

Competência informacional e gestão do conhecimento: uma relação necessária no contexto da sociedade da informação

Ana Virgínia Chaves de Melo

**Mestranda do Programa de Pós-graduação em
Ciência da Informação-PPGCI/UFPB**

Eliany Alvarenga de Araújo

**Professora Titular do Departamento de
Biblioteconomia e Documentação da Universidade
Federal da Paraíba-UFPB**

Análise conceitual do termo Competência Informacional e reflexão sobre a aplicação do mesmo ao contexto da Gestão do Conhecimento. Considera-se que, no âmbito desta relação possa ser criado um espaço de aprendizado ao longo da vida, o que poderá gerar, por um lado, uma atuação profissional eficiente e eficaz do indivíduo no mundo do trabalho e, por outro lado, o desenvolvimento de uma cidadania ativa que busque o desenvolvimento do potencial criador do mesmo no contexto da Sociedade da Informação.

Palavras-chave: *Competência informacional; Gestão do conhecimento; Sociedade da informação*

Information literacy and knowledge management: a necessary relation into the context of information society

This papers deals with conceptual analyses of information literacy and the reflection about the use of this concept in the context of knowledge management. We consider in the context of this relation can be generate an environment for lifelong learning, what can improve, on one hand, an efficient and effective professional performance of the individuals in the work world, on the

other hand, the development of an active citizenship that can seek the implementation of their potential in the context of the Information Society.

Key-words: *Information literacy; Knowledge management; Information society.*

Recebido em 23.01.200 Aceito em 17.05.2007

Introdução

A partir da abertura dos mercados, marcada pelo fim da Guerra Fria e da URSS, no fim da década de 80, a competitividade tornou-se globalizada. Um mercado consumidor exigente e informado começou a ditar novas regras. A informação passou a constituir-se num dos principais fatores de produção e a representar a maior parte do valor agregado dos produtos. A necessidade constante de inovação surgiu, no sentido de criar diferencial competitivo e flexibilização para viabilizar a customização dos produtos e do atendimento. Tal situação influenciou as estruturas das corporações verticalizadas que passaram a ceder autonomia e responsabilidade aos funcionários, possibilitando um maior acesso ao conhecimento institucional e exigindo deles a capacidade de aplicá-lo para oferecer soluções eficazes. A lógica e o poder da produção em massa, característicos da Era da Industrialização, entraram em decadência. A informação e a sua comunicação tornaram-se insumos na era atual de competitividade globalizada.

No contexto apresentado, ressurgiu a possibilidade do ser humano voltar ao centro do processo produtivo na condição de ser criativo, independentemente da sua função na cadeia produtiva. Segundo Miranda “[...] passa-se então a falar de competências, e não mais de qualificação para um emprego ou um determinado posto de trabalho. É a pessoa, com suas características mais complexas que interessa.” (MIRANDA, 2004, p. 113). Esta autora localiza a origem da administração por competências dizendo que “[...] o uso da noção de competência começou a aparecer quando as empresas tiveram necessidade de reconhecer as competências das pessoas independentemente do posto de trabalho que elas ocupavam...” (MIRANDA, 2004, p. 114).

Competências podem ser definidas como “[...] conhecimentos, habilidades e atitudes, que combinados adequadamente permitem o desempenho das tarefas para o cumprimento da missão de um empregado¹” (LÓPEZ, 2000, apud ORTOLL, 2003, p. 3). López (2000) citado por Ortoll (2003) diz ainda que “[...] a identificação das competências, [...] contribui para que as organizações e seus empregados se adaptem às mudanças provocadas pelo progresso da sociedade.”¹ (LÓPEZ, 2000, apud ORTOLL, 2003, p. 3)¹.

¹ Tradução das autoras.

Assim, os estudos sobre Competência Informacional (em inglês, *Information Literacy - IL*) propõem outra linha de pensamento, mais apropriada para lidar com a época atual. As reflexões e propostas de ação de tais estudos estruturam-se no lema "aprender a aprender".

Temos, então, uma mudança no enfoque gerencial, que passa da valorização da quantidade do conhecimento acumulado, para valorização da qualidade do aprendizado, ou ainda, do quanto se é capaz de se aprender através de informações diversificadas e contextualizadas e de se aplicar o conhecimento resultante do acesso/uso de tais informações, de forma flexível e adaptativa, nos cenários da Sociedade da Informação.

Breve Histórico do Conceito

O termo Competência Informacional começou a ser desenhado em 1974, por Paul Zurkowsky (ANZIIL, 2004, p. 45), educador norte-americano, presidente da *Information Industries Association*. Este pesquisador utilizou o termo *Information Skill* em um relatório para a *National Commission on Libraries and Information Science*, intitulado "*The information service environment, relationship and priorities*" (ANZIIL, 2004, p. 45; BAWDEN, 2001, p. 230). Naquela ocasião, o seu interesse era de que houvesse um plano decenal para que os estudantes fossem capacitados para consumirem produtos informacionais. O termo *Information Skills* referia-se a pessoas capazes de resolver seus problemas de informação utilizando-se de fontes relevantes, onde se incluía a utilização de tecnologia.

