

FUNDAÇÃO ESCOLA DE SOCIOLOGIA E POLÍTICA DE SÃO PAULO

II SEMINÁRIO DE PESQUISA DA FESPSP

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

**Silvana da Silva Antonio Arduini**

Mestranda em Ciência da Informação pela ECA – USP

Professora no curso de Secretariado no Centro Paula Souza

**Resumo**

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.

**1 Introdução**

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, 2000).

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.

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 conseguinte, 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.

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 'Competência em Informação' 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.

Assim sendo, a presente pesquisa buscou 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.

## **2 Delineamento metodológico**

Este estudo inicia-se por um levantamento bibliográfico de textos indexados em bases nacionais e internacionais entre 2005 e 2012. 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.

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 em bases de dados nacionais e internacionais.<sup>1</sup>

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. A terceira etapa consistiu na da leitura dos relatos dos textos, e posterior classificação dos mesmos em:

- relatos de experiências diagnósticas: 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.

- ações de desenvolvimento de Competência em Informação” - 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.

Dentre as variáveis desse estudo temos:

---

<sup>1</sup> INTERNACIONAIS: *Web of Science* (WoS); *Library & Information Sciences Abstracts* (LISA); *Library Information Science & Technology Abstracts* (LISTA); *Annual Review of Information Science and Technology* (ARIST) e NACIONAIS: *Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações* (BDBTD); *Base de Dados Referencial de Artigos de periódicos em Ciência da Informação* (Brapci).

- 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 utilizados nas pesquisas desenvolvidas em ambientes laborais, quais os profissionais mais estudados nesse ambiente e conseqüentemente quais os ambientes mais estudados.

### **3 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"<sup>2</sup> 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)<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup> Information Literacy (IL) – termo original de Competência em Informação.

<sup>3</sup> 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.*

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.

#### **4 Competência em Informação no ambiente de trabalho**

O presente artigo não pretende fazer 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 conhecimento<sup>4</sup>. Em vez disso, o recorte da presente pesquisa contempla os estudos cujo tema foi identificado como competência em informação e local de trabalho. 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.

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.

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

---

<sup>4</sup> 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.

competitivo. O primeiro apontamento de Barner (1996) 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)<sup>5</sup>

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;

---

<sup>5</sup> 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.

## **5 Relatos de experiência sobre Competência em informação de trabalhadores**

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 *Information Search Process* (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.

## **6 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 em informação 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 Competência em Informação dos alunos e professores, porém ela é parte do início do processo 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. Seria esse um dos motivos pelo qual a Competência em Informação não tenha sido mais explorada no local de trabalho?

## Referências

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.

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.

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

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.

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.

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. 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.

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.

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.

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](http://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.

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

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](http://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](http://www.emeraldinsight.com/1366-5626.htm) >. Acesso em: dez./2011.

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.

PASADAS UREÑAS, Cristóbal. **El Certificado Internacional de Alfabetización en Información: ¿un reto profesional global**. In: World Library and Information Congress: 69th IFLA General Conference and Council, Berlim, ago. 2003.

RADER, Hannelore 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](https://www.ideals.illinois.edu/bitstream/handle/2142/8463/librarytrendsv51i2_opt.pdf?sequence=3#page=109)>. Acesso em: 23 maio 2013.

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.

SQUIRES, G. **A new model of teaching and training**. Hull, Reino Unido: University of Hull, 1994.

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.

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