

# Contribuição da Competência em Informação para os processos de Gestão da Informação e do Conhecimento

**Marta Lígia Pomim Valentim**

Doutora; Universidade Estadual Paulista (Unesp);  
valentim@valentim.pro.br

**Carlos Francisco Bitencourt Jorge**

Mestre; Universidade Estadual Paulista (Unesp);  
bitencourt@gmail.com

**María Gladys Ceretta-Soria**

Doutora; Universidad de la Republica (UDELAR);  
mgceretta@gmail.com

**Resumo:** Este artigo analisa as relações entre competência em informação (COINFO), gestão da informação (GI) e gestão do conhecimento (GC). Para tanto, principia destacando alguns conceitos e definições relacionados aos referidos termos. Em seguida, apresenta alguns modelos aplicados, com o intuito de conhecer as etapas mais recorrentes dos referidos modelos. Por último, realiza um estudo comparativo entre as etapas/fases dos modelos de COINFO, GI e GC, com o intuito de verificar se há relação entre as etapas da COINFO com as etapas/fases da GI e da GC. Como resultado, apresenta a relação entre elas, e afirma que a COINFO pode atuar de forma integrada para propiciar maior efetividade aos processos informacionais da GI e da GC. A análise apresentada propicia a expansão das contribuições da COINFO, contribuindo para o desenvolvimento desta temática no contexto da sociedade contemporânea.

**Palavras-chave:** Competência em Informação. Gestão da Informação. Gestão do Conhecimento. Modelos de Competência em Informação. Modelos de Gestão da Informação. Modelos de Gestão do Conhecimento.

## 1 Introdução

Integrar diferentes especialidades do campo da Ciência da Informação é relevante para o desenvolvimento e a consolidação da área. Nessa perspectiva, apresenta-se uma análise e reflexão sobre as possíveis relações existentes entre a competência em informação (COINFO) e os processos de gestão da informação (GI) e gestão do conhecimento (GC). Destaca-se que a análise e a reflexão apresentadas propiciam a

expansão das contribuições da COINFO, contribuindo para o desenvolvimento dessa temática no contexto empresarial.

Potencializar as competências dos sujeitos sociais, tornando-os competentes em informação, é a principal função da COINFO. A sociedade contemporânea tem reconhecido a importância da competência em informação, principalmente nos países em que a exclusão social é significativa, uma vez que desenvolve ações que possibilitam aos indivíduos desenvolver a capacidade de reconhecer uma necessidade informacional, ter a capacidade de identificar e localizar uma informação, bem como avaliar e usar efetivamente essa informação.

Bawden (2002, p. 363, tradução nossa) explica que na literatura existem vários termos sinônimos para competência em informação:

- a) Competência informática, competência em novas tecnologias, competência em informação eletrônica;
- b) Competência bibliotecária;
- c) Competência em mídias
- d) Competência em redes, competência em Internet, hipercompetência;
- e) Competência digital, competência em informação digital.

Compreendemos que os processos de GI e GC estão relacionados à competência em informação. Assim, é importante analisar as relações teóricas e aplicadas entre essas referidas temáticas. Para tanto, apresenta-se os conceitos e definições relacionados à COINFO e, posteriormente, os conceitos e definições relacionados à GI e à GC. Também serão apresentados os principais modelos existentes relacionados à COINFO, GI e GC, visando analisar as etapas que compõem os referidos modelos, de forma a identificar possíveis relações entre eles. Por último, pretendemos, após a compreensão dos modelos e de suas relações, apresentar um estudo comparativo entre essas temáticas e a contribuição da competência em informação para a GI e a GC.

## 2 Competência em Informação

Pode-se definir de forma simples que alfabetizar é o ato de ensinar, instruindo o indivíduo a reconhecer e interpretar signos e símbolos. Contudo, esse conceito

simples não atende as necessidades da sociedade contemporânea, pois esta exige uma compreensão mais aprofundada do que seja um indivíduo alfabetizado. Desse modo, primeiramente deve-se compreender a alfabetização como um processo contínuo e dinâmico, que envolve não só o reconhecimento, a compreensão, a apropriação de signos e símbolos, mas, além disso, saber aplicá-los na vida cotidiana de forma eficiente.

A alfabetização, pensada a partir de um conceito mais amplo, é um instrumento de democratização, pois transforma o indivíduo em um cidadão consciente de suas possibilidades de conhecer.

Oliveira (1997) explica que competência em informação se trata de uma ação, um processo que objetiva proporcionar às pessoas competências básicas e elementares numa determinada linguagem, para comunicar-se por meio de canais de comunicação disponíveis.

Para se compreender a importância da competência em informação na sociedade contemporânea, é necessário compreender o fenômeno da revolução informacional evidenciado por Lojkine (2002), no qual a sociedade passa por um processo de transformação cultural e de valores. Segundo Mattelart (2002, p. 85-86), Bell cunhou o termo Sociedade da Informação no final dos Anos 70 explicando que “[...] cada sociedade é uma sociedade de informação e cada organização é uma organização de informação, assim como cada organismo é um organismo de informação. A informação é necessária para organizar e fazer funcionar tudo [...]” (BELL, 1979, p. 169<sup>1</sup> apud Mattelart, 2002, p. 86).

Castells (2003) menciona a Sociedade do Conhecimento ressaltando que a caracterização da revolução a qual a sociedade atravessa não consiste na centralidade da informação e do conhecimento, mas sim na aplicação dessa informação e desse conhecimento para a geração de novo conhecimento. Um dos aspectos inerentes a essa revolução é a velocidade do processo, ressaltada por Mattelart (2002) como um fator competitivo entre nações, organizações e pessoas, tornando-se, assim, um importante diferencial.

A chamada revolução da informação contemporânea faz de todos os habitantes do planeta candidatos a mais uma versão da modernização. O mundo é distribuído entre lentos e rápidos. A rapidez se torna argumento de autoridade que funda um mundo sem lei [...] (MATTELART, 2002, p. 173).

As mudanças que permeiam a sociedade, bem como a velocidade como fator determinante da revolução informacional, evidenciaram a necessidade de um elemento responsável pelo processo de aprendizagem no que tange à informação, auxiliando e dinamizando o processo de geração de conhecimento, surgindo assim a necessidade de propiciar competência aos indivíduos no âmbito informacional.

Coutinho e Lisbôa (2011, p. 11) consideram a sociedade contemporânea uma “[...] ‘sociedade aprendente’ em que o sucesso dos sujeitos depende da sua capacidade de processar e gerir a informação e, sobretudo, da sua capacidade de adaptação à mudança”.

