta de dados se deu através da promoção de uma discussão em grupo a fim de confirmar as informações coletadas anteriormente.

As NIs levantadas foram relacionadas às fontes de informações mais utilizadas, ciclos de fluxos de informação existentes no local de trabalho que, por sua vez, foram analisadas juntamente com a manifestação das dimensões cognitivas, sociais e situacionais envolvidas nos processos. Foram observados cinco processos²², sendo que cada supervisor ficou responsável por um deles.

Os processos foram analisados levando em conta a tecnologia da informação empregada e o contexto informacional em que estavam inseridos. Como resultado, a autora ressaltou que o bom desempenho da função de supervisão dependia da otimização dos seus recursos tecnológicos, ou seja, quanto mais as atividades estavam automatizadas, menor a necessidade de informação (quantidade e diversidade). Quanto à influência dos fatores

²¹ Le Coadic (1998) defende que a necessidade de informação e o seu uso estão intimamente ligados, e o estudo de necessidade de informação não faz sentido se não estiver contextualizado.

²² Análise das variações contábeis, elaboração de score, consistência contábil de ativos e passivos, acompanhamento de liquidez e acompanhamento de operações atípicas.

afetivos envolvidos, eles estavam ligados diretamente ao histórico e características das atividades, que poderiam ser fontes de estresse.

Dessa maneira, a autora verificou que a qualidade no exercício de supervisão indireta em instituições financeiras depende de uma base tecnológica que permita aos supervisores trabalhar com um grande volume de informações. Além disso, a pesquisa mostrou que ao utilizar fontes de informações externas à instituição os supervisores não verificam a veracidade e confiabilidade das informações coletadas. Isso demonstra a dificuldade dos pesquisados em uma das fases iniciais do processo de busca descrito por Lau (2007) – o acesso – uma vez que os supervisores não souberam identificar a veracidade das fontes de informações por eles utilizadas.

Demonstrou também, que o desenvolvimento da Competência em Informação depende de como se dão as relações entre os funcionários com tarefas comuns e também da sua formação e história antes de desenvolver tal atividade. Concluiu que as necessidades de informação dos supervisores indiretos de instituições financeiras estavam diretamente ligadas às necessidades específicas dos processos de trabalho (demanda rotineira, situacional e tecnológica).

c) Estudo 3

Autor: Jason Sokoloff	
Profissionais: Gestores de empresas	
País: Estados Unidos	Ano: 2012

A pesquisa de Sokoloff (2012) apresenta o objetivo de compreender como as Competências em Informação são percebidas e avaliadas no local de trabalho. Sua estratégia consistiu em entrevistas com gestores sênior de

empresas diretamente relacionadas com a Faculdade de Negócios da James Madison²³ que posteriormente foram comparadas aos padrões da ACRL.

Dentre as áreas de atuação dos entrevistados estavam: contabilidade, setores da indústria, serviços financeiros, hotelaria, saúde e marketing. A seleção dos participantes foi por amostragem e as entrevistas (pessoais ou por telefone) foram conduzidas entre maio e julho de 2010.

Através de entrevistas estruturadas, gravadas e posteriormente transcritas, foi possível levantar: quais os tipos de informação o funcionário usa no trabalho? Quais ferramentas de informação ele utiliza no seu trabalho? Quais das suas atividades são baseadas em pesquisas e informações? Quais habilidades de busca são necessárias em seu trabalho? O que fazem para sanar essas necessidades?

A análise indutiva das entrevistas possibilitou verificar que embora metade dos entrevistados classificassem o Google como fonte especializada, eles mostraram saber identificar os tipos de informação utilizados em suas organizações, de acordo com a natureza do negócio realizado. No entanto o Google não foi a única fonte identificada por eles, eles elencaram também: contatos pessoais e ferramentas de mediação de tráfego.

Alguns profissionais mostraram que dependem mais de informações não formais do que das formais. Como resultado, doze dos 15 pesquisados criticaram o alto custo das bases de dados pagas. No caso do pessoal de marketing, eles demonstraram se pautarem bastante pelas informações advindas dos próprios clientes.

Os entrevistados identificaram uma forte relação entre a busca de informações e a tomada de decisões. A maioria citou a importância indireta da informação para se manter informado sobre eventos que afetam seus negócios.

²³ Colégio empresa americano que busca oferecer currículos de aprendizagem experimental para preparar alunos de pós graduação para o emprego.

Mas o interessante mesmo foi verificar que uma das habilidades citadas foi a de desenvolver com trabalhos com independência. Provavelmente essa constatação esteja atrelada ao fato de que trabalhar com autonomia informacional propicia agilidade a processos reduzindo assim pessoas e etapas para a tomada de decisão. Ainda sobre as habilidades também foi citado conhecimento de ferramentas tecnológicas ligadas à busca de informações. Outros citaram, ainda, a comunicação escrita, habilidades interpessoais, capacidade de sintetizar informações, realizar análises e pensar criticamente sobre as informações levantadas.

Sobre as habilidades valorizadas pelos funcionários, ficou evidente na pesquisa que a responsabilidade de busca de informações era atribuída às pessoas qualificadas ou experientes. O restante exercia essa atividade em conjunto com outros colegas ou supervisores sênior. Não era esperado dos novos funcionários (recém graduados) que eles buscassem informações, pois considerava-se que eles saberiam avaliar a confiabilidade das informações recuperadas. Para eles era prescrito o uso de fontes tidas como confiáveis, tais como banco de dados ou pessoas experientes, sem o encorajamento para buscar novas informações. Diferentemente do que preza o padrão número 1 da ACRL, o qual diz que a pessoa competente em informação considera os custos e benefícios da aquisição da informação necessária, além de saber identificar os diferentes tipos e formatos de fontes de informação.

Apesar de uma das capacidades mais citadas ser a de pensar criticamente, os próprios funcionários acreditam que os juniors não são capazes de construir estratégias de busca, o que atesta mais uma vez que não atendem ao padrão 2 da ACRL.

Uma declaração muito interessante é a de um funcionário que diz aprender mais com respostas erradas. Isso quebra o paradigma construído em torno da ideia de que a competência em informação consiste em saber encontrar respostas para necessidades informacionais, uma vez que o foco está na aprendizagem pelo erro e não pelo acerto. Sobre o padrão 5 da ACRL, que trata da ética no uso da informação, os participantes mostraram preferir utilizar informações livres ou até mesmo se valer do compartilhamento de

amigos. Um funcionário de marketing relatou que pediu a um colega de outra empresa um relatório de pesquisa de mercado, o que caracteriza negligência de direitos autorais. Outro disse que se uma pessoa utiliza trabalho de outra pessoa na escola é plágio, mas na empresa é eficiência. Esse último indicou desconhecer quaisquer normas de direitos autorais, inclusive a que possivelmente existe na empresa em que ele atua.

Para Sokolof (2012) a entrega de normas e instruções de pesquisa requer um equilíbrio entre o núcleo da competência em Informação e a preparação direta para o uso da informação no local de trabalho. O autor finaliza o artigo alertando para a necessidade das bibliotecas ligadas às empresas se atentarem para as novas fontes de informação que não se resume às bases de dados pagas.

d) Estudo 4

Autor: Louise Klusek e Jerry Bornstein	
Profissionais: Profissionais ligados à gestão	
País: Estados Unidos	Ano: 2006

Em outra vertente de estudo sobre a relação entre o ambiente de trabalho e a Competência em Informação, Klusek e Bornstein (2006) apresentam o objetivo de descobrir quais competências informacionais estudadas na Universidade são valorizadas no mercado de trabalho. Com isso, almeja-se levantar as habilidades e atividades associadas a demandas de trabalho desses profissionais. O método consistiu no estudo do perfil de vinte e

um profissionais da área de negócios, a partir das informações presentes em um software²⁴ desenvolvido nos anos 1990 para explorar e planejar carreiras.

Inicialmente foi feita uma análise dos requisitos de cada função. Em seguida, foram eliminados os cargos que em sua descrição não exigiam diploma de curso superior. Esse procedimento resultou numa listagem de 21 profissões²⁵ que foram submetidas a um Cruzamento das habilidades de Competência em Informação com as competências profissionais requisitadas para cada função.

Os autores utilizaram como base para a pesquisa as quatro primeiras descrições da pessoa competente em informação sugerida pela ALA.²⁶ No entanto, para fazer a análise dos resultados tiveram que adaptar a linguagem do sistema para os padrões da ALA.

Com base em tais premissas e rotina de trabalho, os autores descobriram que as competências são importantes para o desenvolvimento das atividades dos profissionais. Grande parte das habilidades de Competência em Informação são descritas no software como requisitos básicos. Logo, ficou evidente que a Competência em Informação é valorizada no mercado de trabalho, mesmo sendo ela descrita como requisito da profissão sem ser atrelada ao tema da Competência em Informação.

A pesquisa demonstrou na prática a urgência no desenvolvimento da Competência em Informação de trabalhadores para que eles consigam se inserir no mercado de trabalho.

²⁴ O Net Database é um software desenvolvido nos anos 90 para explorar e planejar carreiras. Trata-se de um banco de dados desenvolvido na Web que descreve os requisitos e características de 956 ocupações, sendo que em cada uma delas possuem 956 variáveis. O sistema está organizado em agrupamentos de famílias de trabalho. No caso da pesquisa foram estudadas as famílias de operações comerciais e financeiras.

²⁵ Ver anexo 1.

²⁶ As quatro normas são: Determinar a extensão da informação necessária; Acessar a informação necessária de forma eficaz e eficiente; Avaliar a informação e suas fontes criticamente; Incorporar a informação selecionada em uma base de conhecimento; Usar as informações de forma eficaz para atingir fins específicos.

e) Estudo 5

Autor: Louise Cooke e Helen Greenwood	
Profissionais: Funcionários públicos de uma instituição de ensino superior	
País: Inglaterra	Ano: 2008

A pesquisa de Cooke e Greenwood (2008) foi motivada por uma dupla constatação. Por um lado, Cooke e Greenwood (2008) reconhecem que existe uma sinergia entre o incentivo do sistema educacional britânico para a aprendizagem de novas tecnologias e o uso dessas tecnologias para transmitir instruções referentes às rotinas de trabalho. Por outro lado, observa-se que nem todos os funcionários das instituições de ensino superior estão inseridos digitalmente, e por isso acabam por ser excluídos da rede de troca de informações institucionais da empresa que trabalham.

Por isso, foi realizada uma pesquisa, durante seis meses, com funcionários de instituições do Reino Unido cujo nível de atuação seria correspondente ao que chamamos no Brasil de ensino superior e “pós ensino médio”. Primeiramente foram distribuídos eletronicamente questionários para cada uma das 371 instituições pertencentes ao Conselho Inglês de Financiamento do Ensino Superior (HEFCE). O questionário era composto por questões abertas e fechadas e tinha diversos objetivos: analisar a existência de política de documentos formais com os princípios de acesso às comunicações eletrônicas da instituição; verificar a disponibilidade de documentos em formatos que não o eletrônico para pessoas sem acesso às redes; analisar a utilização de ambientes virtuais de ensino; levantar o número de pessoas sem acesso, ou com acesso restrito às funções dentro da organização; analisar para quem está sendo destinado os treinamentos para uso das tecnologias de informação e comunicação.

