

COMPETÊNCIA INFORMACIONAL: ESTUDO COM ALUNOS DE CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

INFORMATION LITERACY: A CASE STUDY WITH ADMINISTRATION STUDENTS

*Gleice Maria da Silva Xavier**

Mestre em Administração pela Universidade Potiguar
Professora da Faculdade Adventista da Bahia.
Camaçari, Bahia, Brasil
E-mail: empreendedora@hotmail.com

Lydia Maria Pinto Brito

Mestre em Sociologia e doutora em Educação pela Universidade Federal do Ceará;
Professora do Mestrado em Administração da Universidade Potiguar (UnP)
Fortaleza, Ceará, Brasil
E-mail: lydiampbrito@yahoo.com.br

Fernanda Fernandes Gurgel

Doutora em Psicologia Social pela UFRN-UFPB.
Professora do Mestrado em Administração da Universidade Potiguar (UnP)
Parnamirim, Rio Grande do Norte, Brasil
E-mail: fernandafgurgel@hotmail.com

Vanessa Medeiros de Carvalho

Mestranda do curso de Administração na Universidade Potiguar (UnP)
Professora da Universidade Potiguar
Natal, Rio Grande do Norte, Brasil
E-mail: vanessa.mv@globo.com

RESUMO

Em sintonia com os fundamentos desenvolvidos por estudiosos do tema competência, a presente pesquisa corrobora com o pensamento de que a capacidade para lidar com os produtos informacionais, passa a integrar o conjunto de competências profissionais necessárias para que o Administrador esteja preparado para atuar de forma estratégica nessa desafiadora realidade. Assim, analisar a percepção de concluintes de um curso de Administração de IES privada da cidade de Salvador, quanto ao seu nível de competência informacional, configura-se o principal objetivo deste artigo. O estudo é de natureza quantitativa, de caráter descritivo, assumindo também características de estudo de caso. Os principais resultados demonstram que das nove categorias analisadas, a média mais alta foi da categoria utilizar e mais baixa foi referente a categoria organizar. Conclui-se que o nível de competência informacional se enquadrou entre os estágios competente e proficiente, com base no modelo *Seven Pillars* desenvolvido pela *Society of College, National and University Libraries* - SONUL.

Palavras-chave: Conhecimento; Competência informacional; Administrador.

ABSTRACT

In line with the fundamentals developed by scholars, as competence, this research confirms the thought that the ability to deal with information products, joins the set of skills necessary for the Administrator to be prepared to act strategically this challenging reality. Thus, analyzing graduation students' perception in an Administration course of IES private in the city of Salvador, about their level of information literacy, is the main objective of this paper. Therefore, the work was developed from a quantitative and descriptive approach, taking also case study features. In relation to graduation students' information literacy level, the main results show that, from all nine analyzed categories, the highest average was from the use category and the lowest average was from the organize category. It is concluded that the information literacy level was framed between competent and proficient stages, based on the *Seven Pillars* model developed by the *Society of College, National and University Libraries* - SCONUL.

Keywords: Knowledge; Information literacy; Administrator.

Data de submissão: 25 setembro 2013.

Data de aprovação: 16 outubro 2013.

INTRODUÇÃO

A aceleração do processo de globalização, ligada à financeirização da economia e à difusão das tecnologias de informação, provocou mudanças significativas no ambiente econômico, político, social e mercadológico. Isto propiciou a produção, em grande escala, de um recurso estratégico chamado informação. O valor e a produtividade do trabalho passaram a ser medidos sob novos critérios, exigindo cada vez mais dos profissionais a busca pelo desenvolvimento de suas competências para lidar com os produtos informacionais. O atual desafio das organizações é transformar informação em conhecimento (NONAKA; TAKEUCHI, 1997). Assim, o valor e a produtividade do trabalho passaram a ser medidos sob novos critérios. De acordo com Zarifian (2001, p. 22), passa-se da “solicitação do corpo à solicitação do cérebro”.

Assim, passou-se a exigir dos indivíduos um número maior de competências necessárias para atuar de forma competitiva no mercado de trabalho. Dentre estas, pode-se destacar a competência informacional, considerada hoje “um movimento transdisciplinar mundial” (DUDZIAK, 2008, p. 42). De acordo com Mata, (2009, p. 18) “Tal competência compreende, entre outras habilidades, a de saber definir as necessidades informacionais, bem como a de acessar, buscar, utilizar e comunicar a informação de maneira ética”. Esta aptidão para utilizar a informação como fonte de aprendizado, abrange diversos tipos de atividades, ou seja, não está limitada apenas aos tradicionalmente chamados profissionais da informação. Autores como Mintzberg (1986), Quinn *et al* (2003), salientam a importância da competência informacional no exercício do papel do Administrador/Gestor. A competência informacional é mais que aprendizado básico de hardware e software, refere-se a capacidade humana de discernir, raciocinar e mobilizar sua estrutura intelectual no processo de busca, avaliação e utilização da informação (ACLR, 2000).

Partindo do pressuposto que tomar decisões e gerir o conhecimento são tarefas inerentes ao papel do administrador, a pesquisa corrobora com o pensamento de que, a competência informacional passa a integrar o conjunto de competências profissionais necessárias para que o Administrador esteja preparado para atuar de forma estratégica nessa nova realidade. Para aprofundar a discussão, este artigo tem por objetivo analisar a percepção de concluintes de um curso de Administração de IES privada da cidade de Salvador, quanto ao seu nível de competência informacional.

Para tanto, o estudo desenvolveu-se a partir de uma abordagem de natureza quantitativa, no qual o instrumento de pesquisa baseou-se na combinação de quatro dos principais modelos de competência informacional: *Big 6*, *Seven Pillars*, *Empowering Eight* e ACLR. Isto resultou em um conjunto de nove variáveis que servem de sustentação à competência informacional: reconhecer, localizar, avaliar, organizar, utilizar, comunicar, sintetizar, criar e valores orientadores. A partir deste ponto buscou-se: Identificar o reconhecimento da necessidade de informação, bem como os conhecimentos, habilidades e atitudes necessários para transformar informação em conhecimento; Verificar a percepção sobre como localizar as fontes, buscar, organizar e avaliar a informação necessária de maneira eficiente e eficaz, bem como empregar métodos para o seu gerenciamento; Conhecer a utilização da informação como insumo para tomada de decisão, resolução de problemas e como fonte de conhecimento e aprendizagem; Identificar a capacidade de considerar, métodos e recursos apropriados no processo de extrair, combinar e compartilhar informação e/ou conhecimento para criar soluções e gerar conhecimento; Analisar o conhecimento e a prática dos valores que orientam o processo informacional.

A SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO: O CAMINHO ABERTO PARA GESTÃO DE COMPETÊNCIAS

É evidente que a humanidade está vivenciando um momento sem precedentes. Passada a revolução agrícola e industrial, a sociedade está vivendo sua terceira revolução, a Revolução da Informação (TOFFLER, 1980).

A transição da fase agrícola para a era industrial precisou de vários séculos para ocorrer, entretanto, a passagem da sociedade industrial para a sociedade Pós-industrial só durou cerca de 200 anos. Essa era Pós-industrial é também chamada de “sociedade da informação” (TOFLER, 1980), “sociedade do conhecimento” (Drucker, 1995), “sociedade em rede” (CASTELLS, 1999), “cibercultura” (LÉVY, 1999). De acordo com Drucker (1995) essa transição ocorreu após a Segunda Guerra Mundial. Os modelos tradicionais de se pensar a organização tiveram de ser reinventados, a maneira industrial de perceber o mundo, a lógica Taylorista/Fordista, já não estavam sendo eficientes no processo de acumulação do capital.

Nesse novo momento histórico, a base de todas as relações passa a se estabelecer através da informação e da sua capacidade de processamento e de geração de conhecimentos. Para Lastres e Albagli (1999, p.9), “esse debate remete para à necessidade de novos instrumentais teóricos e metodológicos que respondam a um novo regime de acumulação, onde o valor e a produtividade do trabalho devem ser medidos sob novos critérios.”. Dentro desse aparato teórico e metodológico, pode-se assinalar o uso da noção de competências, que teve como ponto de partida a publicação de estudos realizados na década de 80 por pesquisadores de algumas Universidades Norte-Americanas, que visavam identificar o motivo do sucesso das empresas, que mesmo diante da crise conseguiam manter e até mesmo expandir seus negócios (BRITO, 2005). A partir daí deflagrou-se uma intensa discussão e debate em torno do tema, tendo como principais eixos a Gestão de Competências, Gestão do conhecimento e Organizações de Aprendizagem (BRITO, 2005).

Diversos autores contribuíram para construção do conceito de competência. Um dos primeiros a inaugurar o uso desse termo no contexto organizacional foi McClelland (1973), com a publicação do seu artigo “*Testing for competence rather than intelligence*”, onde ele fez uma série de críticas aos testes de inteligência e aos métodos psicológicos utilizados na seleção de pessoal na época. Para este mesmo autor, a competência é o conjunto de conhecimento, habilidades e atitudes. Outro nome que merece destaque é Boyatzis (1982), que baseando-se nos estudos de McClelland (1973), elaborou um modelo com 21 características que servem para mapear o tipo de gestor ideal.

Um marco no conceito de competência foi o artigo “*The Core Competence of the Corporation*”, dos autores Prahalad e Hamel (1990), que introduziram a ideia de “competência essencial”, qual seja, “a combinação de tecnologias individuais e habilidades de produção que servem de base a uma infinidade de linhas de produtos de uma empresa”. (PRAHALAD; HAMEL, 1995, p. 233).

Entendeu-se que seria necessário uma força de trabalho investida de conhecimentos, habilidades e atitudes, para dar sustentabilidade a essa “competência essencial”. Nessa linha de pensamento, as contribuições mais significativas encontram-se nos estudos de Zarifian (2001) e Le Boterf (2003), ambos concebem as competências não como um conjunto de características prescritas para determinado cargo, mas a capacidade do indivíduo mobilizar seu arsenal de saberes, em torno de uma determinada situação. Uma proposta de definição de competência é dada por Zarifian (2001, p. 68-74), segundo ele

A competência é “o tomar iniciativa” e “o assumir responsabilidade” do indivíduo diante de situações profissionais com as quais se depara. [...] é um entendimento prático de situações que se apoia em conhecimentos adquiridos e os transforma na medida em que aumenta a diversidade das situações. [...] é a faculdade de mobilizar redes de atores em torno das mesmas situações, é a faculdade de fazer com que esses atores compartilhem as implicações de suas ações, é fazê-los assumir áreas de co-responsabilidade.

Na mesma linha de pensamento, Le Boterf (2003, p.51) propõe que “Competência é assumir responsabilidades frente a situações de trabalho complexas, buscando lidar com eventos inéditos, surpreendentes, de natureza singular”. Segundo este autor, a competência pressupõe a combinação de três eixos: o indivíduo (com suas experiências de vida), sua formação educacional e sua formação profissional. Para Le Boterf (2003), a competência implica um “saber-mobilizar”; em outras palavras, não basta possuir conhecimentos e habilidades, se a pessoa não souber aplicá-los com êxito no momento em que são demandados.

Diversos modelos e abordagens teóricas da gestão de competências vem sendo desenvolvidos. Sem dúvida a lógica da competência está se impondo, entretanto como bem salientou Le Boterf (2003) este é ainda um conceito em construção.

COMPETÊNCIA INFORMACIONAL

A origem do movimento da competência informacional deu-se por meio de pesquisas fomentadas, principalmente, por profissionais da área de biblioteconomia e educação. De acordo com Dudziak (2010), o surgimento do termo *Information Literacy* (literalmente traduzida como alfabetização informacional) na literatura, data de 1974 por meio dos estudos do bibliotecário americano Paul G. Zurkowski que era, naquele momento, o Presidente da *Information Industry Association* (Associação das Indústrias de informação), e integrava a equipe da *National Commission on Libraries and Information Science* (Comissão Nacional de Bibliotecas e Ciência da Informação). Zurkowski desenvolveu um relatório intitulado *The information service environment relationships and priorities* (O ambiente do serviço de informação: relacionamentos e prioridades). Ele conseguiu perceber "o momento de transição no qual as tecnologias de informação criavam uma nova realidade, que desencadearia novas demandas por parte das empresas, do setor industrial e da sociedade em geral." (DUDZIAK, 2010, p. 5). Assim seu enfoque estava na necessidade de se desenvolver

um planejamento nacional de logo prazo, com vistas ao desenvolvimento informacional dos cidadãos, preparando-os para essa a nova realidade.