Nesse contexto, surge a competência em informação com o intuito de atender essa nova necessidade da sociedade. Segundo Dudziak (2003, p.24), a competência em informação tem seus conceitos e teorias básicas contempladas desde a Década de 1970, e seu termo foi cunhado por Zurkowski. Para Uribe Tirado (2009), a COINFO tem seus conceitos e teorias básicas contempladas desde 1985, possuindo assim diversas definições, descrições e modelos.

Segundo Bruce (1997, tradução nossa), no âmbito dos conceitos e definições, é possível encontrar sete categorias (Quadro 1).

**Quadro 1 - Categorias da Competência em Informação Propostas por Bruce**

<b>Categorias</b>	<b>Concepções</b>
Categoria 1	Concepção baseada em tecnologias de informação: A competência em informação é dependente do uso de tecnologias de informação e comunicação para recuperar informações.
Categoria 2	Concepção baseada em fontes de informação: A competência em informação é relacionada ao conhecimento do indivíduo para acessar e manusear fontes de informação.
Categoria 3	Concepção baseada no processo de execução: A competência em informação é relacionada à capacidade de usar informação para enfrentar situações. O processo varia de pessoa para pessoa, assim como o resultado do processo gera uma ação para a resolução de problemas ou a tomada de decisão.
Categoria 4	Concepção baseada no controle da informação: A competência em informação é relacionada ao controle de informações por meio de estruturas manuais, tecnológicas e cognitivas, visando seu armazenamento e recuperação.
Categoria 5	Concepção baseada na construção de conhecimento: A competência em informação é compreendida a partir da construção de uma base de conhecimento pessoal, formada a partir da análise crítica do que é lido.
Categoria 6	Concepção baseada na extensão do conhecimento: A competência em informação é compreendida a partir de perspectivas pessoais adotadas, como a criatividade e a intuição. Processo cognitivo interno à mente humana que gera novo conhecimento ou informação.

Categorias	Concepções
Categoria 7	Concepção baseada na sabedoria: A competência em informação é compreendida a partir do uso de informações com sabedoria para o benefício de outros. Envolve valores e ética pessoal.

Fonte: Adaptada e traduzida de Bruce (1997).

Além das categorias, Bruce, Edwards e Lupton (2006) definiram seis contextos (Quadro 2) aplicados à competência em informação:

**Quadro 2** - Contextos da Competência em Informação Propostos por Bruce, Edwards e Lupton

Contexto	Contextos
Contexto 1	Contexto dos conteúdos.
Contexto 2	Contexto das competências.
Contexto 3	Contexto do aprender a aprender.
Contexto 4	Contexto de relevância pessoal.
Contexto 5	Contexto de impacto social.
Contexto 6	Contexto das inter-relações.

Fonte: Adaptada e traduzida de Bruce, Edwards e Lupton (2006, p. 3).

A *American Library Association* (ALA) explica que, para uma pessoa ser competente em informação deve ser capaz de: “[...] reconhecer quando a informação é necessária, e possuir a capacidade de localizar, avaliar e usar eficazmente a informação necessária” (AMERICAN..., 1989, tradução nossa). Corroborando com a mesma ideia, Lenox e Walker (1992) ressaltam que uma pessoa competente em informação

[...] é aquela que reconhece a necessidade da informação; organiza-a para uma aplicação prática; integra a nova informação a um corpo de conhecimento existente; usa a informação para solução de problemas e aprende a aprender. (LENOX; WALKER, 1992<sup>2</sup> apud TARAPANOFF; SUAIDEN; OLIVEIRA, 2002).

Lenox e Walker (1993, tradução nossa), um ano mais tarde, incluíram novos elementos à definição inicial, indicando as habilidades analíticas e críticas para formular questões de pesquisa e avaliar os resultados, habilidades para pesquisar e acessar uma variedade de tipos de informação, a fim de atender sua necessidade informacional.

Doyle (1992<sup>3</sup> apud Webber; Johnston, 2006, tradução nossa) define que uma pessoa é competente em informação quando reconhece a necessidade de informação; reconhece que a informação precisa e completa é a base para a tomada de decisão inteligente; identifica as fontes potenciais de informação; desenvolve estratégias de

pesquisa bem sucedidas; acessa fontes de informação por meio de tecnologias de informação e de comunicação; avalia as informações; organiza a informação para uma aplicação prática; integra informação nova em um corpo de conhecimento existente; e usa a informação para o pensamento crítico e a resolução de problemas.

A COINFO possui uma grande quantidade de modelos que visam amenizar ou solucionar problemas informacionais. Nessa perspectiva, apresenta-se uma sistematização das principais etapas de alguns modelos relevantes (Quadro 3): Irving<sup>4</sup> (1985), Kuhlthau<sup>5</sup> (1988), Stripling/Pitts<sup>6</sup> (1988), Big6<sup>7</sup> (1990), Osla<sup>8</sup> (1999) e Gavilán<sup>9</sup> (2006):