Das 371 instituições indicadas inicialmente como universo da pesquisa, apenas 56 de ensino superior e 65 de “pós ensino médio” responderam ao questionário, totalizando 121 instituições de ensino participantes da pesquisa. Desse universo, foram escolhidas seis instituições para estudo de caso, por meio da aplicação de entrevistas e de análise documental. Os cargos dos entrevistados variavam de instituição para instituição, dentro de uma lista composta em grande medida por líderes de departamento de Tecnologia e Informação.

A pesquisa permitiu identificar uma redução gradativa no oferecimento de treinamentos dentro das instituições pesquisadas. Além disso, menos da metade das instituições tinha uma política firmada sobre os meios de divulgação interna da informação. Apesar de os funcionários e os documentos institucionais mostrarem uma preocupação oficial em manter os colaboradores informados, ela nem sempre se traduzia em uma prática efetiva. Os líderes entrevistados justificaram o fato dizendo que certos quadros de funcionários (limpeza e segurança, por exemplo) são terceirizados e por isso existe uma rotatividade muito grande.

Para o autor, a intensificação do uso da intranet e de repositórios aumenta a quantidade de informações em circulação e consequentemente a necessidade de trabalhar competências em informação, até mesmo nos funcionários com habilidades informáticas. Ter habilidades técnicas para uso de tecnologias informacionais não implica necessariamente em competência em informação.

Constatou ainda que para os novos funcionários são oferecidos formação de como encontrar informações na internet, no entanto, houve reconhecimento de que os funcionários não estão interessados em desenvolver sua Competência em Informação.

Essa última constatação do autor, demonstra, mais uma vez, que ser competente em informação depende, em grande parte, do desejo de sanar necessidade informacionais para além de situações pontuais, do interesse de aprender a aprender.

f) Estudo 6

Autor: Chung-Kai Li e Chia-Hung Hung	
Profissionais: Funcionários de mercado financeiro	
País: Taiwan	Ano: 2010

Chung-Kai Li é um professor associado no Departamento de Negócios Internacionais da Universidade Ling Tung em Taiwan, e Chia Hung Hung é professor assistente do Departamento de Turismo e Lazer na mesma universidade. Ambos têm como linha de pesquisa o comportamento organizacional. Em 2009, desenvolveram uma pesquisa a fim de verificar como a Competência em Informação contribui para a performance de trabalhadores.

A pesquisa se deu através de aplicação de questionários para 427 funcionários do mercado financeiro de instituições do Taiwan (bancos financeiros, bancos de investimento e companhias de seguro). A idade dos pesquisados variava entre 19 a 38 anos. Dos 427 participantes do estudo, 46,1% tinham curso superior. Para fazer a análise os autores se utilizaram da modelagem de equações estruturais. Os softwares utilizados foram: SPSS 14.0; AMOS 5.0 e Microsoft Excel.

O resultado consistiu em mensurações que demonstraram que a Competência em Informação pode ajudar na adaptação de novos funcionários à sua função, e assim melhorar o desempenho de tarefas. Em termos de implicações para as empresas, evidenciou que organizações com poucos funcionários competentes em informação têm que dedicar mais esforços para a adaptação de novos funcionários. Sugeriu que os sistemas sejam usados para maximizar o conhecimento especializados do funcionário agilizando assim sua adaptação às tarefas.

g) Estudo 7

Autor: Cristina Moreira de Lacerda Alves	
Profissionais: Analistas legislativos	
País: Brasil	Ano: 2011

ALVES (2011) levantou as habilidades demandadas e acionadas nas rotinas dos profissionais da área administrativa da Assembleia Legislativa do Estado de Minas Gerais. Buscou identificar as competências em informação, categorizando-as conforme teoria de Bruce. Além disso, verificou a influência da qualificação sobre a competência em informação requisitada no dia-a-dia. Em seu método, a autora usou como instrumento entrevistas e as analisou a partir da “análise de conteúdo” e a as sete concepções da competência em informação sugerida por Bruce (1997).

O universo da pesquisa consistiu em oito profissionais divididos nas seguintes funções: consultores, assessores, procuradores, bibliotecários, relações públicas. A seleção dos pesquisados foi proporcional à quantidade de profissionais daquela área no órgão.

Após a realização das entrevistas que foram gravadas e transcritas, foi possível identificar as sete concepções de Bruce²⁷. Além disso, a autora encontrou uma oitava categoria, a qual intitulou de experiência do trabalho em equipe. A autora considerou que essa categoria não foi apresentada explicitamente por Bruce em nenhuma de suas sete experiências. Ela consiste na ideia de que no local de trabalho os colaboradores dependem entre si, já que ninguém domina todo o conhecimento, por mais especialista e experiente que seja. Alves (2011) identificou uma aceitação de que os funcionários

²⁷ As sete concepções de Bruce podem ser verificadas no capítulo 2.

dependem, muitas vezes, de informações advindas de consultas rápidas aos próprios colegas de trabalho.

Sobre as sete concepções de Bruce, a autora verificou:

- Conceção 1 – Os funcionários reconhecem a necessidade de atualização constante sobre as tecnologias. Para os funcionários, ter conhecimento sobre as tecnologias é um conhecimento básico, principalmente o uso da internet que está relacionado à busca de informações e como estratégia de suprir demandas corriqueiras.
- Conceção 2 – Experiência das fontes de informação. A maioria dos entrevistados mostrou predominância de buscas em fontes de informação internas. Quando não interna, eram consultadas fontes consideradas confiáveis pela assembleia. No entanto, para os profissionais de marketing que atuam na Assembleia, buscas em fontes oficiais não significam sucesso. Eles justificam tal fato alegando que trabalham com a publicidade como estratégia de relacionamentos com a sociedade. Nesse caso buscam fontes, quase sempre não oficiais para atender suas necessidades informacionais sem a apelação para vendas, como é o caso das publicidades de mercado.
- Categoria 3 - Processo de informação. Percebeu-se o reconhecimento das necessidades de informação. A consulta a especialistas surge apenas quando as buscas na internet não respondem à necessidade informacional. Processo de informação – experiência contribui para a análise e busca de informação. Buscas gerais ajudam a identificar o campo a que se refere à necessidade de informação. Nessa categoria ficou mais evidente o uso da informação para elaboração de produtos, o uso para tomada de decisão não foi perceptível.

- Categoria 4 – Experiência do controle da informação. Predominância do uso das tecnologias. Destaque para dificuldade no descarte de informações/suportes.
- Categoria 5 – Experiência de construção do conhecimento. A autora pôde levantar a partir das entrevistas que a construção do conhecimento não se dava a partir de estudos formais e sim da congregação deles com a prática, pois muitas vezes a teoria não atendia às necessidades específicas das atividades desenvolvidas na Assembleia.
- Categoria 6 – Ampliação do conhecimento. A autora identificou na fala dos profissionais que o uso de habilidades intuitivas auxiliava a prática de análise, crítica, criação e decisão. Perguntas que os profissionais fazem durante o processo de busca, revelaram que os analistas consideravam a intuição uma ferramenta para o ponto de partida.
- Categoria 7 – Experiência de sabedoria. Ligada à consciência dos valores, atitudes, ética e crença pessoais. Usavam eticamente informações, questões políticas. A inserção da informação no contexto histórico socio-cultural não foi identificado conforme modelo de Bruce.
- Categoria 8 – experiência do trabalho em equipe. Alves (2011) constatou que o trabalho em equipe direciona as práticas dos profissionais. O primeiro passo para ter essa experiência é ter consciência de que ninguém sabe tudo sobre determinado assunto. O segundo passo é ter disponibilidade para o compartilhamento entre setores e colegas.

h) Estudo 8

Autor: Mark Hepworth e Marian Smith	
Profissionais: Funcionários da secretaria da fazenda, do Instituto de Investigação da Universidade de Loughborough, Gerentes seniores, Diretores e Vice diretores.	
País: Reino Unido	Ano: 2008

Hepworth e Smith (2008) desenvolveram sua pesquisa com o objetivo de determinar a necessidade de Competência em Informação. Para tanto, buscaram identificar situações onde as informações são bastante usadas e a partir delas rever os conhecimentos e habilidades ligadas ao gerenciamento pessoal. Tratou-se de uma experiência de cunho exploratório cujo instrumento de pesquisa foi a análise de tarefas e entrevista.

Os sujeitos da pesquisa eram sete funcionários da Secretaria da Fazenda e quatro do Instituto de investigação da Universidade de Loughborough, a função dos pesquisados eram: gerente sênior, diretor e vice-diretor. As perguntas que nortearam a pesquisa foram: onde você busca as informações que precisa? O que te ajudou a sanar sua necessidade informacional?

Os pesquisadores tiveram como base para a pesquisa as normas da ACRL (2000), SCONUL e I-skills, esse último baseado nas teorias de Joy e Taylor.

A análise das entrevistas permitiu verificar que os entrevistados relacionavam os motores de busca à fontes externas à instituição que trabalhavam. Enquanto que as fontes internas se restringiam à relatórios elaborados pela própria organização. O resultado mais interessante foi que os entrevistados confessaram ser a primeira vez que eles pensavam sobre suas tarefas e processos de rotina.

3.2.2 Ações de desenvolvimento

a) Estudo 1

Autor: Bonnie Cheuk	
Profissionais: Grupo de auditores de empresa de gestão de recursos naturais	
País: Inglaterra	Ano: 2008

Cheuk (2008) se pautou nas seguintes questões: porque funcionários não obtêm todos os benefícios dos sistemas globais de gestão do conhecimento? Qual a percepção comum sobre o problema da sobrecarga de informação no local de trabalho? Seria o problema da sobrecarga mais amplo? Existe alguma perspectiva alternativa que pode lançar alguma luz sobre esta questão?

Para Cheuk (2008), o desenvolvimento da tecnologia leva ao aumento de produção de relatórios que não são lidos. Além disso, ele ressalta que quando alguém precisa de uma informação, não a encontra como gostaria.

A pesquisa foi realizada em uma empresa de consultoria de Gestão de Recursos Ambientais considerada líder na área e com mais de 30 anos de mercado. No período da pesquisa, a empresa contava com 120 escritórios em 40 países e cerca de 3000 funcionários. Dentre os serviços oferecidos pela empresa, estavam a gestão ambiental e a criação de soluções inovadoras na luta contra mudanças climáticas. Para a empresa, investir no desenvolvimento de líderes é uma das maneiras de agregar valor ao negócio e reter talentos. A empresa já desenvolvia ações para estimular o compartilhamento de informações.

Três meses de pesquisa ajudaram o grupo de auditores a identificar problemas decorrentes da informação: desconhecimento de recursos que podem ajudar no negócio da empresa; subutilização de ferramentas e serviços de informação; visão de que o *Google* é a melhor ferramenta de busca de informação; incapacidade de gerenciar o próprio e-mail, gerando redução de produtividade.

Para analisar a Competência em Informação, a autora se pautou nas sete concepções de Bruce. Com base nesse instrumental teórico, chegou à conclusão de que a informação no contexto Gestão de Recursos ambientais (ERM) está nos sistemas, livros, manuais e reuniões presenciais e até mesmo em diálogos *on line*. Além disso, foi possível identificar mais quatro dimensões específicas da empresa de consultoria ambiental estudada. São elas:

- 1) Uso da informação no nível estratégico
- 2) Uso da informação no nível operacional
- 3) Uso da informação no nível pessoal
- 4) Maior consciência no processo de busca e uso da informação.