Trançando-se uma linha do tempo é possível identificar a década de 70 como o período de emergência da temática competência informacional nos Estados Unidos, motivada por uma reforma educacional no país. A década de 80 é marcada por uma proliferação dos estudos empíricos nesta área promovendo seu desenvolvimento e consolidação. Somente nos anos 90 é que se constata a sua institucionalização nos Estados Unidos.

O conceito de competência informacional está associado tanto ao conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes necessários no trato com a informação, quanto à noção de aprendizado ao longo da vida. De acordo com a ALA (1989, p.1)

Para ser competente em informação, uma pessoa deve ser capaz de reconhecer quando uma informação é necessária e deve ter a habilidade de localizar, avaliar e usar efetivamente a informação. (...) Resumindo, as pessoas competentes em informação são aquelas que aprenderam a aprender. Elas sabem como aprender pois sabem como o conhecimento é organizado, como encontrar a informação e como usá-la de modo que outras pessoas aprendam a partir dela.

Esta é provavelmente a definição mais difundida na literatura, a partir dela surgiram muitas outras. Para Dudziak (2008, p.42) a competência informacional consiste na "mobilização de habilidades, conhecimentos e atitudes direcionada ao processo construtivo de significados a partir da informação, do conhecimento e do aprendizado". Neste ponto verifica-se a pertinência da utilização do termo competência informacional, em vez de alfabetização informacional, já que os aspectos conhecimentos, habilidades e atitudes estão intimamente relacionados ao conceito de competência.

Diante dos conceitos apresentados, a competência informacional pode ser entendida como a capacidade de identificar, localizar, avaliar, organizar, comunicar e utilizar a informação de maneira ética, por meio da mobilização de conhecimentos, habilidades e atitudes, adquiridos ao longo da vida, viabilizando uma postura crítica-reflexiva e autônoma tornando a pessoa capaz de resolver problemas e criar novos conhecimentos.

Modelos e Padrões Internacionais de Avaliação

Vários modelos e padrões vêm sendo desenvolvidos, a fim de sensibilizar e capacitar indivíduos a serem competentes em informação. Um dos principais modelos de competência informacional é o "Big 6", desenvolvidos nos Estados Unidos, por dois bibliotecários, Mike Eisenberg e Bob Berkowitz (SAYERS, 2006). O modelo Big 6 é composto por seis etapas fundamentais de resolução de problemas: Definição da tarefa; estratégia de busca da informação; localizar e acessar; uso da informação; síntese; avaliação. Sob cada uma das quais estão agrupadas as ações correspondentes (SAYERS, 2006).

Outro modelo que merece destaque, foi desenvolvido em 1999 por um grupo de trabalho ligado à *Society of College, National and University Libraries* - SCONUL. O modelo dos sete pilares da competência

informacional (*Seven Pillars Model for Information Literacy*) fornece uma estrutura prática e robusta com a qual é possível identificar e examinar as habilidades necessárias para ser um cidadão competente em informação. Os sete pilares compreendem o conjunto de habilidades ligadas a capacidade de localizar e acessar a informação, bem como as habilidades referentes ao uso da informação (SAYERS, 2006).

Ainda, com Sayers (2006), o primeiro pilar consiste em o indivíduo saber o que é conhecido, saber o que não é conhecido e identificar as lacunas. O segundo pilar está relacionado a capacidade de identificar as fontes apropriadas de informação, a fim de preencher a lacuna identificada (necessidade da informação). O terceiro aborda a habilidade de desenvolver e aperfeiçoar uma estratégia de busca eficaz. O quarto pilar implica em saber como acessar fontes de informação e utilizar ferramentas de busca para acessar e recuperar informações. O quinto enfatiza a capacidade de saber avaliar a relevância e qualidade das informações recuperadas. O sexto se refere a habilidade de saber como associar novas informações às já existentes, a fim de construir ações e tomar decisões, e finalmente compartilhar os resultados dessas ações ou decisões com outros. O último pilar consiste na capacidade de assimilar informações a partir de uma variedade de fontes, a fim de criar novos conhecimentos.

Semelhante ao modelo dos sete pilares, o *Empowering Eight* ou "E8" também inclui um conjunto de habilidades e seus respectivos resultados, relacionados aos processos de busca e utilização da informação. Segundo Sayers (2006), trata-se de um modelo de competência informacional desenvolvido pelo *National Institute of Library and Information Sciences, University of Colombo*, Sri Lanka adaptado para a cultura e condições locais do Sul e Sudeste da Ásia. É composto por oito componentes: identificar; explorar; selecionar; organizar; criar; apresentar; avaliar e aplicar (SAYERS, 2006).

Tratando-se de padrões, vale salientar o desenvolvido pela *Association of College and Research Libraries – ACRL* que é uma divisão da *American Library Association* (Associação de Bibliotecários Americanos) – ALA. E se dedica a melhorar a capacidade dos bibliotecários e profissionais da informação, a fim de servir de apoio às necessidades de informação da comunidade do ensino superior, com intuito de melhorar a aprendizagem, o ensino e a pesquisa (ACRL, 2012). Os padrões de competência informacional da ACRL(2000) é um dos mais operacionalizados mundialmente. São cinco padrões, formados por 22 indicadores e 87 resultados. Além de nortear o desenvolvimento e realização de programas de competência informacional, estes padrões servem para avaliar se um estudante é competente em informação.

Competência Informacional do Administrador

A passagem da sociedade industrial para a sociedade da informação influenciou significativamente a forma e conteúdo do trabalho. A informação e o conhecimento passam a ser considerados fatores estratégicos de produção. Assim, a busca é por profissionais que agregam valor à organização, aqueles capazes de transformar informação e conhecimento (STEWART, 1998). É nesse contexto que passa-se a enfatizar um tipo especial de competência, qual seja a competência informacional.

A exemplo de Mintzberg (1986), Quinn *et al.* (2003), salientam a importância da competência informacional no exercício do papel do Administrador/Gestor. Isto faz sentido, já que a informação é o elemento básico para apoiar este profissional no seu papel de tomador de decisões. O administrador precisa saber identificar suas reais necessidades de informação e onde buscá-las, ser capaz de avaliar a sua

confiabilidade e pertinência e, ainda, saber como gerenciar a informação, a fim de utilizá-las criticamente na resolução dos problemas organizacionais.

Mintzberg (1986), abordando os dez papéis do administrador, enfatiza a competência informacional deste, por meio dos papéis de monitor, disseminador e porta-voz. De acordo com o mesmo autor, o monitor recebe e procura informações de organizações e instituições externas para compreender o que se passa na organização e no sistema. O papel do monitor se complementa com o papel do disseminador que atua como canal para transmitir informações aos membros da organização. O processo se completa com o papel do porta-voz que representa a organização, levando informações da organização para o meio externo.