**Quadro 3 - Modelos de Competência em Informação.**

<b>Irving (1985)</b>	<b>Kuhlthau (1988)</b>	<b>Stripling/Pitts (1988)</b>	<b>Big6 (1990)</b>	<b>Osla (1999)</b>	<b>Gavilán (2006)</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Formular e analisar as necessidades de informação;</li> <li>2. Identificar e avaliar as possíveis fontes;</li> <li>3. Localizar os recursos individuais;</li> <li>4. Analisar, selecionar e rejeitar recursos informacionais;</li> <li>5. Perguntar/utilizar recursos individuais;</li> <li>6. Registrar a informação;</li> <li>7. Interpretar, analisar, sintetizar e avaliar a informação;</li> <li>8. Apresentar e comunicar a informação;</li> <li>9. Avaliar o processo.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Iniciar;</li> <li>2. Selecionar o tema;</li> <li>3. Explorar e investigar informações sobre o tema geral;</li> <li>4. Formular um tópico específico;</li> <li>5. Coletar e reunir informações sobre o tema;</li> <li>6. Apresentar, organizar, esquematizar, resumir e escrever;</li> <li>7. Avaliar o resultado e o processo.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Eleger um tema amplo;</li> <li>2. Obter uma perspectiva global do tema;</li> <li>3. Limitar o tema;</li> <li>4. Desenvolver a tese e estabelecer objetivos;</li> <li>5. Elaborar perguntas para o sistema;</li> <li>6. Planejar a investigação e a produção;</li> <li>7. Encontrar, analisar e avaliar as fontes;</li> <li>8. Avaliar os textos, tomar nota, compilar as bibliografias;</li> <li>9. Estabelecer conclusões, organizar a informação em um esquema;</li> <li>10. Criar e apresentar o produto final;</li> <li>11. Refletir: o documento/o conteúdo é satisfatório.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Definir as tarefas: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ definir o problema;</li> <li>▪ identificar as necessidades.</li> </ul> </li> <li>2. Estratégias para buscar a informação: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ estabelecer uma gama de recursos;</li> <li>▪ estabelecer as prioridades dos recursos.</li> </ul> </li> <li>3. Localização e acesso: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ localizar os recursos;</li> <li>▪ encontrar as informações dentro dos recursos.</li> </ul> </li> <li>4. Utilizar a informação: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ empreender, ler, ver, escutar, etc.</li> </ul> </li> <li>5. Sintetizar: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ organizar as informações de várias fontes;</li> <li>▪ criar e apresentar.</li> </ul> </li> <li>6. Avaliar: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ julgar o produto;</li> <li>▪ julgar o processo.</li> </ul> </li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Preparar para investigar: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ definir;</li> <li>▪ explorar;</li> <li>▪ identificar;</li> <li>▪ relacionar.</li> </ul> </li> <li>2. Acesso aos recursos: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ analisar;</li> <li>▪ selecionar;</li> <li>▪ coletar;</li> <li>▪ colaborar.</li> </ul> </li> <li>3. Processar a informação: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ analisar;</li> <li>▪ avaliar;</li> <li>▪ testar;</li> <li>▪ selecionar;</li> <li>▪ sintetizar.</li> </ul> </li> <li>4. Transferir o aprendizado: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ revisar;</li> <li>▪ apresentar;</li> <li>▪ refletir;</li> <li>▪ transferir.</li> </ul> </li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Definir o problema de informação: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ pergunta inicial;</li> <li>▪ analisar a pergunta inicial;</li> <li>▪ construir um plano de investigação</li> <li>▪ formular perguntas secundárias</li> </ul> </li> <li>2. Buscar e avaliar a informação: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ avaliar e selecionar as fontes de informação;</li> <li>▪ acessar as fontes selecionadas;</li> <li>▪ avaliar as fontes e as informações contidas.</li> </ul> </li> <li>3. Analisar a informação: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ eleger a informação mais adequada;</li> <li>▪ ler, entender e avaliar a informação selecionada;</li> <li>▪ obter informações preliminares</li> </ul> </li> <li>4. Sintetizar e utilizar a informação: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ obter uma relação geral;</li> <li>▪ elaborar um produto concreto;</li> <li>▪ Comunicar os resultados.</li> </ul> </li> </ol>

Fonte: Adaptada de Calderón Rehecho (2010, p. 38).

Evidencia-se que há similaridade entre os modelos apresentados no que tange às competências e habilidades necessárias ao indivíduo para a resolução de problemas informacionais, porquanto todos enfocam a importância de o indivíduo possuir competência em informação em relação à identificação da necessidade informacional e à formulação da estratégia, etapas iniciais e norteadoras para a busca de elementos que possam solucionar parcialmente ou totalmente essa necessidade.

O Quadro 4 apresenta uma sistematização das competências em informação elaboradas pela ALA (1989), por Doyle (1992) e por Lenox e Walker (1992, 1993), relacionadas às categorias compreendidas por Bruce (1997) e pelos contextos mencionados por Bruce, Edwards e Lupton (2006), apresentados nos Quadros 1 e 2 respectivamente:

**Quadro 4 - Competência em Informação relacionada às categorias e contextos.**

<b>Competência em Informação</b>	<b>Categorias</b>	<b>Contexto</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Capacidade de reconhecer as necessidades informacionais e formular questões.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Baseada na extensão do conhecimento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Contexto de relevância pessoal.</li> <li>▪ Contexto das competências.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Capacidade de identificar, acessar, buscar, pesquisar e localizar informação em qualquer mídia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Baseada em tecnologias de informação.</li> <li>▪ Baseada em fontes de informação.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Contexto das competências.</li> <li>▪ Contexto dos conteúdos.</li> <li>▪ Contexto das inter-relações.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Capacidade de organizar, analisar e avaliar a informação.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Baseada no processo de execução.</li> <li>▪ Baseada no controle da informação.</li> <li>▪ Baseada na construção de conhecimento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Contexto de relevância pessoal.</li> <li>▪ Contexto das competências.</li> <li>▪ Contexto das inter-relações.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Capacidade de usar eficazmente a informação para uma aplicação prática e solução de problemas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Baseada no processo de execução.</li> <li>▪ Baseada na construção de conhecimento.</li> <li>▪ Baseada na extensão do conhecimento</li> <li>▪ Baseada na sabedoria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Contexto de relevância pessoal.</li> <li>▪ Contexto das competências.</li> <li>▪ Contexto das inter-relações.</li> <li>▪ Contexto de impacto social.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Capacidade de apropriar a informação para gerar novo conhecimento, aprender a aprender.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Baseada na construção de conhecimento.</li> <li>▪ Baseada na extensão do conhecimento.</li> <li>▪ Baseada na sabedoria.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Contexto de relevância pessoal.</li> <li>▪ Contexto das competências.</li> <li>▪ Contexto de aprender a aprender</li> </ul>

Fonte: Elaborado pelos autores (2014).

Considera-se que a COINFO possui uma função social importante para qualquer tipo de sociedade, bem como para qualquer tipo de organização e, portanto, extrapola os limites das bibliotecas. O Quadro 4 proporciona uma visão ampla dos elementos relacionados à competência em informação, evidenciando a complexidade em que está inserida. Nessa mesma perspectiva, Lenox e Walker (1992 apud Tarapanoff; Suaiden; Oliveira, 2002, documento eletrônico não paginado) explicam que competência em informação

[...] é muito mais que um passo lógico na evolução da instrução e no manejo de bibliotecas e bibliografias. É muito mais que ensinar aos estudantes como usar a biblioteca. O objetivo [...] é criar aprendizes ao longo da vida, pessoas capazes de encontrar, avaliar e usar a informação eficazmente para resolver problemas ou tomar decisões.

Para Ceretta Soria (2010), a competência em informação é base para a aprendizagem ao longo da vida. A mesma autora destaca que é por meio da COINFO que o indivíduo busca, avalia, utiliza e cria informação para alcançar suas metas pessoais, mas também para construir a sociedade em que vive.

Dessa forma, a COINFO é um instrumento para promover a aprendizagem informacional nos indivíduos, independentemente do contexto em que estão inseridos.

### **3 Relações entre Gestão da Informação e Gestão do Conhecimento**

Parte-se do pressuposto que a sociedade vivencia uma revolução informacional que impacta significativamente as ações dos indivíduos em todos os contextos, profissional, pessoal, acadêmico etc., requerendo competências em informação. Segundo Coutinho e Lisbôa (2011, p.18),

É esse esforço conjunto que pode contribuir significativamente para que a sociedade da informação caminhe para uma sociedade do conhecimento, permitindo que esta adote também uma cultura aprendente, na qual seremos capazes de analisar criticamente a informação [...].