A Competência em Informação foi introduzida na equipe em 2006, quando o diretor da empresa promoveu reuniões com seus executivos a fim de ajudá-los a identificar oportunidades de crescimento da empresa a partir do uso de informações. Nessa primeira fase, participaram os 20 executivos de níveis mais altos, que a partir de encontros e reuniões foram incentivados a partilhar seus conhecimentos. Pouco tempo depois, foram envolvidos nas discussões os executivos seniors. O objetivo nessa fase era motivar a criação de ideias que surtiram benefícios para a sociedade. O resultado dessa ação se transformou em meta de redução de emissão de carbono.

Em seguida, houve a introdução das ideias práticas de como aumentar a oportunidade de vendas. Os funcionários receberam treinamento para usar um novo conjunto de ferramentas em Minerva. Após o lançamento do Minerva, os outros funcionários (um total de aproximadamente três mil) receberam treinamento de uma hora (teleconferência, webconferência e pessoal). A equipe de gestão do conhecimento reconheceu a necessidade do uso de

fontes de informação não se restringindo do uso do Sistema Minerva. Sites, network, contato com fornecedores externos entre outros compõem a lista de importantes fontes de informação que contribuem para o desenvolvimento do conhecimento do usuário.

b) Estudo 2

Autor: Jennifer Hoyer	
Profissionais: Estagiários	
País: Canadá	Ano: 2011

A pesquisa de HOYER (2011) teve o objetivo de analisar o desenvolvimento do programa de estágio da *Edmont Social Plannning Council* - instituição sem fins lucrativos voltada para ações de promoção da cidadania - cujo objetivo era oferecer treinamento de Competência em Informação com ênfase na construção e uso social da informação.

O que motivou o desenvolvimento do programa foi que os 70 anos de experiência da *Edmont Social Plannning Council* evidenciaram que a maioria dos universitários que se formavam na Universidade não seguiriam carreira acadêmica. Por isso a instituição se propôs, através do programa de treinamento, a trabalhar o uso da Competência Informacional fora da Universidade. O programa teve como base a ACRL²⁸ – *Information Literacy Competency Standards* desenvolvida em 2000 para a educação superior e foi dirigida pelo bibliotecário da *Edmonton Social Planning Council*. Três grupos de estagiários, entre 15 e 25 anos, foram convidados a desenvolver projetos sociais voltados para a comunidade.

²⁸ Ver descrição da ACRL no capítulo 2, item 2.4 e anexo 4 normas completas.

O programa durou 18 meses e contou com o desenvolvimento de três projetos: o primeiro sobre Gangue jovem; o segundo sobre *bullying* e o terceiro sobre o desenvolvimento de uma horta comunitária. Os dois primeiros foram considerados projetos tradicionais e o terceiro foi considerado um projeto bem diferente dos desenvolvidos na Universidade, no entanto os três discutiram um problema real vivido por eles em sua comunidade.

Embora os estagiários tivessem experiência universitária de pesquisa, tiveram que enfrentar algumas dificuldades para a concretização do projeto, pois a maior parte das informações que precisaram (informações sobre a prática) estavam na literatura cinzenta²⁹.

Os jovens tiveram que desconstruir seu conhecimento acadêmico sobre fontes de informação, pois as fontes de informação específicas do setor estavam em locais desconhecidos e a validade das mesmas dependia da aprovação dos experientes (fontes sociais). No entanto, após descobertas as fontes, foi necessário ganhar a confiança das pessoas para que elas transmitissem seu conhecimento. Além disso tiveram que desenvolver a capacidade de síntese e apresentação das informações de forma simples e concisa (legível) para a comunidade.

No caso do projeto da horta, o primeiro passo foi o reconhecimento das necessidades de informação. Somente após o grupo perceber que não tinha conhecimentos para desenvolver a horta veio o levantamento das potenciais fontes de informação (especialistas). Após coletarem as informações, aplicaram uma oficina para transmitir o conhecimento adquirido aos jardineiros e voluntários. Também desenvolveram pequenos guias para que as informações pudessem ser reutilizadas.

Os estagiários também aprenderam sobre financiamento de projetos e noções básicas de gestão de grupos (criação de listas de e-mail, páginas de

²⁹ A literatura cinzenta compreende os documentos produzidos por funcionários que não tinham legitimidade institucional.

redes sociais, wikis, etc.). Buscaram garantir que todos os envolvidos tivessem acesso às informações por eles geradas.

Pelo relato acima, é possível identificar que com a ajuda do bibliotecário os estagiários desenvolveram: novas técnicas para busca de fontes de informação; novas técnicas para adquirir a informação; novas técnicas de organização e apresentação da informação. Os estagiários também exercitaram o uso eficaz da informação quanto tiveram que produzir relatórios diferentes dos que aprenderam na Universidade.

Após os envolvidos no programa avaliarem o desenvolvimento de seus projetos, apontaram como ações elementares dentro da organização sem fins lucrativos: o reconhecimento das NIs em contextos não tradicionais; a utilização de redes sociais como ferramenta de comunicação sobre as reuniões da comunidade e o acesso e avaliação de informações produzidas pelo setor sem fins lucrativos.

A pesquisa de HOYER (2011) demonstrou que em vez de habilidades específicas os estagiários tiveram que administrar responsabilidades e a dependência da colaboração social. Isso evidencia que a interação social é uma das características mais importantes do uso da informação em ambientes de trabalho, conforme já tinham defendido Toledano O'Farrell (2008); Limberg e Sundin (2006) e Kirk (2004).

c) Estudo 3

Autor: Belkis Pérez García, Idanis M. Pedroso Borrero e Yoryana García Rosario	
Profissionais: Diretores da área de turismo	
País: Cuba	Ano: 2011

As autoras Pérez García, Pedroso Borrero e García Rosario (2011), funcionárias do Instituto de Documentação e Informação Científico-Técnica (PROINFO), investigaram a Competência em Informação de diretores de turismo de Cuba³⁰. Um estudo de necessidades realizado no primeiro semestre de 2011 possibilitou conhecer características individuais dos pesquisados, características da empresa (missão, objetivo), problemas de gestão específicos da realidade da empresa, número de subordinados, áreas que ele gerencia, meios técnicos que utiliza, disposição para se tornar gestor de informações dentro da empresa. O estudo permitiu verificar que:

- a) Grande parte dos entrevistados passou pela Universidade, alguns fizeram inclusive pós graduação e especialização (quase sempre turismo, hotelaria e gestão). Esse dado permitiria supor que possuem habilidades de acesso, busca, avaliação e uso da informação.
- b) Muitos reconhecem suas necessidades informacionais.
- c) Os diretores não possuem uma cultura de acesso frequente às redes de informação e comunicação.
- d) Nem todos os funcionários da empresa possuem e-mail.
- e) Quase a metade dos entrevistados concordou em se tornar um gerente da informação.

A partir dessas informações e da decomposição dos documentos de Competência em Informação da ACRL (2000), também das proposições do Instituto Australiano da Nova Zelândia para Alfabetização em Informação – ANZIIL, das normas do Conselho Australiano de Bibliotecas Universitárias –

³⁰ Grandes mudanças têm ocorrido no setor de turismo de Cuba desde 2001, quando Fidel Castro instituiu aos diretores das empresas o dever de realizarem as mudanças organizacionais necessárias para elevar a competitividade a partir da melhoria dos serviços. Fidel Castro defendeu ainda que os diretores devem constantemente evoluir usando o princípio da evolução Darwiniana, evoluir para sobreviver. Por causa dessas declarações a população cubana tem se preocupado em gerir adequadamente o conhecimento das organizações, fruto dessa preocupação é o artigo de García, Borrero e Rosário (2011).

CAUL– (2004) conjuntamente com um estudo das teorias de Taylor (1986) e Quinn (1990), foi possível propor sete condições para um diretor de turismo seja considerado competente em informação, ver anexo 3.

d) Estudo 4

Autor: Annemaree Lloyd	
Profissionais: Bombeiros	
País: Inglaterra	Ano: 2006, 2007, 2010 e 2011

Ao observar que as contribuições das diferentes modalidades de aprendizagem no ambiente de trabalho não têm sido estudadas, Lloyd desenvolveu uma pesquisa cujo objetivo era verificar como bombeiros novatos e experientes acessam e usam a informação para aprender sobre seu trabalho e desenvolver sua identidade profissional.

Com base na teoria do crescimento construtivista, desenvolveu um estudo empírico com três líderes de bombeiros que trabalham em duas regiões da Nova Gales do Sul, um estado da Austrália. Ela dividiu a pesquisa em duas fases: na primeira, através de entrevistas semi-estruturadas, verificou o ponto de vista de cada bombeiro sobre a informação e a gama de fontes de informação utilizados por eles. O objetivo era explorar o ambiente informacional. Os entrevistados tinham que descrever as informações que julgaram importantes para sua prática, e também como eles descobrem as informações importantes no seu dia a dia. Experientes e aprendizes tiveram que descrever as diferenças no uso da informação por uns e outros. Na segunda fase, foram organizados os temas e perspectivas que surgiram na primeira fase. Os pesquisados tiveram que despendar considerável tempo conversando entre eles para confirmar o entendimento e reconhecimento que tinham sobre como utilizavam informações na prática.

O processo de análise dos dados foi negociado com os pesquisados. Cada etapa da análise foi discutida com os participantes que tinham acesso ao registro escrito de cada estágio da pesquisa. O resultado preliminar foi apresentado aos participantes para reconhecimento da representação de sua experiência.

Dentre os resultados a autora destacou que a prática contribui para a aprendizagem no trabalho dos bombeiros. Além disso, há um relacionamento entre os diferentes tipos de informação, a aprendizagem no trabalho e a identidade profissional.

A Competência em Informação não se refere apenas ao desenvolvimento de habilidades relacionadas ao acesso à informação, mas também ao acesso a recursos físicos e sociais da informação. Por isso, ressalta que as habilidades informacionais no ambiente de trabalho devem ser contextualizadas. Verificou também que a compreensão de informações está ligada a discursos institucionais e, portanto, ao reconhecimento de uma identidade institucional do indivíduo. No entanto, há um choque da teoria da formação com a prática em um ambiente imerso em regras institucionais. Profissionais experientes reconhecem que a real aprendizagem se dá em conjunto com a teoria, prática atual e também o acesso a uma grande quantidade de informações situadas. Os experientes falam que a troca de informações é uma via de mão dupla, pois eles também precisam da teoria (atualizada) dos novatos.

Aprendizagem para além da prática inclui aprendizagem social. Ela é considerada intangível, e é usada para validar ações, valores, crenças e emoções da comunidade de bombeiros. Além disso, é tática e afetiva, portanto de difícil representação textual. Novatos vêm sua entrada para o pelotão como uma entrada para um novo mundo. Sobre as aprendizagens físicas, são elas que dão aos profissionais o senso de ser bombeiro. Esses profissionais reconheceram que não se tornam bombeiros apenas lendo sobre o assunto.

4 ANÁLISE DOS DADOS

O propósito dessa análise não é generalizar os resultados das experiências de Competência em Informação em diferentes locais de trabalho, mas investigar as congruências encontradas nos estudos desenvolvidos por diferentes pesquisadores em distintas realidades (países, empresas, profissionais). Essa análise permitirá a comparação das aplicações das abordagens sobre a Competência em Informação no contexto laboral contemporâneo encontradas na literatura.