Mintzberg (1986) coloca o administrador na posição de processador de informação. O administrador capta as informações por meio do seu papel de monitor e as transmite através dos papéis de disseminador e representante/porta-voz. Este processo é a base para o exercício dos papéis decisórios.

Já Quin *et al.* (2003, p.72), abordando os oito papéis gerenciais, enfatiza duas competências ligadas ao papel do monitor: "Competência 1: Administração de informações por meio do pensamento crítico; Competência 2: Administração da sobrecarga de informação". Saber comunicar é uma competência profissional definida por Fleury e Fleury (2001, p. 22), como saber "compreender, processar, transmitir informações e conhecimentos, assegurando o entendimento da mensagem pelos outros".

De acordo com o Art. 3º das Diretrizes Curriculares Nacionais do Curso de Graduação em Administração (2005), "assimilação de novas informações", configura-se como requisito a ser contemplado no perfil do egresso dos cursos de administração. No Art. 5º, enfatiza-se a necessidade de contemplar os conteúdos ligados à tecnologia da comunicação e da informação no currículo do curso.

Percebe-se que a capacidade para lidar com os produtos informacionais passa a integrar o conjunto de competências essenciais do Administrador.

PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Em relação ao tipo de pesquisa, pode-se classificar como de natureza quantitativa, pois "procura quantificar os dados e aplicar alguma forma de análise estatística" (MALHOTRA, 2001, p. 155). Quanto aos objetivos, pode ser classificada como descritiva, pois tem como principal função descrever características de determinada população ou fenômeno (GIL, 2008). No estudo em questão, essas características estão associadas ao perfil de competência informacional dos concluintes de um Curso de Administração da cidade de Salvador/BA. Com base em Gil (2008), é possível classificá-la, também, como estudo de caso, uma vez que este consiste no estudo aprofundado de um ou poucos objetos.

Quanto aos procedimentos, optou-se pelo levantamento de campo, já que, de acordo com Malhotra (2001), apresenta-se adequado para emprego em pesquisas descritivas. O universo da pesquisa é constituído pelos concluintes de um curso superior de Administração, de IES privada, na modalidade presencial e reconhecida pelo MEC, localizada na cidade de Salvador/BA. Foram considerados como concluintes os graduandos do último semestre do curso.

Trabalhou-se com o tipo de amostra não probabilística, utilizando a técnica de amostragem por conveniência e intencional, "[...] aquela em que a seleção dos elementos da população para compor a amostra depende ao menos em parte do julgamento do pesquisador ou do entrevistador no campo" (MATTAR, 1996,

p. 132). O total de elementos da população é constituído por 80 concluintes. Devido o número de alunos ausentes, não foi possível cumprir o objetivo de aplicar os formulários a todos os elementos da população da pesquisa. Assim, conforme dados da TAB. 1, foram aplicados 45 formulários referentes ao número de alunos presentes no momento da pesquisa, mas apenas 36 foram devolvidos.

Tabela 1 - Público Alvo da Pesquisa

	POPULAÇÃO	%	AMOSTRA	%
CONCLUINTES	80	100	36	45

Fonte: Dados da Pesquisa.

Para o levantamento de campo foi utilizado um formulário, que segundo Gil (2008, p. 115), “é o meio mais rápido e barato de obtenção de informações, além de não exigir treinamento prévio e garantir o anonimato”. O formulário de avaliação foi ordenado em 4 (quatro) partes. A primeira, apresentou instruções gerais para o preenchimento. A segunda, consistiu no levantamento de informações relevantes para traçar o perfil sócio-demográfico dos entrevistados. A terceira parte foi composta por 57 afirmativas avaliadas dentro de uma escala de cinco pontos, onde o pesquisado pôde optar entre (1) não se aplica, (2) Raramente, (3) às vezes, (4) Frequentemente, (5) Sempre. Esta terceira parte teve como principal objetivo levantar dados a respeito do nível de competência informacional dos pesquisados. A quarta parte consistiu no levantamento da percepção dos concluintes dos cursos de Administração da cidade de Salvador/BA, a respeito da contribuição do curso para o desenvolvimento da competência informacional. A construção do formulário seguiu as seguintes etapas:

- a) Identificação dos principais modelos/padrões de competência informacional.
- b) Síntese dos quatro modelos/padrões selecionados, através da identificação dos elementos comuns e complementares.
- c) Identificação e descrição das variáveis da pesquisa com base nos quatro modelos/padrões escolhidos.
- d) Elaboração das afirmativas.
- e) Aplicação do pré-teste.

O pré-teste foi aplicado em uma turma de concluintes do curso de administração, onde se obteve um total de 15 formulários respondidos. Referindo-se ao número que deve conter a amostra de um pré-teste Hair *et al.* (2005, p.230) salientam que "o menor número pode ser de quatro ou cinco indivíduos e o maior não excederá 30".

As variáveis a serem contempladas no formulário de pesquisa estão distribuídas de acordo com o Quadro 1.

Quadro 1 - Variáveis analíticas

VARIÁVEIS	DESCRIÇÃO	AFIRMATIVAS
RECONHECER	Reconhecer a necessidade de informação, bem como os conhecimentos, habilidades e atitudes necessários para transformar informação em conhecimento.	1-9 (PARTE 3)
LOCALIZAR	Localizar as fontes e buscar a informação necessária de maneira eficiente e eficaz.	10-18 (PARTE 3)
AVALIAR	Avaliar tanto o processo de busca da informação, como a informação propriamente dita.	19-26 (PARTE 3)
ORGANIZAR	Empregar métodos de gerenciamento da informação.	27-31 (PARTE 3)
UTILIZAR	Utilizar a informação como insumo para tomada de decisão, resolução de problemas e como fonte de conhecimento e aprendizagem.	32-38 (PARTE 3)
COMUNICAR	Considerar, métodos e recursos apropriados no processo de compartilhamento da informação e/ou conhecimento.	39-45 (PARTE 3)
SINTETIZAR	Extrair o que é mais relevante evitando a sobrecarga de informação.	46-48 (PARTE 3)
CRIAR	Combinar informações para criar soluções e gerar conhecimento.	49-53 (PARTE 3)
VALORES ORIENTADORES	Conhecer e praticar os valores que orientam o processo informacional.	54-57 (PARTE 3)

Fonte: Elaboração das autoras.