Para Valentim (2002), a informação é compreendida como matéria-prima, ou seja, insumo básico de fluxos e processos sociais, a comunicação/telecomunicação como meio de disseminação e as tecnologias da informação como infraestrutura de armazenagem, processamento e acesso.

Nesse contexto, surgem dois modelos de gestão que são determinantes para as organizações no âmbito da sociedade contemporânea: a gestão da informação e a gestão do conhecimento.

Inicialmente faremos uma breve exposição sobre o que compreendemos por dado, informação e conhecimento, com o intuito de esclarecer o que esses elementos representam no escopo da GI e da GC. Para tanto, e concordando com esses autores, apresentam-se os conceitos cunhados por Davenport e Prusak (1998, p.18) que afirmam que *dados* são simples observações sobre o estado do mundo, são de fácil estruturação, facilmente obtidos por máquinas, frequentemente quantificados e facilmente transferidos; consideram *informação* como dados dotados de relevância e propósito, isto é, para ser informação requer unidade de análise, exige consenso em relação ao significado e, necessariamente, exige a mediação humana; o *conhecimento* reside na mente humana, inclui reflexão, síntese e contexto, é de difícil estruturação, transferência e captura em máquinas e é frequentemente tácito.

Para Ponjuán Dante (2004, p.21, tradução nossa), a gestão da informação consiste em atuar sob todos os elementos relacionados à informação em um determinado ambiente, ou seja, “[...] processos pelo qual se obtêm, se processam e usam os recursos básicos (econômicos, físicos, humanos e materiais) para manejar a informação organizacional e para a sociedade a que serve”. Valentim (2006) complementa que outros elementos são fundamentais para se implantar este tipo de gestão, como a cultura organizacional, a cultura informacional, a comunicação organizacional, a comunicação informacional, a estrutura (formal), os fluxos e processos (formais), as redes de relacionamentos, entre outros.

Segundo Wilson (1998, p. 3, tradução nossa), duas ideias estão reunidas no conceito de gestão da informação: a informação como um importante recurso econômico e a tecnologia da informação como uma ferramenta para sua gestão de forma eficaz.

Valentim (2008) explica que a gestão da informação enfoca os fluxos formais, ou seja, o conhecimento explícito em diferentes suportes, e envolve várias atividades informacionais. Destaca 11 (onze) atividades no âmbito da GI:

- a) Identificar necessidades/demandas de informação;
- b) Mapear e reconhecer fluxos formais;
- c) Desenvolver a cultura organizacional positiva em relação ao compartilhamento/socialização de informação;

- d) Proporcionar a comunicação informacional de forma eficiente, utilizando tecnologias de informação e comunicação;
- e) Prospectar e monitorar informações;
- f) Coletar, selecionar e filtrar informações;
- g) Tratar, analisar, organizar, armazenar e agregar valor às informações, utilizando tecnologias de informação e comunicação;
- h) Desenvolver e implantar sistemas informacionais de diferentes naturezas, visando o compartilhamento e o uso de informação;
- i) Elaborar produtos e serviços informacionais;
- j) Elaborar e implantar normatizações visando à sistematização da informação produzida internamente e externamente;
- k) Retroalimentar o ciclo (VALENTIM, 2008, documento eletrônico não paginado).

Davenport e Prusak (1998) indicam quatro etapas principais para o gerenciamento de informação: i) Determinação das exigências de informação; ii) Obtenção da informação; iii) Distribuição e utilização da informação; iv) Criação e disponibilização de produtos e serviços de informação.

Em relação à gestão da informação, Choo (2003, p. 404) destaca sete aspectos: 1) necessidades de informação: capacidade de identificar o que deseja saber, por quê se precisa saber, qual é o enfoque, o que já se sabe, o que se espera descobrir, de que maneira o resultado pode ajudar; 2) aquisição de informação: capacidade de perceber a extensão e a diversidade do foco da necessidade, de reconhecer as próprias limitações cognitivas e de identificar e monitorar fontes de informação; 3) organização e armazenamento da informação: capacidade de interagir com os sistemas organizacionais e de reconhecer as representações com que a informação foi processada; 4) produtos e serviços de informação: capacidade de perceber a qualidade do serviço e/ou produto informacional em relação às necessidades informacionais; 5) distribuição de informação: capacidade de disseminar informações relevantes no momento certo, para as pessoas certas, em formatos adequados; 6) uso de informação: capacidade de usar informações para construir conhecimento, tomar decisões e agir

sobre uma determinada situação organizacional; 7) comportamento adaptativo: capacidade de avaliar, ressignificar e retroalimentar o processo.

No contexto social é evidente a importância da gestão da informação para as organizações, sendo um importante processo que subsidia a tomada de decisão, diminuindo riscos e incertezas. A gestão do conhecimento também é um processo importante para as organizações, pois atua junto aos fluxos informais exatamente com o intuito de transformá-los em fluxos formais e, assim, torná-los objeto da gestão da informação.

Segundo Lehaney et al. (2004, p. 16, tradução nossa) a GC vai muito além da sistematização do conhecimento em suportes tecnológicos, que inicialmente foram utilizados principalmente em função do processo decisório. Machado Neto (1998<sup>10</sup> apud Valentim, 2002, p. 5) explica que a gestão de conhecimento é um "[...] conjunto de estratégias para criar, adquirir, compartilhar e utilizar ativos de conhecimento [...] a fim de auxiliar na geração de ideias, solução de problemas e tomada de decisão".

A gestão do conhecimento está relacionada à gestão da informação, e existe dependência entre ambas, porquanto se o conhecimento gerado não é explicitado em suportes informacionais, não há informação para ser gerenciada. Da mesma forma, se não há informação organizada, analisada, armazenada, acessível, não é possível transformá-la em insumo para a criação de conhecimento. Se por um lado a gestão da informação centra seus esforços no negócio da organização, a gestão do conhecimento centra seus esforços no capital intelectual existente nesse ambiente.

Valentim (2008, documento eletrônico não paginado) explica que a GC é uma gestão integrada voltada aos fluxos informais da organização, bem como desenvolve ações direcionadas ao compartilhamento e socialização do conhecimento. A autora destaca dez atividades de GC:

- a) Identificar necessidades/demandas de conhecimento;
- b) Mapear e reconhecer fluxos informais (redes);
- c) Desenvolver a cultura organizacional positiva em relação ao compartilhamento/socialização de conhecimento;
- d) Proporcionar a comunicação informacional de forma eficiente, utilizando tecnologias de informação e comunicação;
- e) Criar espaços criativos dentro da organização;

- f) Desenvolver competências e habilidades voltadas ao negócio da organização;
- g) Criar mecanismos de captação e sistematização de conhecimento, gerado por diferentes pessoas da organização;
- h) Desenvolver e implantar sistemas de diferentes naturezas, visando o compartilhamento e uso de conhecimento;
- i) Elaborar e implantar normatizações visando à sistematização do conhecimento gerado internamente;
- j) Retroalimentar o ciclo.