A análise dos textos evidenciou a existência quase equiparada de pesquisas diagnósticas (8) e pesquisas de desenvolvimento da Competência em Informação (5).

Desse conjunto, oito fizeram uso de alguma das abordagens teóricas existentes e cinco não o fizeram. Embora os números sejam coincidentes, não há correlação direta entre as pesquisas de desenvolvimento e aquelas que não fazem uso de qualquer abordagem teórica. As pesquisas embasadas dividem-se em sete abordagens distintas, das quais trataremos mais adiante. No que tange aos artigos de Lloyd citados anteriormente, há de se levar em consideração que embora não haja nenhuma declaração explícita de filiação teórica, suas proposições foram utilizadas por diversos outros artigos, constituindo-se em uma base teórica, ainda que implicitamente. O detalhamento sobre o uso de abordagens teóricas está condensado na tabela abaixo. É importante ressaltar que um único artigo pode fazer uso de mais de uma abordagem.

Tabela 1 Abordagens teóricas utilizadas nos estudos diagnósticos e ações de desenvolvimento

ABORDAGENS	FREQUÊNCIA
Nenhuma	5
ACRL (2000)	4
ALA (2005)	2
Instituto Australiano e da Nova Zelândia para a Competência em Informação (ANZIIL)	2

Sociedade das bibliotecas Nacionais de Faculdades e Universidades (SCONUL)	2
Sete concepções de Bruce	2
Conselho Australiano de Bibliotecas Universitárias -CAUL (2004)	1
Instituto Real Britânico de Profissionais da informação e bibliotecas (CILIP)	1

Das abordagens teóricas utilizadas, duas são produto do trabalho de organizações bibliotecárias de origem estadunidense: a Associação Americana de Bibliotecas – ALA -- e sua subdivisão, a Associação de Bibliotecas Universitárias e de Pesquisa -- ACRL. Marcam também sua presença duas organizações australianas: o Conselho Australiano de Bibliotecas Universitárias – CAUL – e o Instituto Australiano e da Nova Zelândia para a Competência em Informação – ANZIIL –, cuja abordagem está alicerçada na ACRL. As outras duas instituições são inglesas: a Sociedade das Bibliotecas Nacionais de Faculdades e Universidades (SCONUL) e o Instituto Real Britânico de Profissionais da informação e bibliotecas (CILIP). Temos ainda o trabalho da australianas Bruce que reconhecidamente foi utilizado como base para dois dos estudos analisados. A primeira observação a fazer é a de que, neste tema, o mundo anglófono é autônomo, pois os artigos escritos em inglês não dialogam com abordagens teóricas produzidas em outras partes do mundo.

Com o intuito de estabelecer semelhanças e diferenças entre as pesquisas diagnósticas e as de desenvolvimento trataremos deles em separado. Dessa forma, será possível enxergar as nuances no interior de cada grupo, antes de passar a uma síntese geral.

4.1.1 Estudos diagnósticos

Do total de oito pesquisas diagnósticas, três indicaram não ter utilizado nenhuma abordagem de Competência em Informação em sua análise. Por outro lado, a ALA (2000; 2005) serviu de base para dois estudos, mesmo número das abordagens da ACRL (2000) e SCONUL, conforme mostra tabela abaixo.

Tabela 2 Abordagens teóricas utilizadas nos estudos diagnósticos

ABORDAGENS	FREQUÊNCIA
Nenhuma	3
ALA (2000; 2005)	2
ACRL (2000)	2
SCONUL (Sociedade das bibliotecas Nacionais de Faculdades e Universidades)	2
Instituto Australiano e da Nova Zelândia para a Competência em Informação (ANZIIL)	1
Instituto Real Britânico de Profissionais da informação e bibliotecas (CILIP)	1
I-skills	1
Sete Concepções de Bruce	1

Dos três estudos que não apresentaram nenhuma abordagem de Competência em Informação, o primeiro é o de COOKE; GREENWOOD (2008) que pesquisou a influência do acesso à rede de computadores com a eficiência e eficácia no desempenho de funções. Em seguida, LI e HUNG (2010) estudaram a relação entre a Competência em Informação, a previsão de ajustes de trabalho e o desempenho final na concretização da atividade. O terceiro estudo foi o de MIRANDA (2006), que buscou identificar os fatores que interferem na atividade de supervisores indiretos de instituições financeiras.

Apesar de não ficar evidente nas pesquisas o porquê de não usar nenhuma abordagem para embasar esses estudos, pudemos constatar que as três apresentam problemáticas de estudos correlatas. Elas abordam a relação da Competência em Informação com o desempenho de função, buscando verificar a possibilidade de utilizá-la para executar atividades com a melhor eficiência e eficácia possível diante das interferências diárias, próprias do ambiente de trabalho.

Uma possível causa para essa ausência é o fato de que os modelos existentes não são capazes de contemplar as especificidades do desempenho de funções no local de trabalho, como, por exemplo: as interferências no local de trabalho (a urgência na tomada de decisão).

As abordagens com maior número de incidência foram a da ALA (2000 e 2005), ACRL (2000) e SCONUL. Cada uma delas aparece duas vezes.

A abordagem da ALA (2000) foi utilizada por O'FARRIL (2010) e KLUSEK; BORNSTEIN (2006). O primeiro estudou enfermeiras atendentes de serviço telefônico em ambiente de saúde e concluiu que as declarações da ALA (2000) são genéricas para o contexto estudado. Elas não contemplam o uso de pessoas como fontes de informação, algo constante em seus resultados de pesquisa. Por outro lado, o trabalho de KLUSEK; BORNSTEIN (2006), fez uso de um software de planejamento de carreiras baseado em descrições de profissões, e estas foram o objeto do estudo. Em 19 dos 21 casos estudados as exigências listadas coincidiam com as habilidades de Competência em Informação declaradas pela ALA (2005). Mais do que isso, elas eram classificadas no software como importantes ou muito importantes para o bom desempenho de função.

O diálogo entre os dois trabalhos permite chegar a novas constatações a respeito do uso da abordagem proposta pela ALA. Em primeiro lugar, é possível perceber que as habilidades aí descritas são de uso de todas as profissões, não apenas as ligadas à informação. A conclusão de O'FARRIL sobre a generalidade dos conceitos da ALA tem a ver com o problema que a sociedade contemporânea enfrenta em relação ao uso de informações.

Hepworth e Smith (2008) e Sokoloff (2012) utilizaram como base para suas pesquisas as proposições da ACRL (2000). Sokoloff (2012) estudou gestores sêniores de uma empresa, e buscou identificar: quais os tipos de informações que o funcionário utiliza para desenvolver suas atividades? Quais as ferramentas de informação mais utilizadas? Como os funcionários fazem para sanar suas necessidades informacionais? Dentre as conclusões do autor está: a ACRL (2000) não se traduz para o caso dos gestores juniores. Ao se reportar ao Padrão 1³¹ da ACRL, a autora destaca que os gestores novatos são desencorajados a buscar novas informações, pois a empresa não espera deles essa habilidade. Contraditoriamente, um ponto recorrente na fala dos entrevistados foi que eles são motivados a pensar crítica e criativamente. Outro destaque ficou para o Padrão 5, referente ao uso ético de informações. O autor constatou negligência por parte dos profissionais de marketing para esse quesito. Para os profissionais, o uso de informações produzidas por seus pares é sinal de eficiência.

Por outro lado, temos Hepworth e Smith (2008) que usaram uma combinação da ACRL (2000), SCONUL (1999) e da i-skills (JISC, 2005) para fazer a análise de sua pesquisa. Eles buscavam identificar situações nas quais há um intenso uso de informações. A partir desse levantamento buscaram rever os conhecimentos e habilidades ligadas ao gerenciamento pessoal. Com base nos princípios do i-skills buscou determinar a necessidade de Competência em Informação dos entrevistados. Os sujeitos eram funcionários da Secretaria da Fazenda e do Instituto de Investigação da Universidade de Loughborough. Todos eles exerciam cargo de liderança: gerente sênior, diretor e vice diretor. Dentre os resultados, chamou a atenção o fato de os pesquisados exprimirem que era a primeira vez que eles falavam sobre os processos de suas tarefas.

Embora os dois artigos tenham sido produzidos sob óticas diferentes, os dois estudos abordaram a influência da organização sobre o desenvolvimento da Competência em Informação no local de trabalho. Posto que esse ponto não

³¹ Para detalhes, ver capítulo 2, item 2.4 e anexo 4.

seja disposto pela ACRL (2000) essas pesquisas corroboram com autores que defendem que o ambiente influencia no processo e busca. No primeiro caso vimos que dos novatos espera-se reflexão e crítica, no entanto são desencorajados a buscar novas informações, enquanto que no segundo temos a ausência do estímulo à reflexão e crítica. Ambos estudos retratam um problema recorrente no local de trabalho, a saber: os gestores de empresas ainda desconhecem os benefícios da Competência em Informação para desenvolvimento de seus funcionários e crescimento da empresa.

Alves (2011) constatou que os funcionários da Assembleia Legislativa de Minas Gerais reconhecem a necessidade de se atualizar sobre as tecnologias existentes no mercado. Os entrevistados defenderam que saber usar as tecnologias de informação e comunicação é um conhecimento básico para o trabalho que desenvolvem. Considerando o contexto do estudo, temos que essa averiguação confirma a primeira concepção de Bruce exposta acima e coloca em cheque a proposição de autores que defendem que a Competência em Informação não depende de tecnologias.

4.1.2 Estudos de ações de desenvolvimento

A análise das pesquisas sobre desenvolvimento de Competência em Informação resultou em três estudos baseados na ACRL (2000). Em igual número temos os estudos que não utilizaram nenhuma abordagem teórica para sua análise e um estudo baseado em cada uma das teorias que segue: Instituto Australiano e da Nova Zelândia para a Competência em Informação (ANZIIL), Conselho Australiano de Bibliotecas Universitárias -- CAUL (2004) -- e as Sete Concepções de Bruce.

Tabela 3 Percepções utilizadas nos estudos de ações de desenvolvimento

PERCEPÇÃO	FREQUÊNCIA
ACRL (2000)	2
Nenhuma	2
Instituto Australiano e da Nova Zelândia para a Competência em Informação (ANZIIL)	1
Conselho Australiano de Bibliotecas Universitárias -CAUL (2004)	1
Sete Concepções de Bruce	1

Dentre as pesquisas desenvolvidas a partir da ACRL (2000) temos a de Hoyer (2011) e a de Garcia, Borrero e Rosario (2011). O primeiro estudo investigou o desenvolvimento da Competência em Informação de estagiários durante a criação e aplicação de um projeto social. Cabe ressaltar que para o desenvolvimento do projeto os estagiários tinham a figura do Bibliotecário para auxiliá-lo nas dúvidas decorrentes da migração do ambiente escolar para o ambiente de trabalho. Dentre as descobertas está a constatação de que os estagiários souberam identificar fontes de informação não estudadas na Universidade. Dessa forma, a pesquisadora identificou o uso do segundo indicador de Competência em Informação da ACRL (2000).