A literatura científica brasileira tem registrado a discussão sobre o conceito de competência informacional e a tradução do termo em inglês *Information literacy*. Também encontramos na literatura de outros países, o uso de termos sinônimos como: "*Information literacy; Computer literacy, [...] electronic information literacy; Library literacy; Media literacy; Network literacy [...] Internet Literacy, [...] Digital literacy, [...] Digital Information Literacy*" (BAWDEN, 2001, p. 223).

Em língua espanhola, utilizam-se os termos: "*[...] cultura de la información, habilidades informativas; o alfabetización informacional [...] en todas ellas: la idea de relacionarse de manera efectiva con el mundo de la información*" (ORTOLL, 2003, p. 2). Têm-se falado de vários tipos de *literacy* na bibliografia: *literacy cultural, tecnológica, marginal, etc.*

Para Dudziak (2003), a competência informacional engloba todas estas citadas anteriormente. Neste texto, optamos pela tradução do termo *information literacy* como competência informacional, seguindo a tendência dos autores brasileiros que tratam desta temática no campo da Ciência da Informação.

Bawden (2001) cita autores que ressaltam mudanças de natureza no conceito de *literacy* no contexto da Sociedade da Informação. Estas mudanças estariam ocorrendo em decorrência do uso intensivo das tecnologias de informação. Tais tecnologias estariam gerando uma suplementação e, em até certo grau, uma superação da tecnologia da escrita impressa pelos recursos digitais e de multimídia.

A *American Association of School Libraries* – AASL (2002) citada por Ortoll (2003) definiu competência informacional, em 1998, como:

[...] la habilidad de reconocer una necesidad de información y la capacidad de identificar, localizar, evaluar, organizar, comunicar y utilizar la información de forma efectiva, tanto para resolución de problemas como para el aprendizaje a lo largo de la vida (AASL apud ORTOLL, 2003, p. 3).

Em 2003, Dudziak definiu competência informacional como:

[...] processo contínuo de internalização de fundamentos conceituais, atitudinais e de habilidades necessário à compreensão e interação permanente com o universo informacional e a sua dinâmica, de modo a proporcionar um aprendizado ao longo da vida (DUDZIAK, 2003, p. 28).

Em 2004, Doyle (1998) citado por Bawden (2001), revisou o conceito de competência informacional e o definiu como “[...] a habilidade de acessar, avaliar e usar informação de uma variedade de fontes.”² (DOYLE, 1998, apud BAWDEN, 2001, p. 231). O *Australian and New Zealand Institute for Information Literacy* – ANZIIL (2004) define Competência informacional como “[...] uma compreensão e um conjunto de habilidades capacitando os indivíduos a reconhecer quando a informação é necessária e a respectiva capacidade de localizar, avaliar e usar efetivamente tal informação”. (ANZIIL, 2004, p. 3). A *Australian School Library Association* - ASLA define competência informacional como:

[...] sinônimo de saber como aprender. [...] é um meio de empoderamento pessoal. Ela permite às pessoas verificar e refutar opiniões especializadas e tornarem-se independentes na busca da verdade² (ASLA, 1994, apud ANZIIL, 2004, p. 5).

A mensagem subjacente que podemos perceber nos conceitos acima citados, cunhados por volta do início do século XXI, é que o cidadão que lida eficientemente e eficazmente com a dinâmica dos estoques e fluxos de informação no contexto da Sociedade da Informação pode fortalecer sua identidade e acumular poder. Assim temos que, o conceito de competência informacional ultrapassa a noção de simples aquisição de mais um conjunto de habilidades e chega a se caracterizar como um requisito para a participação social ética e eficaz dos indivíduos neste novo contexto social, baseado no uso intensivo de informação e conhecimento.

Uma visão que compartilhamos é a de Tucket (1989) citado por Bawden (2001). Este autor defende que competência informacional pode ser vista como uma hierarquia de habilidades em três níveis: “[...] habilidades de informação simples, [...] habilidades de informação compostas [...] e habilidades de informação complexas e integradas [...]”. (TUCKET, 1989, apud BAWDEN, 2001, p. 232)³. A ANZIIL (2004), também

² Tradução das autoras.

³ Traduzido pelas autoras.

utiliza níveis de desenvolvimento de competência informacional, diferenciando entre “nível baixo e nível alto” (ANZIIL, 2004, p. 27). Um elemento que se destaca nestas discussões é a noção de processo, o que possibilita o uso contínuo de estratégias de desenvolvimento destas habilidades.

As definições de Competência Informacional comentadas acima enfatizam os seguintes aspectos: a) na tecnologia da informação; b) na cognição; e c) no aprendizado por toda a vida. Quando se concentra na tecnologia da informação, a competência informacional é definida em linhas gerais como...

[...] pesquisa, estudo e aplicação de técnicas e procedimentos ligados ao processamento e distribuição de informações com base no desenvolvimento de habilidades no uso de ferramentas e suportes tecnológicos (DUDZIAK, 2003, p. 30).

Já quando este conceito enfatiza os processos cognitivos, sua definição “[...] envolve uso, interpretação e busca de significados, [...] O foco está no indivíduo, em seus processos de compreensão da informação”. (DUDZIAK, 2003, p. 30).