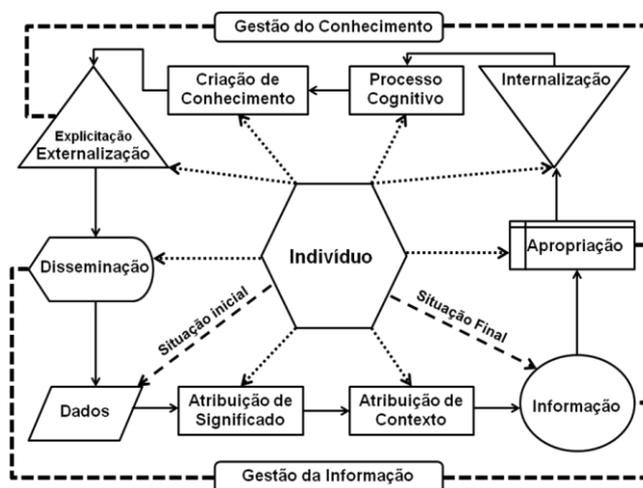
O modelo de GC elaborado por Nonaka e Takeuchi (2008) e conhecido como SECI atua sobre o processo de construção de conhecimento, envolvendo: 1) a *socialização* do conhecimento tácito a outro indivíduo; 2) a *exteriorização* que converte conhecimento tácito em conhecimento explícito; 3) a *combinação* que combina diferentes elementos explicitados; 4) a *internalização* que converte conhecimento explícito em novo conhecimento.

O modelo de Bukowitz e Williams (2002) apresenta sete aspectos que devem ser trabalhados no âmbito da GC: 1) obtenha: capacidade de as pessoas construírem o conhecimento de que necessitam; 2) utilize: capacidade de as pessoas criarem soluções inovadoras voltadas aos clientes; 3) aprenda: capacidade de as pessoas desenvolverem o próprio capital intelectual proveniente da aprendizagem individual; 4) contribua: capacidade de as pessoas e as equipes contribuírem, por meio de ideias e informações, com a base de conhecimento organizacional; 5) avalie: capacidade de avaliar o conhecimento gerado e identificar o que pode ser melhorado e se este está obtendo o impacto desejado; 6) construa e mantenha: capacidade de as pessoas aprimorarem o processo de construção de conhecimento e de mantê-lo; 7) descarte: capacidade de as pessoas identificarem o que de fato é relevante, descartando o que não possui mais valor.

A Figura 1 apresenta o processo no qual o indivíduo interage com a informação e o conhecimento, bem como demonstra o escopo de atuação da gestão da informação e da gestão do conhecimento. Ressalta-se que o indivíduo é o agente de todos os processos, competindo a ele a apropriação da informação para a criação de

conhecimento. Nesse sentido, não há conflito entre os dois modelos de gestão, ao contrário, um complementa o outro.

Figura 1 - Ciclo informação/conhecimento e conhecimento/informação



Fonte: Elaborada pelos autores (2014).

A Figura 1 apresenta a atuação da gestão da informação e do conhecimento desde o elemento “dados”, contudo, é importante ressaltar que o indivíduo é o agente do processo, conforme mencionado anteriormente. A gestão da informação desenvolve atividades que propiciam ao indivíduo acessar dados que estão em bancos, bases, repositórios etc., organizados, tratados e passíveis de recuperação. A partir do acesso aos dados, o indivíduo atribui significado e contexto, transformando-os em informação; após avaliar o que é relevante para preencher suas lacunas de conhecimento, se apropria das informações que julga relevantes, as internaliza e as processa por meio de sua condição cognitiva e obviamente dos conhecimentos já existentes; a partir desse processamento, pode ou não gerar novo conhecimento, ou conhecimento incremental. Por último, o indivíduo pode ou não explicitar o novo conhecimento gerado, disseminando-o à sociedade por meio de recursos informacionais. A gestão do conhecimento desenvolve atividades que propiciem ao indivíduo apropriar-se de informações relevantes, bem como externalizá-las a um coletivo.

#### **4 Relações entre Competência em Informação, Gestão da Informação e Gestão do Conhecimento**

A relação entre COINFO, GI e GC é direta, uma vez que o indivíduo tanto no âmbito da GI, quanto no âmbito da GC deve possuir competências específicas para agir sobre a informação e o próprio conhecimento.

Ponjuán Dante (2011, p. 16, tradução nossa) explica: “Desde que Zurkowski, na Década de 70, mencionou a necessidade da competência em informação há o desenvolvimento de programas, cujo intuito é propiciar competências e habilidades no manejo da informação”.

Choo (2003, p. 28) descreve três arenas de uso estratégico da informação no contexto organizacional: 1) para dar sentido as mudanças do ambiente externo; 2) para criar, organizar e processar a informação, de modo a gerar novos conhecimentos por meio do aprendizado; 3) para buscar e avaliar informações de modo a tomar decisões.

Belluzzo (2010, p. 48), apoiada em Zarifian (2001), indica as seguintes competências em informação:

- a) Competências sobre processos: conhecimentos sobre os processos de trabalho;
- b) Competências sobre a organização: saber organizar os fluxos de trabalho e a cadeia produtiva;
- c) Competência de serviços: aliar à competência técnica a pergunta: qual o impacto que este produto ou serviço terá sobre o cliente/usuário final?; e
- d) Competências sociais: saber ser, incluindo atitudes que sustentam o comportamento das pessoas (autonomia, responsabilidades e comunicabilidade).

Nessa perspectiva, evidencia-se a inserção da COINFO no ciclo que transforma dados em informação e informação em conhecimento, uma vez que o sujeito organizacional precisa desenvolver competências em informação que o auxiliem nesse processo.

A GI é um processo para a obtenção de informação a um custo e tempo razoáveis, assim, é necessário que o indivíduo, ao realizar o processo de GI, possua

competências em informação, porquanto são essenciais para o indivíduo agir sobre a informação.

Por outro lado, a GC é um processo que auxilia a apropriação e construção de conhecimento, assim, o indivíduo necessita de competências em informação especialmente voltadas a esse processo, de forma que possa agir sobre o conhecimento.