Em seguimento a uma linha distinta, temos a pesquisa de Garcia, Borrero e Rosario (2011), desenvolvida com diretores do setor de Turismo de Cuba. A partir de uma extensa revisão de literatura e da investigação sobre as necessidades informacionais desses profissionais, as autoras apresentaram uma proposta de Competência em Informação para diretores do turismo de Cuba. Dentre as proposições listadas, chama a atenção a de número 5.4, que descreve que os diretores devem utilizar correios eletrônicos para se comunicar. Temos nessa alínea uma demonstração do estágio do desenvolvimento tecnológico de Cuba. Trata-se de um pequeno retrato das

condições atuais de Cuba, onde nem todos os funcionários de uma empresa têm acesso à computadores.

4.1.3 *Análise geral*

Boa parte das normas internacionais sobre o tema enfatiza a Competência em Informação como uma habilidade que possibilita o desenvolvimento de independência informacional. No entanto, verificamos que as pessoas pesquisadas nos locais de trabalho citaram em sua quase totalidade o compartilhamento de ideias como a habilidade essencial. Exemplo disso é a pesquisa de Alves (2011), que apresentou uma forma adicional ao modelo de Bruce de experimentar a Competência em Informação: “trabalho em equipe”. Para Alves, ninguém está dotado de todo o conhecimento sobre um assunto, portanto, o compartilhamento de informações é essencial para a construção do conhecimento.

Com a mesma intensidade, os entrevistados de O’Farril (2010) e Hepworth e Smith (2008) evidenciaram em suas respostas a importância do compartilhamento de informações em seu local de trabalho. A partir dessa constatação os autores demonstraram grande preocupação em incorporar o compartilhamento de informações como uma habilidade da Competência em Informação. No que diz respeito a Cheuk (2008), a questão não aparece nas respostas das entrevistas, o que não impediu que o autor chegasse à mesma conclusão. Parece significativo que experiências realizadas por diferentes pesquisadores em diferentes países (Brasil, Escócia, Austrália e Inglaterra) com profissionais diferentes apresentem uma mesma necessidade: incluir o compartilhamento de informações como habilidade básica no ambiente de trabalho.

Ao compararmos os relatos de experiência com as abordagens da Competência em Informação, vemos que nos estudos teóricos o compartilhamento de informações aparece, geralmente, no final do processo, como apresentação do novo conhecimento construído. Entretanto, a presente

pesquisa evidenciou que essa abordagem não basta para ambientes de trabalho, pois aí o compartilhamento faz parte do processo de tratamento de uma necessidade informacional e conseqüentemente da construção do novo conhecimento. Acreditamos que essa divergência se deve ao fato de que a sociedade contemporânea é marcada pela desterritorialização de informações e a conseqüente facilidade de expansão do conhecimento. A ausência de barreiras e espaço proporcionada pelas TIC's suscita relações em rede, possibilitando assim a troca de experiências em qualquer etapa do processo de busca de informações.

Cabe dizer que o compartilhamento de informações no local de trabalho permite a externalização do problema de informação. Não se trata apenas da socialização para outros funcionários, mas de um processo onde o transmissor do problema é também ouvinte ou leitor. O processo de simultaneamente falar e ouvir, escrever e ler sobre o problema exige um exercício mental do locutor, ou seja, para compartilhar informações ele precisa estruturar seu conhecimento. Isso conseqüentemente proporciona momentos de criação, transformação do problema em soluções reais e lógicas. Além de tudo, o compartilhamento estimula avaliações sobre o processo antes mesmo de concluí-lo, conforme sugere Annette Lamb em seu estudo já mencionado nesse texto. Desse modo, temos um processo de construção do conhecimento cíclico, sem uma marcação final, ou seja, esse processo se transforma em estímulo para aprender por toda a vida.

Ao constataremos divergência no grau de importância da habilidade de compartilhamento de informações entre os estudos teóricos de Competência em Informação – desenvolvidos para o ambiente escolar – com os estudos aqui analisados, verificamos que no local de trabalho, diferentemente do contexto escolar, não existe a figura de um mediador, cuja função é motivar, orientar, avaliar, reforçar o desenvolvimento do usuário (Squires, 1994). Esse papel é desempenhado na escola ora pelo professor, ora pelo bibliotecário.

Embora o estudo de Hoyer (2011) com um grupo de estagiários tivesse um bibliotecário disponível para auxiliar as consultas dos estudantes, ele

apontou que o compartilhamento de informações depende em grande medida da confiança dos colegas, quase sempre mais experientes. Conforme se verá melhor adiante, existe um padrão que leva os membros mais velhos de um grupo a exercerem o papel de “transmissores do conhecimento”, em detrimento dos mais novos, aos quais cabe o triste papel de reprodutores da informação. Essa constatação reforça mais uma vez a importância do compartilhamento de informações dentro das organizações, ao mesmo tempo em que abre uma discussão em torno das fontes de informações comum a diferentes ambientes de trabalho.

Sobre esse último ponto, foi possível verificar que outros estudos, como os de Sokoloff (2012), apresentaram os funcionários mais experientes como fontes de informação confiável. No caso das pesquisas de Hepworth e Smith (2008) e Sokoloff (2012), houve uma citação de que aos novatos não é dada a confiança de avaliar a confiabilidade de uma informação. Dessa forma, já está internalizado nos funcionários da empresa que os empregados mais novos devem seguir as orientações dos experientes. Nesse último estudo, ficou explícito que não cabia aos novos gerentes ser competentes em informação, apenas seguir as orientações dos gerentes plenos.

Ainda como fonte de informação, O’Farril (2010) verificou que as tomadas de decisões ocorrem a partir das respostas das enfermeiras atendentes da ligação e não do sistema que elas utilizam. As enfermeiras entrevistadas citaram que muitas das informações repassadas a quem telefonou advêm da própria intuição. Esse mesmo ponto é reforçado por Alves (2011), cujos entrevistados também citaram a própria intuição como ferramenta inicial do processo de busca.

O’Farril (2010) reforçou as pesquisas de Lloyd (2005, 2006, 2007, 2009, 2010 e 2011), que defende que a Competência em Informação depende de uma experiência corporal. As enfermeiras atribuem o sucesso da busca informacional de quem liga para o serviço telefônico de saúde à informação dada, ao tom de voz, velocidade e interrupção da fala e à ausência de ruídos na comunicação. Isso evidencia que não são somente bombeiros e oficiais de

ambulância os influenciados por suas experiências corporais. Mesmo um serviço intermediado por um aparelho telefônico demanda expressões físicas (corporais) para que o sucesso de busca informacional ocorra.

No entanto, averiguamos discrepâncias de percepções entre os estudos teóricos e os relatos de experiência sobre o que é ter sucesso no processo de busca informacional. A ACRL (2000), em seu terceiro padrão, descreve que saber avaliar informações é saber determinar se a informação recuperada satisfaz a pesquisa ou se é potencial para sanar outra necessidade informacional. Apesar da descrição da ACRL (2000), percebemos um abismo entre os outros trabalhos estudados, de cunho teórico, e os relatos de experiência analisados. No primeiro, o sucesso de busca está atrelado à recuperação de informações precisas e pertinentes, e o máximo a se fazer com informações não pertinentes é a eliminação.

Para Kuhlthau (1993), o sucesso significa a obtenção de informações precisas e pertinentes à necessidade informacional, pela qual se iniciou o processo de busca. Lau (2007) argumenta que o descarte de informações faz parte do senso crítico do usuário, ou seja, o sucesso na busca de informações está atrelado à informação precisa e pertinente. Yutch (1988) segue a mesma linha ao sugerir em sua quinta etapa de busca que informações não úteis sejam eliminadas.

Na pesquisa de Sokoloff (2012), os funcionários se mostraram abertos à aprendizagem a partir do erro, ou seja, do insucesso na busca informacional. Por estudarmos a aprendizagem no local de trabalho, consideramos que as duas vias são válidas e importantes no processo de construção do conhecimento. A primeira delas, para que o usuário possa experimentar satisfação e alívio, descritos por Kuhlthau no sexto estágio do modelo ISP. O segundo, pois os erros podem levar a diferentes descobertas. É possível afirmar que no aprendizado com os erros, as novas descobertas dependem em grande medida do grau de interesse do próprio usuário, de seu engajamento para com o trabalho e principalmente das barreiras próprias do ambiente, por exemplo: se a empresa motiva a curiosidade, provavelmente o insucesso será

bem vindo. No entanto, se o ambiente de trabalho preza a precisão independentemente dos meios para obtenção da informação, certamente nesse caso o funcionário manifestará frustração. Ao funcionário tange a função de fazer questionamentos adequados diante do “insucesso” na busca informacional.

Yucht (1988) apresenta alguns questionamentos que se enquadram bem para essa situação: eu sei isso? Qual o melhor caminho para continuar? E nós acrescentaríamos: O que posso fazer com essa nova informação? Certamente, o usuário que fizer essas perguntas demonstrará senso crítico – conforme a ACRL (2000) -- e assim manifestará Competência em Informação. Dessa forma, temos que tão importante quanto encontrar a informação precisa é saber o que fazer com a informação recuperada quando esta não é precisa, ou seja, satisfazendo ou não o sua necessidade informacional. Assim temos que é imprescindível saber fazer os questionamentos adequados para a situação.

Outro assunto recorrente nas pesquisas foi o uso de motores de busca como fonte de informação. A equipe administrativa estudada por Hepworth (2008) atrelava os motores de busca a fontes externas, enquanto que as fontes internas se restringiam a relatórios elaborados pela própria organização. Sokoloff (2012) estudou gestores de empresas e constatou que metade dos quinze entrevistados categorizavam o Google como fonte especializada. Com ideia semelhante os funcionários pesquisados por Cheuk (2008), antes dos treinamentos de Competência em Informação, julgavam o Google como melhor ferramenta de busca informacional. Essas evidências nos apontam que o problema da Competência em Informação é fruto do modelo de sociedade que vivemos. Esse problema pode ser evidenciado de diferentes formas.

Embora as pesquisas citadas não tenham apresentado como objetivo verificar a competência em informação dos funcionários é possível constatar um problema de reconhecimento de como fontes formais e informais são organizadas, bem como dificuldade de identificação de potenciais fontes de informação. Esses problemas poderiam ser resolvidos através do desenvolvimento de Programas de Competência em Informação, que podem contribuir para que os funcionários conheçam e façam uso de fontes de

informações específicas de sua área, possibilitando assim crescimento pessoal e da empresa.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Embora as definições sugeridas em torno do tema enfatizem a pessoa competente em informação como uma pessoa capaz de aprender ao longo da vida, ainda são poucas as publicações que extrapolam o ambiente escolar e dão continuidade ao tema abordando a formação durante o exercício profissional.

Acreditamos que o desenvolvimento da competência em informação no local de trabalho deve ser construído coletivamente, o que agregará conhecimento aos envolvidos e poderá proporcionar melhores resultados para a organização, conforme demonstram alguns estudos sobre o tema. Este desafio encontra diversas barreiras, como por exemplo a pouca literatura sobre o tema em comparação com outros setores: ensino infantil, ensino fundamental, ensino médio, superior e educação de adultos.

No Brasil, existe o agravante de que a sensibilidade é reduzida às técnicas de conhecimento superficial. A competência informacional está, ainda, reduzida ao mundo acadêmico, porém ela requer qualidades que extrapolem o técnico, ou seja é necessário acionar o capital do conhecimento não só racional mas também da experiência.