O tratamento e processamento foi feito por meio do *software Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS). Por se tratar de uma pesquisa descritiva, utilizou-se técnicas da estatística descritiva. Assim, os resultados foram obtidos por meio de frequências e média aritmética simples.

ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS

Com objetivo de analisar a percepção dos pesquisados, quanto ao seu nível de competência informacional, organizou-se os resultados da seguinte forma: análise das médias das categorias reconhecer, localizar, avaliar, organizar, utilizar, comunicar, sintetizar, criar e valores orientadores, considerando os indicadores de cada uma das categorias. Assim, foram destacados os indicadores com a média mais alta (negrito) e com média mais baixa (negrito e sublinhado) de cada categoria, tendo como parâmetro uma escala de 1 a 5 – TAB. 2.

A categoria reconhecer envolve tanto a capacidade de reconhecer a necessidade de informação, como reconhecer os conhecimentos, habilidades e atitudes necessários para lidar com os produtos informacionais.

Tabela 2 - Resumo da Categoria Reconhecer

AFIRMATIVAS	N	Média	Desvio padrão
1 - Quando me deparo com a situação /problema, logo percebo quando o insumo informação é necessário na busca de possíveis soluções.	36	4,08	0,692
5 - Procuo explorar bem o problema a fim de identificar a informação necessária.	36	4,08	0,649
7 - Costumo elaborar uma lista de palavras-chave para viabilizar o processo de busca da informação.	36	<u>3,25</u>	1,156

Fonte: dados da pesquisa.

Pode-se observar na Tabela 2 que no caso da categoria reconhecer, a média mais alta foi 4,08, constatada em dois indicadores. O primeiro indicador está ligado a capacidade do egresso em diagnosticar a necessidade de informação para buscar possíveis soluções para determinada situação/problema. O segundo indicador refere-se a habilidade de explorar o problema antes de iniciar o processo de busca da informação necessário para resolvê-lo. Isto seria de definir corretamente o problema, por meio de técnicas como: brainstorming, Árvore de soluções, dentre outros. Deve-se ressaltar a importância dos referidos indicadores uma vez que, as Diretrizes Curriculares Nacionais do Curso de Graduação em Administração (2005) estabelece como conjunto de competências e habilidades do administrador a capacidade de "reconhecer e definir problemas".

A média mais baixa encontrada foi 3,2 e refere-se a prática de elaborar lista de palavras-chave para viabilizar o processo de busca da informação. Este indicador está ligado a capacidade de reconhecer a necessidade de planejamento no processo de busca da informação. É importante destacar que de acordo com a teoria Neoclássica planejar é uma das funções básicas do administrador, cabendo levantar a seguinte questão: será que para os pesquisados a fase do planejamento é vista como parte imprescindível no processo de busca da informação ou como desperdício de tempo? De acordo com os padrões da ACRL (2000), ser competente em informação é dentre outras coisas observar o aspecto planejamento no processo de busca da informação (ACRL, 2000).

Tabela 3 - Resumo da Categoria Localizar

AFIRMATIVAS	N	Média	Desvio padrão
10. Costumo utilizar uma ampla variedade de estratégias de pesquisa voltadas para ambiente eletrônico, tais como: truncagem, operadores booleanos, palavras-chave, uso de aspas etc.	36	<u>2,83</u>	0,878
16. Domino as operações e ferramentas da internet (navegador na internet, motores de busca, mecanismos de comunicação etc.)	36	4,28	0,849

Fonte: dados da pesquisa.

A categoria localizar compreende aspectos como: construir e implementar estratégias de pesquisa efetivamente planejadas; localizar fontes (intelectualmente e fisicamente); determinar todas as possibilidades de fontes; selecionar as melhores fontes; refino da estratégia de busca se necessário; habilidade para usar

tecnologias de comunicação e informação; utilizar adequadamente serviços de indexação, resumos e citações e base de dados; utilizar entrevistas, pesquisa de campo, dentre outras estratégias de busca de fontes primárias.

Pode-se observar na Tabela 3 que no caso da categoria localizar, a média mais alta foi 4,28. Este indicador está relacionado ao domínio das operações e ferramentas da internet (navegador na internet, motores de busca, mecanismos de comunicação etc.). Estas habilidades estão ligadas a utilização das TIC's, que embora seja um elemento importante no desenvolvimento da competência informacional, esta vai além do simples manuseio das tecnologias. A competência informacional está muito mais ligada a capacidade humana de discernir, raciocinar e mobilizar sua estrutura intelectual no processo de busca, avaliação e utilização da informação do que ao aprendizado básico de hardware e software (ACLR, 2000). Assim, este resultado corrobora com a ênfase dada pelo MEC, no Art. 5º das Diretrizes Curriculares Nacionais do Curso de Graduação em Administração (2005), afirmando a necessidade de contemplar os conteúdos ligados à tecnologia da comunicação e da informação no currículo do curso.

A média mais baixa encontrada foi 2,83 e refere-se a utilização de uma ampla variedade de estratégias de pesquisa voltadas para ambiente eletrônico, tais como: truncagem, operadores booleanos, palavras-chave, uso de aspas etc. Embora tendo um certo domínio das operações e ferramentas da internet, os pesquisados apresentaram menor familiaridade com as estratégias de pesquisa voltadas para ambiente eletrônico. De acordo com Moreira (2010), esta habilidade é imprescindível para obter com maior rapidez e precisão nas informações necessárias tendo em vista o grande volume de informações disponíveis em meio eletrônico (bibliotecas, digitais, bases de dados, portais web, publicações eletrônicas, blogs, redes sociais, etc.).

A categoria avaliar contempla aspectos como: julgar o processo (eficiência); Considerar a relação custo-benefício na aquisição da informação necessária; julgar o produto (efetividade); verificar se há viés nas fontes; distinguir entre fato, opinião, e ficção; solicitar feedback de profissionais e pares para avaliar a informação; analisar o feedback e avaliação fornecidos; articular e aplicar critérios iniciais para avaliar tanto a informação quanto as suas fontes; comparar o novo conhecimento com conhecimento anterior para determinar o valor adicionado, contradições ou outras características únicas da informação; validar a informação compreensível e interpretar a informação através da discussão com outros indivíduos, especialistas de área e profissionais.