Para a realização da análise comparativa (Quadro 5), que visa demonstrar as relações entre as temáticas, utilizou-se a definição de competência em informação da ALA (1989), de Doyle (1992) e de Lenox e Walker (1992; 1993), apresentada no Quadro 4, composta por cinco etapas; em relação à GI, utilizou-se o modelo de Choo (2003), composto de sete etapas, e em relação à GC, utilizou-se o modelo de Bukowitz e Williams (2002), composto de sete etapas:

**Quadro 5 - Análise comparativa entre as etapas da COINFO, GI e GC**

COINFO	GI	GC
1. Capacidade de reconhecer as necessidades informacionais e formular questões.	1. Necessidades de informação: capacidade de identificar o que se deseja saber, por quê se precisa saber, qual é o enfoque, o que já se sabe, o que se espera descobrir, de que maneira o resultado pode ajudar.	1. Obtenha: capacidade de as pessoas construírem o conhecimento de que necessitam.
2. Capacidade de identificar, acessar, buscar, pesquisar e localizar a informação em qualquer mídia.	2. Aquisição de informação: capacidade de perceber a extensão e a diversidade do foco da necessidade, de reconhecer as próprias limitações cognitivas e de identificar e monitorar fontes de informação.	2. Utilize: capacidade de as pessoas criarem soluções inovadoras voltadas aos clientes.
3. Capacidade de organizar, analisar e avaliar a informação.	3. Organização e armazenamento da informação: capacidade de interagir com os sistemas organizacionais e de reconhecer as representações com que a informação foi processada.	3. Aprenda: capacidade de as pessoas desenvolverem o próprio capital intelectual proveniente da aprendizagem individual.
4. Capacidade de usar eficazmente a informação para uma aplicação prática e solução de problemas.	4. Produtos e serviços de informação: capacidade de perceber a qualidade do serviço e/ou produto informacional em relação às necessidades informacionais.	4. Contribua: capacidade de as pessoas e as equipes contribuírem, por meio de ideias e informações, com base no conhecimento organizacional.

COINFO	GI	GC
5. Capacidade de apropriar-se da informação para gerar novo conhecimento, aprender a aprender.	5. Distribuição de informação: capacidade de disseminar informações relevantes no momento certo, para as pessoas certas, em formatos adequados.	5. Avalie: capacidade de avaliar o conhecimento gerado e identificar o que pode ser melhorado e se este está obtendo o impacto desejado.
	6. Uso de informação: capacidade de usar informações para construir conhecimento, tomar decisões e agir sobre uma determinada situação organizacional.	6. Construa e mantenha: capacidade de as pessoas aprimorarem o processo de construção de conhecimento e de mantê-lo.
	7. Comportamento adaptativo: capacidade de avaliar, resignificar e retroalimentar o processo.	7. Descarte: capacidade de as pessoas identificarem o que de fato é relevante, descartando o que não possui mais valor.

Fonte: Elaborado pelos autores (2014).

Observa-se que há total aproximação da primeira etapa da COINFO, da GI e da GC, visto que todas necessitam que o indivíduo possua a capacidade de identificar suas necessidades informacionais, seja para buscar a informação, seja para construir conhecimento posteriormente.

A segunda etapa da COINFO refere-se à capacidade de o indivíduo identificar, acessar, buscar e localizar informações em diferentes tipos de fontes informacionais. No caso da GI, além disso, o indivíduo necessita utilizar sua percepção para adequar as necessidades informacionais às fontes de informação encontradas, bem como reconhecer suas limitações cognitivas para manusear as informações que possam servir para suprir suas necessidades informacionais e, por último, deve identificar as fontes de informações que deve continuar monitorando enquanto a necessidade de informação perdurar.

A terceira etapa da COINFO pretende desenvolver no indivíduo a capacidade de organizar, analisar e avaliar a informação que obteve a partir das buscas realizadas em fontes de informação. A GI também se aproxima da COINFO nesta etapa, pois requer a mesma capacidade, contudo exige que o indivíduo possua competências voltadas às tecnologias de informação, visto que o uso de sistemas no âmbito da GI é uma constante e, para tanto, o indivíduo precisa reconhecer as representações utilizadas no âmbito do sistema.

A quarta etapa da COINFO enfoca a capacidade de o indivíduo usar eficazmente a informação para uma ação. A GI enfoca a necessidade de o indivíduo usar produtos e serviços de informação, avaliando a qualidade destes em relação a sua capacidade de suprir ou não as necessidades informacionais. Pode-se estabelecer um paralelo entre a quarta etapa da COINFO e da GI com a segunda etapa da GC, uma vez que esta enfoca a capacidade de o indivíduo utilizar as informações apropriadas e, por meio da criatividade, gerar soluções para uma ação.

A quinta etapa da COINFO enfoca a capacidade de o indivíduo apropriar-se da informação para gerar um novo conhecimento, bem como para desenvolver a capacidade de apreender a aprender. Esta etapa da COINFO é relacionada às etapas cinco, seis e sete da GI, visto que requer que o indivíduo tenha a capacidade de disseminar informação relevante, de usar a informação para construir conhecimento e tomar decisões, bem como de ressignificar e retroalimentar o processo. Da mesma forma, esta etapa da COINFO pode ser relacionada às etapas três, quatro, cinco, seis e sete da GC, uma vez que são voltadas a capacidade de o indivíduo desenvolver o próprio capital intelectual, aprendendo, socializando com as demais pessoas da organização, avaliando o conhecimento gerado, aprimorando o processo e descartando o que não possui valor.

Evidencia-se a partir do Quadro 5 que a COINFO é importante para os processos e atividades da GI e da GC, porquanto o indivíduo precisa de competências específicas voltadas ao manuseio da informação, à apropriação da informação no intuito de construir conhecimento, bem como para socializá-lo aos outros indivíduos.

Ressalta-se que desenvolver competências informacionais nos sujeitos organizacionais deve ser uma constante, pois os processos de GI e de GC são influenciados pelas tecnologias de informação e comunicação, bem como pelo ambiente informacional interno e externo, fatores que contribuem para a obsolescência das competências essenciais em relação à informação e ao conhecimento. Destaca-se também que no ambiente organizacional a cultura organizacional e a cultura informacional serão influenciadoras do desenvolvimento dessas competências

Figura 2 - Competência em informação voltada à GI e à GC



Fonte: Elaborado pelos autores (2014).

A necessidade dos indivíduos quanto à obtenção e desenvolvimento de competências em informação é evidenciada em todos os processos, seja da própria COINFO, da GI, seja da GC, demonstrando que é um componente intrínseco a qualquer processo que envolva informação e conhecimento. Nessa perspectiva, as três temáticas podem e devem interagir de maneira mais efetiva, pois isso propiciará a efetividade dos processos inerentes a elas.

## 5 Considerações finais

A competência em informação contribui efetivamente para a efetividade dos processos de gestão da informação e de gestão do conhecimento, conforme demonstrado no Quadro 5, uma vez que ao analisarmos comparativamente as etapas presentes nos modelos de COINFO, GI e GC, foi possível verificar a proximidade entre os objetivos e as estratégias dos referidos modelos.