A ANZIIL (2004) define a aprendizagem ao longo da vida como “[...] toda aprendizagem – formal e informal- ocorrida de forma intencional ou imprevista, à qual se dá a qualquer momento no decorrer da existência de uma pessoa”. (ANZIIL, 2004, p. 4). Quando a ênfase permanece neste foco, considera-se que o conceito de competência informacional engloba “[...] além de uma série de habilidades e conhecimentos, a noção de valores ligados à dimensão social e situacional. A construção de redes de significado a partir do que os aprendizes lêem, ouvem e refletem”. (DUDZIAK, 2003, p. 30). Nesta última, a competência informacional constitui-se uma base para a transferência de conhecimento. Dessa forma, o sujeito do aprendizado se tornaria um ator social mais consciente do seu papel e de suas potencialidades transformadoras.

Breve Histórico da Dinâmica Social em Torno do Conceito

Os precursores da idéia de Competência Informacional foram os serviços de educação de usuários de bibliotecas escolares, na década de 50, nos EUA. Na década de 60, a *American Association of School Libraries* -AASL- incentivou a integração da biblioteca e a mudança do papel do bibliotecário, que se tornou guia da pesquisa escolar.

Na década de 70, a educação superior nos EUA, adotou a competência informacional como um requerimento para a graduação.

Até os dias atuais, são oferecidos cursos individuais (tutoriais *on-line* e outros) em torno da competência informacional com e sem atribuição de créditos. As universidades incorporaram esta competência ao currículo, inclusive direcionando disciplinas e trabalhos de extensão com base nas bibliotecas. Vale salientar que a tecnologia da informação é um recurso sempre presente nestas práticas.

Como colocamos anteriormente, o conceito competência informacional surgiu a partir do entendimento do conceito de *Information*

Skills, apresentado por Paul Zurkowsky, em 1974. Entretanto, desde aqueles primeiros momentos, havia autores que compreendiam o conceito de competência informacional além da utilidade laboral. Owens (1976) citado por Bawden (2001), ressaltou que “[...] além de pensar a competência informacional para a maior eficiência e efetividade no trabalho, a competência informacional é necessária para garantir a sobrevivência das instituições democráticas”. (OWENS, 1976, *apud* BAWDEN, 2001, p. 230). No mesmo ano (2001), Hamelink (1976) citado por Bawden (2001) definiu competência informacional como “[...] a necessidade do público em geral de ser liberado dos [...] dos efeitos opressores da nova mídia, que disponibiliza muitas explicações ‘pré-digeridas’⁴”. (HAMELINK, 1976, *apud* BAWDEN, 2001, p. 231). Estes autores incluem em sua definição de competência informacional uma noção de independência e de autoconsciência social.

Em 1975, ainda nos Estados Unidos, o bibliotecário ganhou espaço no planejamento curricular. Este envolvimento foi invocado, diz Campello (2003), porque se percebia a dificuldade das bibliotecas em “[...] atender a todas as necessidades identificadas como cruciais para a sobrevivência e a realização em um mundo extremamente complexo, abundante em informação e que mudava rapidamente” (CAMPELLO, 2003, p. 30). Esse foi o ambiente em que foi cunhado o termo competência informacional.

Em 1976, abriu-se um foco de compreensão mais abrangente para o termo Competência Informacional. É possível vê-lo cada vez mais associado à noção de cidadania. Segundo Owens (1976) citado por Campello (2003), “[...] cidadãos competentes no uso da informação teriam melhores condições de tomar decisões relativas à sua responsabilidade social” (OWENS, 1976, *apud* CAMPELLO, 2003, p. 30). Segundo eles, a competência informacional seria um instrumento de emancipação política. Comenta Dudziak (2003) que “[...] a inserção do conceito no contexto da cidadania elevou a IL a um novo patamar... Incluía-se agora a noção dos valores ligados à informação para a cidadania” (DUDZIAK, 2003, p. 24). A sociedade dos anos 70 começava a reconhecer a importância da informação e da competência informacional.

A década de 80, o desenvolvimento

Na década de 80, disseminou-se um movimento mundial para formar pessoas com habilidades de informação. Segundo Bernhard (2002), estes movimentos pretendiam “[...] promover a formação no uso ou domínio da informação desenvolvendo habilidades de informação que unificaram às habilidades de busca na biblioteca e em todos os níveis do sistema educativo⁵” (BERNHARD, 2002, p. 412). Neste momento estava sendo iniciado o fortalecimento do caminho institucional da competência informacional.

⁴ Tradução das autoras

⁵ Tradução das autoras.

A França iniciou a liberação de subsídios para desenvolver esta competência pelas escolas de engenharia e administração em 1980, 1990 e 1992. Na Austrália, o *Higher Education Council*, em 1992, identificou o conjunto de habilidades para o qual se desenvolveria o programa nacional de desenvolvimento de Competência Informacional. A Grã-Bretanha, iniciou com o *Teaching with Independent Learning Technologies -TILT-* e o *Information Literacy in All Departments -ILIAD-* e o *NetLinkS*. Na mesma época, o governo da Suécia deu início ao projeto EDUCATE. Vários Planos Nacionais de Desenvolvimento de Competência Informacional voltados para a formação de estudantes vêm sendo implementados em diferentes países. Na União Européia, o Plano de Implantação de uma Europa do Conhecimento para uma ação nesse sentido entre as universidades está em ação desde 2000, visando criar postos de trabalho adaptados à demanda da competitividade global (CCE, 2003). O mesmo vem ocorrendo na Austrália, no Canadá, na África do Sul, nos Estados Unidos, na Malásia, na Etiópia e outros países há anos.