No Brasil, com os avanços tecnológicos e incentivos do governo, as escolas se inseriram digitalmente na Sociedade da Informação, equipando-se com computadores. Sabe-se que a aquisição de equipamentos tecnológicos faz parte do processo de desenvolvimento da CI dos alunos e professores, porém ela é parte do início do processo (BRUCE, 2003) e não o processo como um todo. É necessário avançar na preparação dos usuários desses equipamentos paralelamente ao domínio das fontes de informação.

Quando o estudante sai da escola para o trabalho, sua transição não é linear, isto é, trabalho e carreira não são pré-determinados. Logo, é mister realizar uma preparação em termos de Competência em Informação para que a transição possa ser realizada de forma positiva.

Essa compreensão é ainda mais importante ao se levar em conta o estágio atual da Sociedade da Informação na qual vivemos. Ela demanda incluir uma reflexão sobre o desenvolvimento de competências específicas

para lidar com a informação independentemente do cargo exercido pelo indivíduo. Trata-se de uma preocupação com a inclusão social e cultural. Afinal, as mudanças no contexto laboral são um dos elementos que caracterizam a Sociedade da Informação como tal. Dessa forma, se faz necessário uma mudança de entendimento sobre a aprendizagem *no* trabalho, para além do aprender *sobre* o trabalho. Isso nos leva a repensar a urgência de uma mudança da aprendizagem no trabalho, para além das habilidades técnicas. É necessário desenvolver a contextualização do aprender em um ambiente que muda num piscar de olhos.

A recorrência do uso de termos como “transformação” ao longo desse trabalho (completamente não intencional) demonstra a urgência na mudança de postura de profissionais que têm como objeto de trabalho a informação. Tal questão não foi objeto de estudos dessa pesquisa, no entanto percebemos que o tema ressurge, demandando assim uma reflexão mais profunda e ativa a ser realizada por futuras pesquisas.

Reagir a essas mutações é diferente de aprender a lidar com sabedoria com as informações que nos atacam dia-a-dia. Precisamos desenvolver nossa capacidade de adaptação, criação e inovação. Aprender no trabalho não significa menos produtividade, pelo contrário. Talvez o local de trabalho seja visto, ainda, como um ambiente onde as pessoas colocam seu conhecimento e habilidades a disposição da empresa, talvez seja esse um dos motivos pelo qual a Competência em Informação não tenha sido mais explorada no local de trabalho.

REFERÊNCIAS

ALVES, Cristina Moreira de Lacerda. **Competência informacional no ambiente de trabalho**: habilidades informacionais dos analistas legislativos da Assembléia Legislativa do Estado de Minas Gerais. 2011. 107 f. Dissertação (mestrado) - Universidade Federal de Minas Gerais. Orientadora: Bernadete Santos Campelo.

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION – ALA. Presidential Committee on Information Literacy. **Final Report**. Chicago. 1989. Disponível em: <<http://www.ala.org/acrl/nili/ilit1st.html>>. Acesso em: 26 set. 2008.

AMERICAN ASSOCIATION OF SCHOOL LIBRARIANS – AASL. **Information Power**: building partnership for learning. 1998. Disponível em: <http://www.ala.org/aasl/ip_nine.html>. Acesso em: 20 jun. 2013.

ASSOCIATION OF COLLEGE AND RESEARCH LIBRARIES – ACRL. **Information Literacy Competency Standards for Higher Education**, jan. 2000. Disponível em: <<http://www.ala.org/acrl/ilstandarddlo.html>>. Acesso em: 7 abril 2011.

ARAUJO, Carlos Alberto Ávila. Um mapa dos estudos de usuários da informação no Brasil. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 15, n. 1, p. 11-26, jan./jun. 2009.

BARNER, Robert. Seven changes that will challenge managers-and-workers. **The Futurist**, v. 30, n.2, p. 14-18, mar./abr. 1996. Disponível em: <http://connection.ebscohost.com/c/articles/9603122748/new-millennium-workplace-seven-changes-that-will-challenge-managers-workers>. Acesso em: 19 abr. 2013

BAWDEN, David. **Revision de los conceptos de alfabetización informacional y alfabetización digital**. Anales de documentación, Murcia – Espanha, n.5, p.361-408, 2002.

BRUCE, Christine Susan. **The seven faces of information literacy in Higher Education**. Adelaide: Auslib Press, 1997. 203 p. Disponível em: <<http://sky.fit.qut.edu.au/~bruce//inflit/faces/faces1.htm>>. Acesso em: 27 nov. 2012.

BRUCE, Christine Susan. Information literacy research: dimensions of the emerging collective consciousness, **Australian Academic and Research Libraries**, v. 31, n. 2, p. 91-109, 2000. Disponível em: <<http://eprints.qut.edu.au/46274/>>. Acesso em: 27 nov. 2011.

BRUCE, Christine Susan. Workplace experience of information literacy. **International journal of Information Management**, v. 19, n. 1, p. 33-48, 1999.

Disponível em: <
<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0268401298000450>>. Acesso em: 6 jun. 2013.

BUZAN, Tony. **Use your head**: how to unleash the power of your mind. Editora BBC. 2010

CAMPELLO, Bernadete. Letramento Informacional e formação do bibliotecário. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, em **Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 10, n. 2, p. 178-193. Jul./dez. 2005b.

CAMPELLO, Bernadete. **Letramento informacional no Brasil**: práticas educativas de bibliotecários em escolas de ensino básico. 2009. 208f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Pós-graduação da Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2009. Disponível em: < <http://marista.edu.br/bibliotecas/files/2010/03/tese-letramento-informacional-no-brasil-campello-2009.pdf>>. Acesso em: 17 set. 2009.

CASTELLS, Manuel. A sociedade em rede – a era da informação: economia, sociedade e cultura. **Textos & Contextos**, São Paulo: Paz e Terra, 2000, v. 1. 617p. Disponível em: < >. Acesso em: 22 maio 2012.

CHEUK, Bonnie. Delivering Business Value through Information Literacy in the workplace. **Libri**, v. 58, n. 3, p. 137–143, 2008. Disponível em: < [http://www.degruyter.com/dg/viewarticle/j\\$002flibr.2008.58.issue-3\\$002flibr.2008.015\\$002flibr.2008.015.xml](http://www.degruyter.com/dg/viewarticle/j$002flibr.2008.58.issue-3$002flibr.2008.015$002flibr.2008.015.xml)>. Acesso em: 15 maio 2012.

CHOO, Chun Wei. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: Senac, 2006.

COELHO, Marlene Morbeck. **Competência informacional no ambiente de trabalho**: percepção do bibliotecário de órgão público. 2008. 238f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal da Bahia. Instituto de Ciência da Informação, Bahia, 2008. Disponível em: < <https://repositorio.ufba.br/ri/bitstream/ri/7935/1/Disserta%C3%A7%C3%A3o%20final%20%2027%2007%2009.pdf>>. Acesso em: 3 maio 2011.

COELHO, Marlene Morbeck . **Competência informacional no ambiente de trabalho**: percepção do bibliotecário de órgão público. In: Comunicação oral apresentada no XI ENANCIB – Inovação e questão social: questões contemporâneas da informação - GT 04 – Gestão da Informação e do Conhecimento nas Organizações. Rio de Janeiro, 2010.

COOKE, Louise; GREENWOOD, Helen. Cleaners don't need computers: bridging the digital divide in the workplace. **Aslib Proceedings: New Information Perspectives**. v. 60 n. 2, 2008, p. 143-157. Disponível em: < www.emeraldinsight.com/0001-253X.htm >. Acesso em: 21 jul. 2012.

CORREIA, Ana Maria Ramalho. **Information literacy for na active and effective citizenship**. Jul. 2002. White paper prepared for Unesco, The U.S Nation Commission on Libraries and Information Science, and the National Forum on Information Literacy, for use at the Information Literacy Meeting of Experts, Prague, The Czech Republic. Disponível em: < <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/summary?doi=10.1.1.109.262> >. Acesso em: 19 fev. 2013.

DERVIN, Brenda. **A overview of sense making research**: concepts, methods and results to date. In: International Communication Association annual meeting, Dallas, May 1983. Disponível em: <https://www.ideals.illinois.edu/bitstream/handle/2142/2281/Dervin83a.htm> Acesso em: maio 2013

DERVIN, Brenda. **On studying information seeking methodologically**: the implications of connecting metatheory to method. *Information Processing and Management*, v. 35, 1999.

DERVIN, Brenda. **Sense-making theory and practice**: an overview of user interests in knowledge seeking and use. *Journal of Knowledge Management*, v. 2 n: 2 p. 36 – 46, 1998.

DERVIN, Brenda. NILAN, M. (1986) Information needs and uses. **Annual Review of Information Science and Technology**, v. 21, p. 3-33. Disponível em: < http://eprints.rclis.org/10766/1/Information_needs_and_uses.pdf >. Acesso em: 25 jul. 2013.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana. **A Information Literacy e o papel educacional das bibliotecas**. 2001. 173 f. Dissertação (Mestrado em Ciências da Comunicação) – Escola de Comunicação e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2001. Disponível em: < [http://cmappublic.ihmc.us/rid=1KR7VCSQX-236FRSG-5T42/DUDZIAK\(2001\)-Dudziak2.pdf](http://cmappublic.ihmc.us/rid=1KR7VCSQX-236FRSG-5T42/DUDZIAK(2001)-Dudziak2.pdf) >. Acesso em: 25 set. 2009.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana. Os faróis da sociedade da informação: uma análise crítica sobre a situação da competência em informação no Brasil.

Informação e Sociedade, João Pessoa, v. 18, n. 2, p. 41-53, maio/ago. 2008. Disponível em: <
<http://www.biblionline.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/download/1704/2109>>. Acesso em: 2 jul. 2013.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana; GABRIEL, Maria Aparecida; VILLELA, Maria Cristina Olaio. **A educação de usuários de bibliotecas universitárias frente à sociedade do conhecimento e sua inserção nos novos paradigmas educacionais.** Disponível em: <
<http://snbu.bvs.br/snbu2000/docs/pt/doc/t060.doc> >. Acesso em: 19/02/2009. [s.d]

GARCIA, Belkis Pérez; BORRERO, Idanis M. Pedroso; ROSARIO, Yoryana García. **Propuestas de competencias informacionales para los directivos del sector turístico.** Turydes, v. 4, n. 10, jul/2010. Disponível em: <
<http://www.eumed.net/rev/turydes/10/gbr.htm> > Acesso em: 16 de abril de 2013.

GARCIA CANCLINI, Nestor. Sociedades do conhecimento: a construção intercultural do saber. In: GARCIA CANCLINI, N. **Diferentes, desiguais e desconectados.** Rio de Janeiro: Editora UFRJ, 2005.

GONZÁLEZ TERUEL, Aurora. **Los estudios de necesidades y usos de la información:** fundamentos y perspectivas actuales. Gijón: Ediciones Trea S. L., 2005.

KLUSEK, Louise; BORNSTEIN, Jerry. Information literacy skills for business careers: matching skills to the workplace. **Journal of Business & Finance Librarianship**, v. 11, n. 4, 2006. Disponível em: <
<http://www.haworthpress.com/web/JBFL> >. Acesso em: 24 jul./2013.