Dessa forma, inferimos que há relação entre as três temáticas, às vezes de forma direta e, em outras, de forma indireta ou parcial. Observa-se que essas relações ocorrem sob dois vieses, o primeiro em relação às competências gerais que os indivíduos precisam desenvolver para atuarem em processos informacionais, e nesse âmbito a COINFO é essencial para propiciar as competências necessárias aos

indivíduos. O segundo, em relação às competências específicas que os indivíduos necessitam possuir para interagirem nos processos de GI e de GC.

Por outro lado, também se destaca a necessidade de os indivíduos que desenvolvem sistemas de informação – de qualquer tipo – possuírem competências em informação específicas para essa construção, uma vez que os sistemas informacionais geralmente são construídos para que indivíduos interajam com a informação ali existente, e, nesse sentido, o sistema deve possuir alto nível de interatividade. Portanto, é necessário que seus planejadores possuam competências específicas para propiciar as condições, se não ideais, pelo menos as básicas necessárias.

A competência em informação como componente e suporte para a implantação e uso dos processos de GI e GC aumenta o desempenho em relação aos procedimentos que envolvem esses processos, tendo em vista que se identificou grande semelhança nas etapas dos modelos de COINFO, GI e GC. Afirma-se que as temáticas podem atuar juntas, porquanto a competência em informação pode propiciar, por meio de seus modelos, um melhor aproveitamento e entendimento quanto à geração e uso da informação no que tange ao processo de GI, e quanto à apropriação, construção e compartilhamento de conhecimento no que tange a GC.

Assim, os modelos de COINFO contribuem significativamente para os processos de GI e GC, tanto para potencializar as competências informacionais dos indivíduos, quanto para a melhoria dos procedimentos que envolvem os modelos de GI e de GC.

Recomenda-se um estudo mais aprofundado que contemple uma pesquisa aplicada relacionando as três temáticas, visando à comprovação da relação entre elas, bem como o que um trabalho conjunto desta natureza poderia proporcionar para um contexto específico utilizador da GI e da GC.

## Referências

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. **Presidential Committee on Information Literacy: Final Report**. Chicago: ALA, 1989. Disponível em: <<http://www.ala.org/acrl/publications/whitepapers/presidential>>. Acesso em: 12 jan. 2012.

BAWDEN, D. Revisión de los conceptos de alfabetización informacional y alfabetización digital. **Anales de Documentación**, Murcia, n.5, p.361-408, 2002.

BELLUZZO, R. C. B. Competências e novas condutas de gestão: diferenciais de bibliotecas e sistemas de informação. In: VALENTIM, M. L. P. (Org.). **Ambientes e fluxos de informação**. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2010. p. 23-53

BRUCE, C. **Seven faces of information literacy in higher education**. Brisbane (Austrália): QUT, 1997. Disponível em:  
<<http://sky.scitech.qut.edu.au/~bruce/il/faces.jsp>>. Acesso em: 12 jan. 2012.

BRUCE, C.; EDWARDS, S.; LUPTON, M. Six frames for information literacy education: A conceptual framework for interpreting the relationships between theory and practice. **Italics**, Newtownabbey, v.5, n.1, p.1-18, jan. 2006. Disponível em: <[http://www.ics.heacademy.ac.uk/italics/vol5-1/pdf/sixframes\\_final%201.pdf](http://www.ics.heacademy.ac.uk/italics/vol5-1/pdf/sixframes_final%201.pdf)>. Acesso em: 12 jan. 2012.

BUKOWITZ, W. R.; WILLIAMS, R. L. **Manual de gestão do conhecimento: ferramentas e técnicas que criam valor para a empresa**. Porto Alegre: Bookman, 2002.

CALDERÓN REHECHO, A. **Informe APEI sobre alfabetización informacional**. 2010. Disponível em:  
<<http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/14972/1/Informeapeialfin.pdf>>. Acesso em: 27 out. 2011.

CASTELLS, M. **A sociedade em rede**. São Paulo: Paz e Terra, 2003.

CERETTA SORIA, M. G. **La promoción de la lectura y la alfabetización en información: pautas generales para la construcción de un modelo de formación de usuarios de la información en el marco del plan nacional de lectura de Uruguay**. 2010. 253f. Tese (Doutorado em Ciências de la Información) – Universidad Carlos III de Madrid, Madrid, 2010.

CHOO, C. W. **A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões**. São Paulo: Editora SENAC, 2003.

COUTINHO, C.; LISBÔA, E. Sociedade da informação, do conhecimento e da aprendizagem: desafios para educação no século XXI. **Revista de Educação**, Lisboa, v.23, n.1, p.5-22, 2011. Disponível em:  
<[http://revista.educ.fc.ul.pt/arquivo/vol\\_XVIII\\_1/artigo1.pdf](http://revista.educ.fc.ul.pt/arquivo/vol_XVIII_1/artigo1.pdf)>. Acesso em: 19 out. 2013.

DAVENPORT, T. H.; PRUSAK, L. **Ecologia da informação: por que só a tecnologia não basta para sucesso na era da informação**. São Paulo: Futura, 1998.

DUDZIAK, E. A. Information literacy: princípios, filosofia e prática. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 32, n.1, p.23-35, jan./abr. 2003. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/123/104>>. Acesso em: 12 jan. 2012.

EDUTEKA. **Modelo Gavilán 2.0**: una propuesta para el desarrollo de la competencia para manejar información (CMI). 2006. Disponível em: <<http://www.eduteka.org/modulos/1/152/#!/modulo-Modelo+Gavil%E1n+en+el+Aula>>. Acesso em: 12 jan. 2012.

EISENBERG, M. **What is the Big6?** 2009. Disponível em: <<http://www.big6.com/2009/10/29/what-is-the-big6/>>. Acesso em: 12 jan. 2012.

IRVING, A. **Study and information skills across the curriculum**. London: Heinemann Educational, 1985.

KUHLTHAU, C.C. Developing a model of the library search process: Investigation of cognitive and affective aspects. **Reference Quarterly**, Chicago, v. 28, n. 2, p. 232-242, 1988.

LEHANEY, B. et al. **Beyond knowledge management**. Hershey (PA): Idea Group, 2004.

LENOX, M. F.; WALKER, M. L. Information literacy in the educational process. **The Educational Forum**, Indianapolis, v.57, n.2, p.312-324, 1993.

LOJKINE, J. **A revolução informacional**. São Paulo: Cortez, 2002.

LOERTSCHER, D. V.; WOOLLS, B. **The information literacy movement of the school library media field**: A preliminary summary of the research. CSU, 1997. Disponível em: <<http://slisweb.sjsu.edu/courses/250.loertscher/modelloer.html>>. Acesso em: 12 jan. 2012.

MARTTELART, A. **História da sociedade da informação**. São Paulo: Loyola, 2002.