Apesar de todas estas ações o movimento da competência informacional continua fortemente ligado à sua raiz norte-americana. A AASL (EUA) anunciou no início dos anos 80, as diretrizes para o desenvolvimento da competência informacional, denominadas *Information Power; Guidelines for School Libraries Media Programs*. Nelas, acrescenta-se às funções do bibliotecário a função de professor...

[...] encarregado de ensinar não apenas as habilidades que vinha tradicionalmente ensinando [...] mas envolvido no desenvolvimento das habilidades *de pensar criticamente*, [...] ensinando a aprender a aprender (CAMPELLO, 2003, p. 30).

As facilidades das tecnologias da informação atraíam vários olhares, desde o centro deste movimento, entretecendo-se no nome desta competência, tornou-se comum na literatura o termo *information technology literacy*. Uma noção mais ampla de competência informacional foi formada nesta época. Assim competência informacional foi definida como “[...] um conjunto integrado de habilidades [...], conhecimentos de ferramentas e recursos, desenvolvidos a partir de determinadas atitudes” (BREIVIK; GEE, 1989, apud DUDZIAK, 2003, p. 25). Este contexto produziu a reunião de esforços de professores e bibliotecários na implementação de programas educacionais nas escolas, com base nas tecnologias da informação e nas bibliotecas.

Em 1983, o documento *A National Risk: The Imperative for Educational Reform*, abalou todos os setores envolvidos com a educação nos EUA. Este relatório evidenciou a formação de uma geração de estado-unidenses que eram informacionalmente incompetentes (ou *informationally illiterate*). Este mesmo texto relatava a falência da educação no ensino público nos EUA e apontava a necessidade de desenvolvimento de habilidades intelectuais superiores. Entretanto, não citava as bibliotecas. Esta ausência causou forte reação por parte dos bibliotecários, os quais, em 1984, lançaram como resposta o texto mais importante sobre Competência Informacional da época, *Libraries and the*

Learning Society; Papers in Response to a National Risk, publicado pela *American Libraries Association (ALA)*. Este texto considerava que a biblioteca seria a matriz geradora para o desenvolvimento dessas habilidades.

Em 1986, houve uma reforma no ensino médio nos EUA, descrita no documento *Educating Students to Think: The Role of the School Library Media Program*. Essa reforma previa reestruturar o ensino/aprendizagem, fazendo com que as habilidades de competência informacional capacitassem os alunos a buscarem a aprendizagem autônoma.

Segundo Bernhard (2002), em 1987, a ACRL (EUA) insistia sobre a necessidade de “[...] situar a formação na utilização de recursos específicos no contexto global do processo de busca de informação”⁶. No mesmo ano, Carol Kuhlthau publicou sua tese intitulada *Information Skills for an Information Society; a review of research*. Lançando as bases da *Information Literacy Education*, sob duas proposições: a) a competência informacional deveria ser integrada ao currículo escolar; b) os estudantes deveriam ter acesso às tecnologias da informação como apoio ao aprendizado.

O ano de 1989 foi altamente importante para o desenvolvimento dos trabalhos em competência informacional. De início, o *National Forum on Information Literacy (NFIL)* teve sua primeira reunião. Este fórum é composto por um grupo de mais de setenta e cinco organizações governamentais, educativas e da área dos negócios nos Estados Unidos. No mesmo ano (1989), o Comitê Presidencial sobre Competência informacional da *American Library Association* apresentou o Relatório Final, “[...] que definiu quatro componentes da competência informacional: a habilidade de reconhecer quando a informação é necessária e localizar, avaliar e utilizar efetivamente a informação necessária”⁵ (ALA, 1989 *apud* ANZIIL, 2004, p. 45). Ainda nesse ano, Breivik e Gee lançam o livro *Information Literacy; Revolution in the Library*, que introduziu a educação baseada em recursos (*resource-based learning*), influenciada pela teoria construtivista, que utilizava a tecnologia da informação como recurso de aprendizagem. Essa concepção de competência informacional ensejava uma reforma curricular em todos os níveis, para dar espaço à utilização dos recursos informacionais disponíveis para aprender e resolver problemas. Iniciou-se a construção dos padrões de habilidades informacionais que comporiam a competência informacional. Nessa época, a prática em competência informacional se concentrava no ensino dos padrões utilizados nas bibliotecas e nos recursos de busca de informação. Assim, a década de 80 foi caracterizada pela implantação das práticas da competência informacional institucionalizada.

⁶ Tradução das autoras.