HATCHBACH; Maria Helena de Lima; OLINTO, Gilda. Competência em informação: caminhos percorridos e novas trilhas. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação:** Nova Série, São Paulo, v. 4, n. 1, p. 20-34, jan./ jun. 2008 2008.

HEPWORTH, Mark; SMITH, Marian. Workplace information literacy for administrative staff in higher education. **The Australian Library Journal.** Ago. 2008. Disponível em: <
<http://www.thefreelibrary.com/Workplace+information+literacy+for+administrative+staff+in+higher...-a0183133915> >. Acesso em: Maio /2012.

HERRING, James E. From school to work and from work to school: information environments and transferring information literacy practices. **Library and Information Research**, v. 16, n. 2, p3-19, Jun/2011. Disponível em: < <http://informationr.net/ir/16-2/paper473.html> >. Acesso em: 15 jul. 2013.

HOYER, Jennifer. Information is social: information literacy in context. **Reference Services Review**. v. 39, n. 1, 2011, p. 10-23. Disponível em: < www.emeraldinsight.com/0090-7324.htm >. Acesso em: 19 mar. 2013.

KUHLTHAU, Carol Collier. **Seeking meaning**: a process approach to library and information services. Norwood, NJ: Ablex, 1993.

LAMB, Annete; JOHNSON, Larry; SMITH, Nancy. Wondering, Wiggling, and Weaving: a new model for project and community based learning on the web. **Learning and leading with technology**, 1997, v. 24, n.7, p. 6-13.

LAU, Jesus. **Diretrizes sobre o desenvolvimento de habilidades em informação para aprendizagem permanente**. México: Beca del Rio. 2007. Disponível em: < <http://www.ifla.org/files/assets/information-literacy/publications/ifla-guidelines-pt.pdf> >. Acesso em: 30 mar. 2010.

LAU, Jesus. **Competências informativas para el aprendizaje**: sugerencias para docentes. Lima, Peru: [s.i.], 2008. (Apresentação). Disponível em: < www.uv.mx/usbi_ver >. Acesso em: 26 maio 2009.

LE COADIC, Yves-François. **A ciência da informação**. Tradução Yeda F. S. de Filgueiras Gomes. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2004.

LI, Chung-Kai; HUNG, Chia-Hung. An examination of the mediating role of person-job fit in relations between information literacy and work outcomes. **Journal of Workplace Learning**. v. 22, n. 5, p. 306-318, 2010. Disponível em: < www.emeraldinsight.com/1366-5626.htm >. Acesso em: 19 nov./2012.

LLOYD, Annemaree. Informing practice: information experiences of ambulance officers in training and on-road practice. **Journal of Documentation**. v. 65, n. 3, p. 396-419, 2009. Disponível em: < www.emeraldinsight.com/0022-0418.htm >. Acesso em: 6 jun./2013.

LLOYD, Annemaree. Corporeality and practice theory: exploring emerging research agendas for information literacy. **Information Research**. v. 15, N. 3, SET. 2010. DISPONÍVEL EM: FALTA ENDEREÇO. ACESSO EM: FALTA DATA

LLOYD, Annemaree. Learning to put out the red stuff: becoming information literate through discursive practice. **The Library Quarterly**, v. 77, n. 2, p. 181-

198, Abr. 2007. Disponível em: < <http://www.jstor.org/stable/10.1086/517844> >. Acesso em: jan./ 2012.

LLOYD, Annemaree. Trapped between a Rock and a Hard Place: What Counts as Information Literacy in the Workplace and How Is It Conceptualized. **Library Trends**, v.60, n. 2, p. 277-296, 2011. Disponível em: < <http://www.questia.com/library/1P3-2571848251/trapped-between-a-rock-and-a-hard-place-what-counts> >. Acesso em: 27 nov./2011.

LLOYD, Annemaree. Working information. **Journal of Workplace Learning**. v. 18, n. 3, p. 186-198, 2006. < Disponível em: < www.emeraldinsight.com/1366-5626.htm >. Acesso em: dez./2011.

MIRANDA, Silvânia Vieira de. **Identificação de necessidades de informação e sua relação com competências informacionais: o caso da supervisão indireta de instituições financeiras no Brasil**. 2007. 293 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação)-Universidade de Brasília, Brasília, 2007. Disponível em: < <http://repositorio.unb.br/handle/10482/2903> > Acesso em: 30 maio 2012.

MIRANDA, Silvânia Vieira de. Identificando Competências Informacionais. **Ciência da Informação**, 2004, v.33.2, p.10-12. Disponível em: <<http://www.ibict.br/cienciadainformacao/viewarticle.php?id=115>>. Acesso em: 04/jun. 2010.

MIRANDA, Silvânia Vieira de. **Necessidades de informação e competências informacionais: um relacionamento mediado pela tecnologia da informação**. In: CONGRESSO INTERNACIONAL DEL CLAD SOBRE LA REFORMA DEL ESTADO Y DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, 11., Ciudad de Guatemala. **Anais...** Ciudad de Guatemala, 7 – 10 nov. 2006.

O'FARRILL, R. T, (2010), "Information literacy and knowledge management at work: Conceptions of effective information use at NHS24", **Journal of Documentation**, v. 66, Iss: 5 pp.706-733. Disponível em: < <http://search.proquest.com/docview/772291120?accountid=14643> >. Acesso em: 13 maio. 2012.

ORTOLL, Eva. Competencia informacional para la actividad traductora. **Revista tradumàtica**, n. 2 – La documentació, nov. 2003. Disponível em: <http://www.fti.uab.es/tradumatica/revista>. Acesso em: dez. 2011.

PEREIRA, Frederico César Mafrá. **Necessidades e usos da informação: a influência dos fatores cognitivos, emocionais e situacionais no comportamento informacional de gerentes**. In: Comunicação oral apresentada no IX ENANCIB – Diversidade cultural e políticas de informação - GT 04 – Gestão da

Informação e do Conhecimento nas Organizações. São Paulo: USP, 2008. Disponível em: < <http://www.scielo.br/pdf/pci/v15n3/10.pdf> >. Acesso em: 2 out. 2010.

RADER, Hannellore B. Information Literacy 1973-2002: a selected literature review. In: Teaching and assessing information skills in the twenty first century: a global perspective. **Trends**. V. 52, n. 2, p.242-259.2002. Disponível em: < https://www.ideals.illinois.edu/bitstream/handle/2142/8463/librarytrendsv51i2_opt.pdf?sequence=3#page=109>. Acesso em: 23 maio 2013.

SANTOS, Elisangela Marina dos; DUARTE, Elizageth Andrade; PRATA, Nilson Vidal. Cidadania e trabalho na sociedade da informação: uma abordagem baseada na competência informacional. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 13, n.3, p. 208-222, set./dez. 2008. Disponível em: < <http://www.scielo.br/pdf/pci/v13n3/a14v13n3.pdf>>. Acesso em: 19 abril 2011.

SENGE, Peter M. **La quinta disciplina**: cómo impulsar el aprendizaje en la organización inteligente. – México, D. F.: Ediciones Granica, 1998.

SOKOLOFF, Jason. Information literacy in the workplace: employer expectations. **Journal of Business & Finance Librarianship**, n. 17, p.1–17, 2012. Disponível em: < <http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/08963568.2012.661198#.UgjfNNKR-VM> >. Acesso em: 24 jul. 2012.

TAKAHASHI, Tadao. (Org.). **Sociedade da informação no Brasil**: livro verde. Brasília: Ministério de Ciência e Tecnologia, 2000. Disponível em: < <http://livroaberto.ibict.br/handle/1/434>>. Acesso em: 9 jul. 2013.

UNESCO. **Towards information literacy indicators**: with a list of potential international indicators for information supply, access and supporting skills. Paris: UNESCO, 2008, 44p. Disponível em: < http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/HQ/CI/CI/pdf/unesco_mil_indicators_background_document_2011_final_en.pdf>. Acesso em:

VENÂNCIO, Ludmila; NASSIF, Monica Erichsen. O comportamento de busca de informação sob o enfoque da cognição situada: um estudo empírico qualitativo. **Ci. Inf., Brasília**, v. 37, n. 1, p. 95-106, jan./abr. 2008. Disponível em: < <http://www.enancib.ppgci.ufba.br/artigos/GT4--194.pdf>>. Acesso em: 5 nov. 2010.

WHITWORTH, Andrew. Empowerment or Instrumental Progressivism?. Analyzing Information Literacy Policies. **Library Trends**, v. 60, n. 2, p. 312-337, 2011. Disponível em: <

<http://muse.jhu.edu/journals/lib/summary/v060/60.2.whitworth.html> >. Acesso em: 24 dez. 2011.

ZARAFIAN, Philippe. **O modelo da competência**: trajetória histórica, desafios atuais e propostas. Tradução Eric Roland René Heneault. São Paulo: SENAC, 2003, 192p.

ZURKOWSKI, Paul. **Information services environment relationships and priorities**. Washington DC: National Commission on Libraries and Information Science, 1974. (Related Paper, n.5)

Apêndice 1 – Planilhas de análise dos dados

IDENTIFICAÇÃO DA PESQUISA									
Ano	País	Autor	Título	Tipologia do documento	Tipo de pesquisa	Objetivo	Base de dados	Periódico	Link

TEORIA	SUJEITOS	REALIZAÇÃO DA PESQUISA	EXPERIÊNCIA
Modelo utilizado	Profissionais pesquisados	Responsáveis pela pesquisa	Tipo de relato

Apêndice 2 - Combinações de termos de busca

Information Literacy	Workplace
Information Literacy	Work environment
Information Skill	Workplace
Information Skill	Work environment
Learning	Workplace
Learning	Work environment
Aprendizagem	Ambiente de Trabalho
Aprendizagem	Local de Trabalho
Competência em informação	Ambiente de Trabalho
Competência em informação	Local de Trabalho
Habilidade em informação	Trabalho
Letramento informacional	Trabalho
Habilidad Informacional	Trabajo
Alfabetización informacional	Trabajo
Alfabetización em informacion	Trabajo
Alfabetização informacional	Local de Trabalho

Alfabetização Informacional	Ambiente de trabalho
Life-long-learning	Workplace
Life-long-learnig	Work environment

Apêndice 3 -Lista dos relatos de experiência analisados

ALVES, Cristina Moreira de Lacerda. **Competência informacional no ambiente de trabalho**: habilidades informacionais dos Analistas Legislativos da Assembléia Legislativa do Estado de Minas Gerais. 2011, 107f.DISSERTAÇÃO

CHEUK, Bonnie. *Delivering Business Value through Information Literacy in the workplace*. **Libri**, 2008, v. 58, p. 137–143.

COOKE, Louise; GREENWOOD, Helen. Cleaners don't need computers: bridging the digital divide in the workplace. **Aslib Proceedings: New Information Perspectives**. v. 60 n. 2, 2008, p. 143-157. Disponível em: www.emeraldinsight.com/0001-253X.htm. Acesso em: 21 jul. 2012

GARCIA, Belkis Pérez, BORRERO, Idanis M. Pedroso ROSARIO, Yoryana García. *Propuestas de competencias informacionales para los directivos del sector turístico*. **Turydes**, v. 4, n. 10, jul/2010. Disponível em: <http://www.eumed.net/rev/turydes/10/gbr.htm> Acesso em: 16 de abril de 2013

HEPWORTH, Mark; SMITH, Marian. Workplace information literacy for administrative staff in higher education. **The Australian Library Journal**. Ago. 2008. Disponível em: <http://www.thefreelibrary.com/Workplace+information+literacy+for+administrative+staff+in+higher...-a0183133915>. Acesso em: Maio 2013.