NONAKA, I.; TAKEUCHI, H. **Criação de conhecimento na empresa**: como as empresas japonesas geram a dinâmica da inovação. Rio de Janeiro: Campus, 2008. 376p.

OLIVEIRA, L. R. M. **Alfabetização informacional na sociedade da informação**. Braga, UMINHO, 1997. Disponível em: <<http://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/11/1/LIVRO%20Mestrado.pdf>>. Acesso em: 28 out. 2011.

OSLA. **Information studies kindergarten to grade 12**. Ontario: Ontario School Library Association, 1999.

PONJUÁN DANTE, G. **Gestión de información**: dimensiones e implementación para el éxito organizacional. Rosario: Nuevo Paradigma, 2004.

PONJUÁN DANTE, G. La gestión de información y sus modelos representativos: valoraciones. **Ciencias de la Información**, Habana, v. 42, n. 2, p.11-17, mayo/ago., 2011.

TARAPANOFF, K.; SUAIDEN, E. J.; OLIVEIRA, C. L. Funções sociais e oportunidades para profissionais da informação. **DataGramZero**: Revista de Ciência da Informação, Rio de Janeiro, v.3, n.5, out. 2002. Disponível em: <[http://www.dgz.org.br/out02/Art\\_04.htm](http://www.dgz.org.br/out02/Art_04.htm)>. Acesso em: 27 out. 2011.

URIBE TIRADO, A. Interrelaciones entre veinte definiciones-descripciones del concepto de alfabetización en información: propuesta de macro-definición. **ACIMED**, v. 20, n. 4, p. 1-22, 2009. Disponível em <<http://eprints.rclis.org/handle/10760/14145#.TrBG15tcmW4>>. Acesso em: 29 out. 2011.

VALENTIM, M. L. P. Gestão da informação e gestão do conhecimento em ambientes organizacionais: conceitos e compreensões. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, João Pessoa, v. 1, n. 1, 2008. Disponível em: <<http://inseer.ibict.br/ancib/index.php/tpbci/article/view/3/14>>. Acesso em: 12 jan. 2012.

VALENTIM, M. L. P. Processo de inteligência competitiva organizacional. In: VALENTIM, M. L. P. (Org.). **Informação, conhecimento e inteligência organizacional**. 2.ed. Marília: FUNDEPE Editora, 2006. p. 9-24

VALENTIM, M. L. P. Inteligência competitiva em organizações: dado, informação e conhecimento. **DataGramZero**: Revista de Ciência da Informação, Rio de Janeiro, v. 3, n. 4, 2002. Disponível em: <[http://www.dgz.org.br/ago02/Art\\_02.htm](http://www.dgz.org.br/ago02/Art_02.htm)>. Acesso em: 11 jan. 2009.

WEBBER, S.; JOHNSTON, B. **Information literacy**: definitions and models. 2006. Disponível em: <<http://dis.shef.ac.uk/literacy/definitions.htm>>. Acesso em: 12 jan. 2012.

WILSON, T. Information management: a new focus for integration? **IFLA Journal**, Países Baixos, v. 14, n. 3, 1988.

ZARIFIAN, P. **Objetivo competência**: por uma nova lógica. São Paulo: Atlas, 2001. 200p.

## Contribution of Information Literacy for the processes of Information Management and Knowledge

**Abstract:** This study analyzes the interrelations between the models of information literacy (IL), information management (IM) and knowledge management (KM). In order to do so, we, at first, highlight some concepts and definitions related to these terms, then we present some models applied to, so that we know the steps/stages of these recurring models. Finally, we present a comparative study between the stages/phases of models in IL, IM and KM, in order to check whether there are interrelations between the steps/phases of IL and the steps/stages of IM and KM. As a result we show the interrelations between the models, and assert that IL can act in an integrated manner to provide greater effectiveness to the informational processes of IM and KM. The analysis provides the expansion of IL contributions, reaching beyond the scope of libraries and contributing to the development of this theme in the context of the contemporary society.

**Keywords:** Information Literacy; Information Competence; Information Management; Knowledge Management; Information Literacy Models; Information Management Models; Knowledge Management Models.

- 
- <sup>1</sup> BELL, D. The social framework of the Information Society. In: DERTOUZOS, M.; MOSES, J. (Org.). **The computer age: a twenty year view**. Cambridge: MIT Press, 1979. p. 163-211.
- <sup>2</sup> LENOX, M. F.; WALKER, M. L. Information literacy: challenge for the future. **International Journal of Information and Library Research**, India, v. 4, n. 1, p.1-18, 1992.
- <sup>3</sup> DOYLE, C. **Outcome measures for information literacy within the national education goals of 1990**: Final Report of the National Forum on Information Literacy. Washington (DC): US Department of Education, 1992.
- <sup>4</sup> Em 1985, Ann Irving destacou a abordagem da aprendizagem baseada em recursos e enfatizou as diferenças individuais no âmbito do ensino-aprendizagem (IRVING, 1985).
- <sup>5</sup> Kuhlthau publicou seu modelo no periódico Reference Quarterly, em 1988: KUHLTHAU, C. C. Developing a model of the library search process: Investigation of cognitive and affective aspects. Reference Quarterly, Chicago, v. 28, n. 2, p. 232-242, 1988.
- <sup>6</sup> Segundo Loertscher e Woolls (1997), o modelo Stripling/Pitts ganhou ampla aceitação a partir da publicação; o modelo guia os alunos através de cada estágio da elaboração de um trabalho de pesquisa, e em cada estágio o estudante é convidado a refletir sobre o que tinha acabado de fazer.
- <sup>7</sup> Desenvolvido pelos educadores Mike Eisenberg e Berkowitz Bob, o Big6 é um dos modelos de alfabetização informacional com enfoque em tecnologias de informação, composto de 6 etapas (EISENBERG, 2009). Os autores publicaram um livro intitulado *Teaching information & technology skills: The Big6 in secondary schools (Big6 Information Literacy Skills)*, em 1999.
- <sup>8</sup> *Ontario School Library Association*.
- <sup>9</sup> O modelo Gavilán foi denominado desta forma porque era dessa maneira que chamavam Gabriel Piedrahita durante sua infância. Adicionalmente, Gavilán se refere a uma ave com visão aguda e uma habilidade excepcional para buscar, localizar e caçar, características que simbolizam muito bem o

propósito do Modelo Gavilán. Foi elaborado por EDUTEKA (2006), e faz parte de um Módulo sobre Competência para Manejar Informação (CMI).

<sup>10</sup> MACHADO NETO, N. R. Gestão de conhecimento como diferencial competitivo. SEMINÁRIO GERENCIAMENTO DA INFORMAÇÃO NO SETOR PÚBLICO E PRIVADO, 4, 1998, Brasília. **Anais...** Brasília: Linker, 1998.

Recebido: 12/04/2014

Aceito: 21/11/2014