Tabela 4 - Resumo da Categoria Avaliar

AFIRMATIVAS	N	Média	Desvio padrão
19. Mantenho um tipo de "diário de bordo" das atividades relacionadas ao processo de busca, avaliação e comunicação da informação, a fim de refletir em sucessos passados, falhas e estratégias alternativas.	36	2,69	0,980
20. Considero a viabilidade de aprender um novo idioma em busca de maior qualidade e eficiente no processo de busca da informação.	36	4,44	0,735

Fonte: dados da pesquisa.

Pode-se observar na Tabela 4 que no caso da categoria avaliar, a média mais alta foi 4,44. Este indicador está relacionado a capacidade de considerar a relação custo-benefício na aquisição da informação necessária. Neste caso, por exemplo, o egresso considera viável o custo de aprender um novo idioma tendo em vista o benefício em termos de qualidade e eficiência na busca da informação.

A média mais baixa encontrada foi 2,69 e refere-se a capacidade de julgar a eficiência do processo das atividades relacionadas a busca, avaliação e comunicação da informação. Neste caso o egresso foi confrontado com a sua postura em relação ao uso de um mecanismo de controle de eficiência do processo. Um indicador relevante, tendo em vista que controlar é uma das quatro funções básicas do administrador.

A categoria organizar compreende aspectos como: organizar as múltiplas fontes; usar recursos visuais para ou contrastar informações; extrair, registrar e gerenciar a informação e suas fontes; classificar as informações e organizar de maneira lógica.

Tabela 5 - Resumo da Categoria Organizar

AFIRMATIVAS	N	Média	Desvio padrão
29. Utilizo recursos visuais para comparar ou contrastar informações.	35	3,60	1,035
31. Possuo um sistema bibliográfico pessoal.	34	<u>2,47</u>	1,276

Fonte: dados da pesquisa.

Pode-se observar na Tabela 5 que no caso da categoria organizar, a média mais alta foi 3,60. Este indicador está relacionado com a habilidade de utilizar recursos visuais (gráfico, tabelas etc.) como apoio no processo de organização da informação. Esse aspecto é interessante para explorar o máximo do potencial da informação recuperada. A média mais baixa encontrada foi 2,47 e refere-se a utilização de algum mecanismo de gerenciamento bibliográfico pessoal.

A categoria utilizar compreende aspectos como: Utilizar o *feedback* como fonte de informação; utilizar o conhecimento adquirido em uma variedade de situações novas.

Tabela 6 - Resumo da Categoria Utilizar

AFIRMATIVAS	N	Média	Desvio padrão
32. Considero o feedback fornecido pelas pessoas, como uma fonte potencial de informação e conhecimento.	35	<u>3,83</u>	0,822
34. Esforço-me para usar o conhecimento adquirido em uma variedade de situações novas.	36	4,14	0,867
35. Utilizo o conhecimento adquirido para fundamentar a tomada de decisão e solucionar problemas.	36	4,14	0,762
38. Sei como associar novas informações às já existentes, a fim de criar soluções e gerar conhecimentos.	35	<u>3,83</u>	0,857

Fonte: dados da pesquisa.

Pode-se observar na Tabela 6 que no caso da categoria reconhecer, a média mais alta foi 4,14, constatada em dois indicadores. O primeiro indicador está ligado a capacidade do egresso em usar o conhecimento adquirido em uma variedade de situações novas. Com base no modelo gerencial de Quin *et al.* (2003), esse indicador pode ser traduzido como a competência pensamento criativo, uma das três competências ligadas ao papel do inovador. Esta capacidade também é enfatizada dentro do conjunto de competências e habilidades do administrador, estabelecidos pelas Diretrizes Curriculares Nacionais do Curso de Graduação em Administração (2005).

O segundo refere-se a utilização do conhecimento como base para a tomada de decisão e solução de problemas. Deve-se destacar a relevância deste indicador, já que está diretamente relacionado a um dos principais papéis do administrador, o de tomador de decisão, conforme o modelo teórico de Mintzberg (1986).

A média mais baixa encontrada foi 3,83, observada em dois indicadores. O primeiro indicador está ligado a capacidade do egresso de valorizar o feedback fornecido pelas pessoas, como uma fonte potencial de informação e conhecimento. Característica associada ao papel de monitor representado tanto no modelo de tanto no modelo Quin *et al.* (2003), como no de Mintzberg (1986). O segundo indicador refere-se a habilidade de conciliar novas informações às já existentes.

A categoria comunicar implica na consideração dos métodos e recursos apropriados no processo de compartilhamento da informação e/ou conhecimento. Compreende aspectos como: determinar e conhecer o público-alvo; escolher o formato relevante para a produto final; exibir o produto em um formato adequado ao público-alvo; compartilhar a informação com o público de interesse; determinar o impacto do novo conhecimento sobre o sistema de valores do indivíduo e construir estratégias de conciliação das diferenças; configurar e usar os recursos e equipamentos adequadamente de acordo com o tipo da informação; comunicar o produto ou desempenho eficientemente a outros.

Tabela 7 - Resumo da Categoria Comunicar

AFIRMATIVAS	N	Média	Desvio padrão
44. Configuro e utilizo os recursos, equipamentos e ferramentas multimídia adequadamente de acordo com o tipo de informação.	36	4,00	3,50
45. Compartilho informações, vivências, experiências (presencialmente, em redes sociais, blogs, fóruns, etc.)	36	<u>3,50</u>	1,082

Fonte: dados da pesquisa.

Pode-se observar na Tabela 7 que no caso da categoria reconhecer, a média mais alta foi 4,00. O indicador representa a capacidade do egresso em adequar os recursos, equipamentos e ferramentas multimídia ao tipo de informação a ser compartilhada. A média mais baixa encontrada foi 3,50 e refere-se ao aspecto compartilhamento de informação, principal competência do papel de disseminador, conforme modelo teórico de Mintzberg (1986). No desempenho deste papel o administrador tem a incumbência de difundir informações do meio externo para dentro da organização e a informação interna de um colaborador para outro. De acordo com Fleury e Fleury (2001, p22), saber comunicar refere-se a capacidade de "compreender,

processar, transmitir informações e conhecimentos, assegurando o entendimento da mensagem pelos outros".

Reconhecer o que é mais relevante evitando a sobrecarga de informação é a essência da categoria sintetizar. Envolve aspectos como: elaborar resumo das ideias principais; identificar e extrair o que é mais relevante na informação reunida.