HOYER, Jennifer. Information is social: information literacy in context. **Reference Services Review**. v. 39 n. 1, 2011, p. 10-23. Disponível em: www.emeraldinsight.com/0090-7324.htm. Acesso em: 19 mar. 2013

KLUSEK, Louise; BORNSTEIN, Jerry. Information literacy skills for business careers: matching skills to the workplace. **Journal of Business & Finance Librarianship**, v. 11, n. 4, 2006. Disponível em: <http://www.haworthpress.com/web/JBFL>. Acesso em:

LLOYD, Annemaree. Corporeality and practice theory: exploring emerging research agendas for information literacy. *Information research*. v. 15, n. 3, set. 2010. Disponível em: acesso em:

LLOYD, Annemaree. Information literacy landscapes: an emerging picture. **Journal of Documentation**. v. 62, n. 5, p. 570-583, 2006. Disponível em: www.emeraldinsight.com/0022-0418.htm. Acesso em: 22 ago. 2012.

LLOYD, Annemaree. Informing practice: information experiences of ambulance officers in training and on-road practice. **Journal of Documentation**. v. 65, n. 3, p. 396-419, 2009. Disponível em: www.emeraldinsight.com/0022-0418.htm. Acesso em:

LLOYD, Annemaree. Learning to put out the red stuff: becoming information literate through discursive practice. **The Library Quarterly**, v. 77, n. 2, p. 181-198, Abr. 2007. Disponível em: <http://www.jstor.org/stable/10.1086/517844>. Acesso em: jan. 2013.

LLOYD, Annemaree. Trapped between a Rock and a Hard Place: What Counts as Information Literacy in the Workplace and How Is It Conceptualized. **Library Trends**, v. 60, n. 2, p. 277-296, 2011. Disponível em: Acesso em:

LLOYD, Annemaree. Working information. **Journal of Workplace Learning**. v. 18, n. 3, p. 186-198, 2006. Disponível em: www.emeraldinsight.com/1366-5626.htm. Acesso em: dez. 2012.

MIRANDA, Silvana Vieira de. **Necessidades de informação e competências informacionais**: um relacionamento mediado pela tecnologia da informação. In: CONGRESSO INTERNACIONAL DEL CLAD SOBRE LA REFORMA DEL ESTADO Y DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, 11., Ciudad de Guatemala. **Anais...** Ciudad de Guatemala, 7 – 10 nov. 2006.

O'FARRIL, R. T. Information literacy and knowledge management at work: Conceptions of effective information use at NHS24. *Journal of Documentation*, v. 66 n.5 p.706-733, 2010. Disponível em: <Retrieved from <http://search.proquest.com/docview/772291120?accountid=14643>>. Acesso em: 12 nov. 2012

SOKOLOFF, Jason. Information literacy in the workplace: employer expectations. **Journal of Business & Finance Librarianship**, n. 17, p.1–17, 2012.

Apêndice 4 Lista dos relatos de experiência não analisados

Herring, James E. From school to work and from work to school: information environments and transferring information literacy practices. **Information Research**, v. 16, n. 2, p3-19, Jun/2011. Disponível em: Acesso em:

Whitworth, Andrew. Empowerment or Instrumental Progressivism?: Analyzing Information Literacy Policies. **Library Trends**, v. 60, n. 2, p. 312-337, 2011. Disponível em: <http://muse.jhu.edu/journals/lib/summary/v060/60.2.whitworth.html>. Acesso em: 25 jan. 2013

Anexo 1 – Tabela de resultados de padrões de Competência em Informação

Fonte: Louise Klusek e Jerry Bornstein (2006)

TABELA 3 : RESULTADOS PARA OS PADRÕES DE COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO				
PROFISSÃO	CONHECER	ACESSAR	AVALIAR	USAR
Contabilistas	75	66	65	56
Avaliador, perito imobiliário	60	62	54	58
Auditores	71	65	68	69
Analistas de orçamento	78	75	79	78
Funcionários de empresas de seguros imobiliários	58	56	60	64
Especialistas em análise de empregos, benefícios e indenizações	75	63	65	71
<i>Coroner</i> ³²	70	69	61	73
Analista de custos	68	72	69	72
Funcionários e representantes das quotas ³³	63	46	58	73
Analistas financeiros	67	43	76	43

³² O termo foi mantido no original porque se trata de uma figura sem igual no sistema legal brasileiro. O *coroner* é o juiz de instrução responsável pela investigação primária em caso de suspeita de uma morte provocada por causas não naturais. Na Inglaterra, ele também se incumba dos casos em que há dinheiro e outros bens encontrados sem um dono claro.

³³ No original em inglês, trata-se de uma figura cuja responsabilidade é garantir que as quotas sejam respeitadas e não de pessoas que tenham alcançado estes cargos através do sistema de quotas.

Examinadores financeiros	75	68	73	78
Peritos de seguro de carro	77	71	69	62
Avalistas de empréstimos	75	71	65	75
Analistas de gerenciamento	81	74	76	78
Planejadores de Encontros e Convenções	79	71	69	71
Recrutadores de pessoal	83	69	69	75
Inspetores de caldeiras e vasos de pressão	58	58	50	56
Compradores e atravessadores de produtos agrícolas	70	60	70	70
Fiscais e funcionários da receita	69	65	66	64
Especialistas em treinamento e desenvolvimento	89	79	81	85

Anexo 2 – Obtenção do compromisso institucional

Fonte: LAU (2007)

Anexo 3 – Propuestas de competências informacionais para que um directivo de turismo sea considerado informacionalmente culto –

Fonte: Garcia, Borrero e Rosario (2011)

1. Determinación de sus necesidades de información.

1.1 Definir y articular sus necesidades de información.

1.2 Desarrollar un enunciado y formular preguntas basadas en sus necesidades de Información.

1.3 Determinar la finalidad de la información

2. Determinación de la naturaleza y el alcance de la información.

2.1 Determinar qué tipo de información necesita para satisfacer sus necesidades.

2.2 Determinar el nivel de profundidad de la información que necesita.

3. Búsqueda, obtención y recuperación de la información que necesita, de manera eficaz y eficiente.

3.1 Determinar la disponibilidad de la información que necesita y decidir si debe ampliar el proceso de búsqueda más allá de los recursos locales.

3.2 Identificar los recursos de información de que dispone su organización.

3.3 Reconocer la existencia de una gran variedad de tipos y formatos de fuentes de información.

3.4 Explorar las fuentes generales de información para aumentar la familiaridad con el tema.

3.5 Desarrollar técnicas adecuadas de búsqueda.

3.6 Identificar palabras claves, sinónimos y términos relacionados con la búsqueda de información que necesita.

3.7 Construir estrategias de búsqueda, utilizando los comandos apropiados para el sistema de recuperación de información seleccionado.

3.8 Aplicar la estrategia de búsqueda en varios sistemas de información, utilizando diferentes motores de búsqueda.

3.9 Identificar las fuentes primarias y secundarias de información y reconocer que su uso e importancia varía según las diferentes disciplinas.

3.10 Utilizar los servicios de información brindados por el sistema de información del turismo para satisfacer sus necesidades.

3.10 Utilizar los servicios apropiados de bases de datos, indización y resúmenes.

3.11 Identificar el valor y diferencias entre los recursos de información disponibles.

3.12 Utilizar cartas, entrevistas, suscripciones a publicaciones o a listas de discusiones para obtener información primaria.

3.13 Dominar la terminología básica relacionada con los recursos y los servicios de diferentes unidades de información.

3.14 Conocer uno o más idiomas extranjeros para consultar las diferentes fuentes de información.

4. Evaluación de la información y sus fuentes de forma crítica e incorporación de la información seleccionada a su base de conocimientos y a su sistema de valores.

4.1 Evaluar la cantidad, calidad y pertinencia de los resultados de la búsqueda para poder discernir la información que satisfaga sus necesidades de información.

4.2 Evaluar la calidad y la pertinencia de la información obtenida.

4.3 Evaluar la actualidad y el grado de especialización de la información.

4.4 Reconocer que los elementos que le dan valor a un recurso de información se encuentra en su contenido y no necesariamente en el formato en que éste se presente.

4.5 Determinar si la necesidad original de información ha sido satisfecha o si se necesita información adicional.

4.6 Examinar y comparar la información de varias fuentes para valorar su fiabilidad, validez, adecuación y autoridad.

4.7 Registrar y organizar la información y sus fuentes.

4.8 Reconocer el contexto cultural y físico dentro del cual se originó la información.

4.9 Reconocer y ser consciente de sus propios sesgos y contexto cultural.

5 Utilización de las nuevas tecnologías de información para adquirir, organizar y diseminar información.

- 5.1 Identificar las nuevas tecnologías.
- 5.2 Utilizar las nuevas tecnologías para adquirir, procesar y gestionar información.
- 5.3 Utilizar los diferentes programas informáticos.
- 5.4 Utilizar el correo electrónico para recibir y comunicar información
- 5.5 Utilizar Internet para realizar búsqueda informativa.
- 5.6 Mantenerse informado de los cambios en las tecnologías de la información y las comunicaciones.

6 Compartimiento de la información y el conocimiento y utilización de éstos como recursos estratégicos de competitividad.

- 6.1 Identificar los recursos de información de que dispone su organización
- 6.2 Valorar los beneficios de la adquisición de la información.
- 6.3 Obtener sistemáticamente información interna acerca de su empresa y del entorno.
- 6.4 Garantizar el flujo constante y actualizado de información entre todos los miembros de la organización, a través de plataformas automatizadas o manual.
- 6.5 Identificar las lagunas de información que existen dentro de la organización.
- 6.6 Diseminar la información obtenida hacia todas las áreas de la organización.
- 6.7 Desarrollar una cultura personal de aprendizaje continuo.
- 6.8 Promover una cultura de aprendizaje continuo en todos los miembros de la organización.
- 6.9 Crear un clima y un entorno propicio para el compartimiento de la información y el conocimiento dentro de la organización.
- 6.10 Incorporar métodos de comunicación adecuados a nivel organizacional.
- 6.11 Comunicar con claridad y con un estilo adecuado a las características de los miembros de la organización.

6.12 Utilizar la información en función de los objetivos de la empresa y para tomar decisiones estratégicas, tácticas y operativas.

6.13 Utilizar la información para su desarrollo personal, en función de los objetivos de la empresa.

7 Cumplimiento de las regulaciones, éticas, legales y sociales que rodean al uso de la información.

7.1 Reconocer los problemas culturales, éticos y socioeconómicos relacionados con el acceso y uso de la información.

7.2 Cumplir con las normas relacionadas con el acceso y uso de la información.

7.3 Cumplir con las regulaciones en materia de seguridad informática de la organización.

7.4 Velar por que sus miembros cumplan con las regulaciones de seguridad informática.

7.5 Obtener, almacenar y difundir textos, datos, imágenes o sonidos de forma legal, respetando la propiedad intelectual.

7.6 Aplicar sus conocimientos y principios éticos para interpretar y valorar la información encontrada.

7.7 Respetar los derechos de acceso a la información de todos los miembros de la organización.