A década de 1990, o impulso da tecnologia da informação

Em 1990, o *National Forum of Information Literacy* -NFIL- foi consolidado. A definição da *American Library Association* (ALA) para a competência informacional era a mais amplamente aceita, inclusive em outros países. A ênfase na utilização dos meios eletrônicos acentuou-se ainda mais. Em termos mundiais, aumentava o número de países que executavam programas nacionais de desenvolvimento da competência informacional. A partir das experiências no NFIL, Doyle (1994) citado por Dudziak (2003), traçou novas diretrizes para a IL, considerando-a como

[...] um conjunto integrado de habilidades, conhecimentos e valores ligados à busca, acesso, organização, uso e apresentação da informação na resolução de problemas, utilizando para tanto, o pensamento crítico (DOYLE, 1994, apud DUDZIAK, 2003, p. 26).

Muitos modelos foram criados, todos incluindo as atividades básicas de identificação, acesso, avaliação e uso da informação, com poucas diferenças.

Em 1997, a ACRL criou o *Institute for Information Literacy* (IIL), para apoiar a formação de multiplicadores “[...] destinado prioritariamente a treinar bibliotecários e dar suporte à implementação de programas educacionais no ensino superior” (DUDZIAK, 2003, p. 27), fortalecendo a institucionalização.

Em 1998, foi publicada uma nova versão das diretrizes da AASL, que foi nomeada *Information Power: Building Partnerships for Learning*. Estas diretrizes trouxeram fundamental inovação, pois tinham “[...] o bibliotecário como líder na implementação do conceito de competência informacional no ambiente escolar” (CAMPELLO, 2003, p. 31). Essas diretrizes indicavam recomendações para atingir o desenvolvimento das competências informacionais para cada etapa de desenvolvimento escolar. As competências foram divididas em três grupos: a) competência para lidar com a informação; b) informação para a aprendizagem independente; e c) informação para a responsabilidade social. Segundo Campello, o *Information Power* “[...] pode ser considerado o documento que concretiza a assimilação do conceito de competência informacional pela classe bibliotecária” (CAMPELLO, 2003, p. 31). Dudziak (2003) caracteriza de maneira geral a década de 90 pela “[...] ênfase na busca e uso da informação enquanto processo cognitivo para a resolução de problemas, direcionando o aprendiz ao pensamento crítico e criativo”. (DUDZIAK, 2003, p. 27).

O século 21 e a avaliação dos programas nacionais de Information Education Literacy

No ano 2000, a *Association of College and Research Library* -ACRL-, publicou os *Information Literacy Standards for Higher Education*,

estabelecendo diretrizes para a competência informacional no ensino superior nos EUA.

Resumindo a nossa compreensão sobre a dinâmica de desenvolvimento do conceito de competência informacional, podemos dizer que tivemos a emergência do conceito no período dos anos 50 a 70; o desenvolvimento de programas nacionais, institucionalização nos anos 80 e 90 e, no final dos anos 90 e início do século XXI, a avaliação dos programas implementados em diferentes países.

Esta compreensão nos coloca diante de um questionamento: como se coloca a dinâmica pela competência informacional no contexto brasileiro?

O movimento da Competência Informacional no Brasil

Os precursores do movimento da competência informacional no Brasil, segundo Dudziak (2003), são os bibliotecários que fizeram estudos para o desenvolvimento de programas de educação de usuários. O termo foi utilizado pela primeira vez no Brasil por Caregnato (CAREGNATO, 2000, *apud* CAMPELLO, 2003, p. 50), que o traduziu como alfabetização informacional. A idéia, neste momento inicial do estudo no Brasil, era ampliar a ação do bibliotecário na escola e “[...] oferecer novas possibilidades informacionais necessárias para interagir no ambiente digital.” (CAMPELLO, 2003, p. 28).

Segundo Campello (2003), ela foi a responsável pela tradução do termo *information literacy* para competência informacional em 2002,...

[...] na perspectiva da biblioteca escolar, em texto que sinalizava para o potencial deste conceito como catalisador das mudanças do papel da biblioteca em face das exigências da educação do século XXI (CAMPELLO, 2003, p. 29).

Em termos de literatura nacional podemos citar alguns poucos estudos.

Dudziak (2003) cita como exemplo de projetos brasileiros para a competência informacional: o PROESI e mais dois programas desenvolvidos na USP. Outra iniciativa importante é o prêmio Carol Kuhlthau, oferecido pela Escola de Ciência da Informação (ECI) da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG). Esta é uma iniciativa meritória e pioneira com relação ao estímulo da divulgação de métodos de *Information Literacy Education* em bibliotecas escolares brasileiras. No âmbito das pesquisas, temos conhecimento dos trabalhos de Santos (2006), Rocha (2006) e Silva (2006). O trabalho de Santos (2006) trata da caracterização das competências informacionais desenvolvidas por bibliotecários que atuam em bibliotecas de Instituições Federais de Educação Superior localizadas na região nordeste do Brasil, junto ao Portal Periódico CAPES. O trabalho de Rocha (2006) trata da identificação de competências informacionais de bibliotecários atuantes em bibliotecas de universidades privadas na cidade de João Pessoa/PB. O trabalho de Silva (2006) identifica as competências informacionais demandadas por

alunos concluintes do Curso de Graduação em Biblioteconomia da UFPB. Estas pesquisas fazem parte dos esforços do grupo de pesquisa *Usos e Impactos da Informação*⁷ em desenvolver teorias e aplicações sobre a temática da competência informacional.