Tabela 8 - Resumo da Categoria Sintetizar

AFIRMATIVAS	N	Média	Desvio padrão
47. Após reunir um conjunto de informações, faço um resumo ou fichamento das principais ideias.	36	3,28	1,111
48. Após resumir as ideias principais da informação reunida, extraio o que tem de mais relevante.	36	3,81	1,091

Fonte: dados da pesquisa.

Conforme mostra a Tabela 8, a média mais alta desta categoria foi 3,81 e a mais baixa 3,28. Ambos indicadores estão relacionados a capacidade de administrar a sobrecarga de informação, que de acordo com Quin *et al.* (2003) consiste em gerenciar o fluxo de dados, levando em consideração as informações úteis e descartando o que for irrelevante, a fim de evitar uma situação conhecida como a ansiedade informacional.

Esta categoria compreende aspectos como: elaborar informações em suas próprias palavras; rever e editar a informação; individualmente ou com a colaboração de outras pessoas; construir novos conceitos, por meio da síntese das principais ideias.

Tabela 9 - Resumo da Categoria Criar

AFIRMATIVAS	N	Média	Desvio padrão
51. Crio produtos informacionais (vídeos, áudios, imagens, textos, etc.).	36	3,28	0,882
53. Analiso criticamente a informação e a transformo em conhecimento.	36	3,72	0,701

Fonte: dados da pesquisa.

Conforme mostra a Tabela 9, a média mais alta desta categoria foi 3,72. A relevância deste indicador está associada a competência "Administração de informações por meio do pensamento crítico", referente ao papel de monitor dentro do modelo de competências gerenciais de Quin *et al.* (2003). Esta competência é descrita como a Capacidade de reconhecer que as coisas em geral são mais complexas do que parecem à primeira vista, ou seja, raramente há causas únicas e simples para os acontecimentos. O enfoque Quin *et al.* (2003), ratifica o pensamento de que a competência informacional está muito mais ligada a capacidade humana de discernir, raciocinar e mobilizar sua estrutura intelectual no processo de busca, avaliação e utilização da informação do que ao aprendizado básico de hardware e software (ACLR, 2000). A média mais baixa encontrada foi 3,28. Este indicador refere-se basicamente a capacidade de produzir algo concreto a partir da manipulação da informação e do conhecimento.

A categoria valores orientadores compreende aspectos como: entender os muitos temas éticos, legais e sócio-econômicos em torno da informação e da tecnologia da informação; seguir leis, regulamentos, políticas institucionais e etiqueta relacionada ao acesso e uso dos recursos de informação; reconhecer o uso das fontes de informação ao comunicar o produto ou o desempenho.

Tabela 10 - Resumo da Categoria Valores Orientadores

AFIRMATIVAS	N	Média	Desvio padrão
54. Compreendo o significado e as implicações relativos à direitos autorais, domínio público e <i>copyrigh</i> t.	36	3,72	1,059
56. Julgo questões de privacidade e segurança antes de obter e disponibilizar informações.	36	4,11	0,820

Fonte: dados da pesquisa.

Conforme mostra a Tabela 10, a média mais alta desta categoria foi 4,11. Este indicador está relacionado as questões de privacidade e segurança no uso da informação. A média mais baixa encontrada foi 3,72 e refere-se aos conhecimentos relativos à direitos autorais, domínio público e *copyrigh*t. O conjunto de competências e habilidades do administrador, estabelecidos pelas Diretrizes Curriculares Nacionais do Curso de Graduação em Administração (2005), aponta a necessidade do administrador ser consciente a respeito das implicações éticas do seu exercício profissional. Uma pesquisa em nível nacional desenvolvida pelos sistemas CFA/CRA (2001), relacionada ao Perfil, Formação, Atuação e Oportunidades de Trabalho do Administrador revela que o comportamento ético é a atitude mais valorizada pelos administradores, seguida da variável comprometimento. Nesta mesma pesquisa, o comprometimento foi a atitude mais valorizada pelo segmento de empresários e empregadores, que atribuíram o segundo lugar para o comportamento ético.

Após análise detalhada dos principais indicadores de cada categoria, segue-se com a análise geral por meio da média das nove categorias consideradas.

Tabela 11 - Resumo de todas as categorias

CATEGORIAS	TIPO DE IES	N	MÉDIA
RECONHECER		36	3,6888
LOCALIZAR		35	3,6146
AVALIAR		34	3,6179
ORGANIZAR		34	3,3235
UTILIZAR		36	3,9338
COMUNICAR		36	3,7302
SINTETIZAR		36	3,5000
CRIAR		36	3,5444
VALORES ORIENTADORES		31	3,8750
NÍVEL DE COMPETÊNCIA INFORMACIONAL			3,64758

Fonte: dados da pesquisa.

De acordo com a Tabela 11, a categoria utilizar foi a que obteve média mais alta 3,9338 e consiste na capacidade de utilizar a informação como insumo para tomada de decisão, resolução de problemas e como fonte de conhecimento e aprendizagem. De acordo com Bokowitz e Williams (2002), aplicar o conhecimento rapidamente em uma situação específica e utilizá-lo de maneira efetiva para criar valor para o cliente é um desafio. Deve-se destacar a relevância desta categoria, uma vez que está diretamente relacionado a um dos principais papéis do administrador, o de tomador de decisão, conforme o modelo teórico de Mintzberg (1986). A capacidade de utilizar a informação é enfatizada, também, no conjunto de competências e habilidades do administrador estabelecidos pelas Diretrizes Curriculares Nacionais do Curso de Graduação em Administração (2005).

Para Bergamini (2012, p.19) "A pessoa competente consegue usufruir os benefícios das informações disponíveis no meio ambiente". A média mais baixa foi 3,3235, referente a categoria organizar. O resultado sugere uma preponderância da característica executora. A busca por possíveis respostas remeteu a estudos que tratam da natureza da atividade administrativa. Refletindo a respeito disso, Serva (1997, p.20) faz a seguinte afirmação "...atuamos num dos campos mais pragmáticos da atualidade. A teoria administrativa deve advir da prática". O mesmo autor traçando um quadro comparativo entre a racionalidade substantiva e a instrumental, aponta a ênfase nos fins, resultados e desempenho, como sendo características típicas da racionalidade instrumental.