Considerando as condições para o desenvolvimento da competência informacional no Brasil, Dudziak (2003), propõe que:

A base de uma cultura da informação é sua democratização, mediante abertura de canais diretos de comunicação e respeito às normas, procedimentos, dados, fatos acontecimentos e resoluções que afetem a comunidade. Telas de comunicação e informação devem envolver administradores, docentes, bibliotecários, técnicos, funcionários e estudantes, em seus mais variados níveis organizacionais, como condição essencial, de forma que se desfaçam os nós que tradicionalmente amarram as instituições e se abram caminhos para as mudanças (DUDZIAK, 2003, p. 32).

Paradoxalmente, apesar de não haver nenhum esforço governamental localizado na literatura pertinente visando oficializar programas de desenvolvimento de competência informacional, encontramos as habilidades de competência informacional como parte dos itens avaliados no Exame Nacional do Ensino Médio (ENEM), no ano de 2006. Tal exame é utilizado como base na seleção para o projeto PROUNI (Programa de concessão de bolsas de estudo em cursos universitários em universidades particulares) e requereu o desenvolvimento de competências como segue:

II - Construir e aplicar conceitos das várias áreas do conhecimento para a compreensão dos fenômenos naturais, de processos histórico-geográficos, da produção tecnológica e das manifestações artísticas[...] III - selecionar, organizar, relacionar, interpretar dados e informações representados de diferentes formas, para tomar decisões e enfrentar situações problema[...] IV - relacionar informações representadas em diferentes formas, e conhecimentos disponíveis em situações concretas, para construir argumentação consistente[...] V - recorrer aos conhecimentos desenvolvidos na escola para a elaboração de propostas de intervenção solidária na realidade, respeitando os valores humanos e considerando a diversidade sociocultural [...]

II - Compreender a proposta de redação e aplicar conceitos das várias áreas de conhecimento para desenvolver o tema, dentro dos limites estruturais do texto dissertativo-argumentativo [...] III - selecionar, relacionar, organizar e

⁷ Maiores detalhes sobre o grupo de Pesquisa em "Usos e impactos da informação" encontram-se no Diretório de Grupos de Pesquisa do CNPq no endereço eletrônico www.cnpq.br.

interpretar informações, fatos, opiniões e argumentos em defesa de um ponto de vista [...] V – elaborar proposta de intervenção para o problema abordado, demonstrando respeito aos direitos humanos (BRASIL, 2006).

Vê-se claramente que cada competência listada pode ser relacionada às habilidades que compõem a competência informacional. Entretanto, a ausência de programas nacionais de desenvolvimento da competência informacional torna difícil o pleno desenvolvimento e uso destas habilidades.

Competência Informacional e Gestão do Conhecimento

Condensando os conceitos de Competência Informacional analisados anteriormente, teremos a seguinte lista de habilidades:

- Reconhecer a necessidade de informação (AASL, 1998; ANZIIL, 2004);
- Identificar, compreender, interpretar, atribuir significado, gerar uma atitude a partir do conhecimento, a partir da rede de significados anterior, incluindo a noção da dimensão social e imediata. Assumindo o compromisso da aprendizagem significativa e compreendendo o empoderamento pessoal decorrente do processo de aprender por/para toda a vida (AASL, 1998; DUDZIAK, 2003; AASL *apud* ANZIIL, 2004);
- Acessar a informação a partir de vários meios (DOYLE, 2004);
- Buscar a informação necessária efetivamente (AASL, 1998; ANZIIL, 2004; DUDZIAK, 2003);
- Aferir ou avaliar a informação provinda de uma variedade de meios (AASL, 1998; DOYLE, 2004; ANZIIL, 2004);
- Organizar a informação (AASL, 1998);
- Compartilhar informação (AASL, 1998);
- Usar, Aplicar conhecimento para solução de problemas por/para toda a vida (DOYLE, 2004; DUDZIAK, 2003; ANZIIL, 2004; AASL, 1998).

Bukowitz e Williams (2002) conceituam gestão do conhecimento como: “[...] o processo pelo qual a organização gera riqueza, a partir do seu conhecimento ou capital intelectual” (BUKOWITZ; WILLIAMS, 2002, p. 17). Considerando o potencial inovador contido no conhecimento que está nas pessoas e que pode ser de grande valor para a organização (capital intelectual), as autoras propõem ações para a gerência do conhecimento nas organizações a partir dos níveis tático e estratégico:

- Nível tático: Obtenha, Use, Aprenda e Contribua;
- Nível estratégico: Avalie, Construa e Sustente.

Segundo Bukowitz e Williams (2002, p. 82), o aspecto *tático* é onde as pessoas “[...] reúnem a informação de que necessitam para o seu trabalho diário, utilizam o conhecimento para gerar valor, aprendem [...], devolvem esse conhecimento para o sistema, para que outros o utilizem [...]”. *Obter* conhecimento é o processo onde se procuraram “[...] informações e depois as utilizaram para resolver problemas, tomar decisões ou criar produtos e serviços novos”. Utilizar conhecimento é onde “[...] membros da organização combinam a informação de maneiras novas e interessantes para criar soluções mais inovadoras.”. Aprender “[...] é encontrar formas de integrar o processo de aprendizagem à maneira como as pessoas trabalham”. Contribuir “[...] para a base de conhecimento comum”

Conforme estas autoras, o lado estratégico tem por meta “[...] o alinhamento da estratégia de conhecimento da organização com a estratégia geral de negócios” (BUKOWITZ; WILLIAMS, 2002, p. 26). Avaliar “[...] exige que a organização defina o conhecimento necessário para a sua missão e mapeie o capital intelectual atual, em contraste com as necessidades futuras de conhecimento” (BUKOWITZ; WILLIAMS, 2002, p. 27). Construir e Manter significa obter valor a partir dos relacionamentos com os empregados, fornecedores, clientes e as comunidades nas quais operam; Descarte consta de descobrir “[...] algum conhecimento que pode ser mais valioso se for transferido para fora da organização” (BUKOWITZ; WILLIAMS, 2002, p. 27).

Podemos fazer facilmente o relacionamento das atividades necessárias à gerência do conhecimento com as habilidades que formam a competência informacional:

- No nível tático: obter conhecimento exercita a habilidade de buscar informação; usar conhecimento exercita a habilidade de usar a informação para solução de problemas; aprender conhecimento carece da habilidade de organizar a informação (processos de assimilação e acomodação, como de aplicar informação); contribuir com conhecimento é o exercício da habilidade de compartilhar informação.
- No nível estratégico: construir e manter conhecimento pressupõe as habilidades de identificar, reconhecer a necessidade de e acessar a informação; avaliar o conhecimento é sinônimo de avaliar informação. E para descartar conhecimento é necessário todo o conjunto de habilidades de competência informacional.

Podemos também comparar o que a *KPMG Consulting (2000)* citada por Ortoll (2003) delinea como atividades realizadas pela Gestão do Conhecimento, a saber: (a) identificar o conhecimento relevante; (b) captar e criar conhecimento; explicitar, estruturar e armazenar conhecimento; (c) transmitir e compartilhar conhecimento; (d) interpretar e aplicar conhecimento; reutilizar e renovar conhecimento. Então,

podemos relacioná-las com as habilidades requeridas na competência informacional da seguinte forma:

- As habilidades de perceber a necessidade de conhecimento e de identificar, compreender, interpretar, atribuir significado à informação da Competência informacional vão suprir a necessidade de identificar o conhecimento relevante, por sua atuação na definição e apreensão do conhecimento. Isto acontece com relação ao conteúdo e seus níveis de importância;
- Para executar a classificação dos conteúdos em níveis, será necessária também a capacidade de organização e avaliação da informação;
- A atividade de captar conhecimento baseia-se nas habilidades de buscar, acessar e aferir informação;
- As atividades de criar, aplicar, reutilizar e renovar conhecimento estruturam-se sobre a habilidade de usar a informação, assim como sobre a habilidade de transmitir e compartilhar informação;
- Da mesma forma, está implícita a capacidade de organizar informação, na atividade de explicitar, estruturar e armazenar conhecimento.

É possível dizer a partir destas análises que, as habilidades para formar competência informacional são suportes da gestão do conhecimento. Tal afirmativa nos leva a outra. Assim, temos que a competência informacional pode aos gestores do conhecimento recursos humanos as seguintes habilidades:

- Mecanismos para identificar a necessidade de informação, bem como as fontes e recursos para encontrá-los;
- Um conjunto de estratégias de exploração e interrogação dos recursos, eletrônicos ou não, inclusive com a aferição da informação recuperada;
- Mecanismos para criar nova informação a partir do que foi encontrado na busca;
- Técnicas para reapresentar a informação, facilitando a sua recuperação por terceiros;
- Ferramentas, normas e estratégias de comunicação da informação e integração das informações;
- Capacidade de analisar, sintetizar, selecionar ou filtrar informação, identificando as diferenças de acordo com as fontes; e
- Mecanismos de desenvolvimento de estratégias para aplicar a informação à solução de problemas.

Considerações finais

O conceito de competência informacional está diretamente relacionado às atitudes que facilitam criar e compartilhar o conhecimento, ou seja, com o aprendizado ao longo da vida (*lifelong learning*). Consideramos a competência informacional como um subconjunto do aprendizado independente contido no aprendizado ao longo da vida. O *lifelong learning* é intencional, quer formalmente gerenciado ou auto-gerenciado e é essencial para o sucesso na Sociedade da Informação, devido às mudanças rápidas que ocorrem neste contexto. A Competência informacional é um pré-requisito e um habilitador essencial para o *lifelong learning*, além de também estar entrelaçada intimamente com a cidadania participativa.

Vale salientar ainda que, dentre as influências que compõem o conceito de competência informacional, destacam-se principalmente as que enfatizam a tecnologia da informação, a cognição e o aprendizado. Quanto à primeira, quando marcada pela abordagem mecanicista, geralmente comete o deslize de colocar prioridade no recurso preterindo o usuário, contudo, o uso do computador por si só não é capaz de resumir a competência informacional. As definições ligadas à compreensão dos processos cognitivos podem ser consideradas reducionistas e individualistas quando não consideram o aspecto social do indivíduo. É nesse contexto que a visão da aprendizagem por toda a vida agrega valor ao conceito de competência informacional, dando ao usuário o cunho de agente social, que utiliza a tecnologia da informação.

A evolução histórica da competência informacional nos mostra que, nos países desenvolvidos ela não tem se baseado apenas no debate científico, mas em práticas de ação política consistentes. Os países da Comunidade Comum Européia, Canadá, Austrália, Estados Unidos e muitos outros têm compreendido a necessidade de formar cidadãos para a Sociedade da Informação e têm realizados investimentos importantes desde a década de 50. Esta postura evidencia uma preocupação governamental significativa, que tem permitido o desenvolvimento de uma qualificação que envolve escolaridade eficiente e preparação eficaz para o mercado de trabalho.

Este panorama mundial encontra o Brasil ainda tomando conhecimento e discutindo conceitos de competência informacional, enquanto os países desenvolvidos já discutem avaliações de programas nacionais. A sociedade brasileira recebe a cobrança das habilidades (provas do ENEM), mas não disponibiliza de forma planejada a infraestrutura necessária para o cidadão conhecer e utilizar elementos da competência informacional. Estudos nesta área no Brasil e intervenções para o desenvolvimento da competência informacional são, a nosso ver, imprescindíveis para a colocação do país no *ranking* mundial de qualificação para a cidadania no contexto da Sociedade de Informação. Porém, acreditamos que isto não poderá vir a efeito sem um trabalho cooperativo e multidisciplinar. Também não acreditamos que o Brasil deva simplesmente seguir os modelos dos países desenvolvidos sobre o tema. É

preciso descobrir os nossos próprios caminhos, partindo da nossa realidade específica, e assim, criar nossos modelos e metodologias para o desenvolvimento de competência informacional.

Considerando a relação competência informacional/gestão do conhecimento poderíamos dizer ainda que, uma alicerça a outra, pois se inter-relacionam constantemente. Seria difícil imaginar que tipo de sucesso teria o cidadão no contexto Sociedade da Informação que não estivesse habilitado a lidar com a mesma. Expusemos como cada responsabilidade da gestão do conhecimento está embasada em habilidades para lidar com a informação, ou seja, em competência informacional.

Entendemos que dar a oportunidade de acesso e uso da informação é fundamental gerar ambientes/oportunidades de crescimento intelectual, pessoal e social. Neste último aspecto, devemos buscar uma reflexão a partir do conceito de *Responsabilidade Social da Ciência da Informação*, o que no momento extrapolaria o âmbito desta reflexão.

Referências

ACRL - ASSOCIATION OF COLLEGE AND RESEARCH LIBRARIES. *Information Literacy Competency Standards for Higher Education*, january/2000, (7 february 2000). Disponível em <<http://www.ala.org/acrl/ilintro.html>>. Acesso em: 16 ago. 2006.

ALA - AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. *American Library Association Presidential Comittee on Informatin Literacy Reports*. 10/01/1989, Disponível em <<http://www.ala.org/acrl/nili/ilnit1st.html>>. Acesso em: 16 ago. 2006.

Australian and New Zealand Institute for Information Literacy (ANZIIL). *Australian and New Zealand Information Literacy Framework; principles, standards and practice*. 2º. Ed. Adelaide – Austrália: ANZIIL, 2004.

BAWDEN, David. Information and Digital Literacies: a review of concepts. *Journal of Documentation*, v. 57, n. 2, 2001, p. 218-259.

BERNHARD, Paulette. La formación en el uso de la información: una ventaja en la enseñanza superior - situación actual. *Anales De Documentación*, Montreal, n. 5, 2002, p. 409-435.

BRASIL. Ministério da Educação (mec). *Exame Nacional do Ensino Médio*. Brasília, Df: Mec, 2006 (Prova).

BUKOWITZ, Wendi; WILLIAMS, Ruth. *Manual de Gestão do Conhecimento: ferramentas e técnicas que criam valor para a empresa*. Porto Alegre: Bookman, 2002.

CAMPELLO, Bernadete. O movimento da competência informacional: uma perspectiva para o letramento informacional. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 32, n. 3, p. 28-37, set./dez. 2003.

CCE - COMISIÓN DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS. *Comunicación de la Comisión: el papel de las universidades en la Europa del conocimiento*. Bruxelas: CCE, 2003. 26pp.

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

MIRANDA, Silvânia Vieira. Identificando competências informacionais. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 33, n. 2, p. 112-122, maio/ago, 2004.

ROCHA, M. *Competência informacional de bibliotecários, na cidade de João Pessoa/PB*. 2006. Monografia (Especialização em Gestão de Unidades de Informação) – UFPB, João Pessoa, 2006.

SANTOS, M. *Portal de periódicos CAPES e a Competência informacional de bibliotecários*. 2006. Monografia (Curso de Especialização em Gestão de Unidades de Informação) – UFPB, João Pessoa, 2006.

SILVA, M. das D. *Competência informacional de alunos concluintes do curso de graduação em biblioteconomia - UFPB*. 2006. Monografia (Curso de Especialização em Gestão de Unidades de Informação) – UFPB, João Pessoa, 2006.