A média das nove categorias resultou em uma média geral, denominada nível de competência informacional. Conforme apresentado na Tabela 16, o nível de competência informacional dos pesquisados foi de 3,64758 em uma escala de 1 a 5. Este valor pode ser analisado à luz do modelo dos sete pilares (*Seven Pillars Model for Information Literacy*) mecanismo com o qual é possível identificar e examinar as habilidades necessárias para ser um cidadão competente em informação (SAYERS, 2006). Os cinco estágios estão descritos da seguinte forma: iniciante, iniciante avançado, competente, proficiente e expert. Assim, com base

na percepção dos concluintes, o nível de competência informacional encontrasse entre dois pontos da escala o de competente e o de proficiente.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estudo teve como principal objetivo analisar a percepção de concluintes de um curso de Administração de IES privada da cidade de Salvador, quanto ao seu nível de competência informacional. A consecução do objetivo proposto deu-se por meio da análise das médias dos indicadores de cada uma das seguintes categorias: reconhecer, localizar, avaliar, organizar, utilizar, comunicar, sintetizar, criar e valores orientadores.

Para o nível de competência informacional dos pesquisados, os indicadores com as maiores médias foram os seguintes: capacidade de diagnosticar a necessidade de informação; habilidade de explorar o problema; domínio das operações e ferramentas da internet; capacidade de considerar a relação custo-benefício; habilidade de utilizar recursos visuais como apoio no processo de organização da informação; capacidade para usar o conhecimento adquirido em uma variedade de situações novas; utilização do conhecimento como base para a tomada de decisão e solução de problemas; capacidade de adequar os recursos, equipamentos e ferramentas multimídia ao tipo de informação a ser compartilhada; capacidade de administrar a sobrecarga de informação; capacidade de avaliar criticamente a informação; conhecimento das questões de privacidade e segurança no uso da informação. Os indicadores com as menores médias foram: prática de elaborar lista de palavras-chave para viabilizar o processo de busca da informação; utilização de uma ampla variedade de estratégias de pesquisa voltadas para ambiente eletrônico; capacidade de julgar a eficiência do processo informacional; utilização de mecanismo de gerenciamento bibliográfico pessoal; valorização do feedback fornecidos pelas pessoas, como uma fonte potencial de informação e conhecimento; habilidade de conciliar novas informações às já existentes; habilidade de compartilhamento de informação; elaboração de resumos e fichamentos; capacidade de produzir algo concreto a partir da manipulação da informação e do conhecimento; conhecimentos relativos à direitos autorais, domínio público e *copyright*.

No que diz respeito a percepção dos pesquisados quanto ao seu nível de competência informacional concluiu-se que a categoria utilizar foi a que obteve média mais alta e a média mais baixa foi referente a categoria organizar. Sugerindo uma preponderância da característica executora, típica da natureza pragmática da atividade administrativa. O nível de competência informacional se enquadrou entre os estágios competente e proficiente, com base no modelo *Seven Pillars* desenvolvido pela *Society of College, National and University Libraries* - SCONUL.

Espera-se que os resultados desse trabalho propicie uma reflexão a respeito da importância da competência informacional na formação do administrador e que some esforços nos debates a respeito da necessidade de constatar o aperfeiçoamento dos currículos dos cursos de Graduação em Administração.

REFERÊNCIAS

- AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION (ALA), American Library Association Presidential Committee on Information Literacy Reports. ALA, 1989. Disponível em <<http://www.ala.org/acrl/nili/il1st.html>>, Acesso em 31 mai. 2012.
- ASSOCIATION OF COLLEGE AND RESEARCH LIBRARIES (ACRL), Information Literacy Competency Standards for Higher Education. [S.l.]: ACRL, 2000. Disponível em: <<http://www.ala.org/acrl/ilintro.html>>. Acesso em: 31 mai. 2012.
- ASSOCIATION OF COLLEGE AND RESEARCH LIBRARIES (ACRL). What is the Association of College & Research Libraries? Chicago, Illinois, EUA, [s.d.] Disponível em <<http://www.ala.org/ala/acrl/aboutacrl/whatisacrl/whatacrl.cfm>>. Acesso em: 31 mai. 2012.
- BERGAMINI, C. W. Competência: a chave do desempenho. São Paulo: Atlas, 2012.
- BOYATZIS, R. E. The competent Manager. New York: John Wiley & Sons, 1982.
- BRASIL. Ministério da Educação. Diretrizes Curriculares Nacionais do Curso de Graduação em Administração. Brasília, 2005. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/rces004_05.pdf>. Acesso em 10 Ago. 2012.
- BRITO, L. M. P. Gestão de competências, gestão do conhecimento e organizações de aprendizagem: instrumentos de apropriação pelo capital do saber do trabalhador. Fortaleza: UFC, 2005.
- BUKOWITZ, W. R.; WILLIAMS, R. L. Manual de Gestão do conhecimento. Porto Alegre: Bookman, 2002.
- CASTELLS, M. A era da informação: economia, sociedade e cultura. In: A Sociedade em rede. São Paulo : Paz e Terra, 1999. v. 1.
- Conselho Federal de Administração (CFA) . Pesquisa Nacional Perfil, Formação, Atuação e Oportunidades de Trabalho do Administrador 2011 – Disponível em: <<http://pesquisa.cfa.org.br>>. Acesso em: 27 mai. 2013.
- DRUCKER, P. Administrando em Tempos de Grandes Mudanças. São Paulo: Pioneira, 1995.
- DUDZIAK, E. A. Os faróis da sociedade de informação: uma análise crítica sobre a situação da competência em informação no Brasil. Informação & Sociedade. João Pessoa, v.18, n. 2, p. 41-53, maio/ago. 2008.
- DUDZIAK, E. A. Competência informacional: análise evolucionária das tendências da pesquisa e produtividade científica em âmbito mundial. Informação & Informação. Londrina, v.15, n. 2, p. 1-22, jul/dez. 2010.
- FLEURY, Afonso e FLEURY, Maria Tereza. Estratégias empresariais e formação de competências. São Paulo: Atlas, 2001.
- GIL, Antônio Carlos. Métodos e Técnicas de pesquisa social. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008.
- HAIR, J. F. Jr.; BABIN, B.; MONEY, A. H.; SAMOUEL, P. Fundamentos e métodos de pesquisa em administração. São Paulo: Bookman, 2005.
- LASTRES, H. M. M; ALBAGLI, S. (org). Informação e globalização na era do conhecimento /— Rio de Janeiro: Campus, 1999.
- LE BOTERF, G. Desenvolvendo a competência dos profissionais. 3ed. Porto Alegre: Artmed, 2003.
- LÉVY, P. Cibercultura. São Paulo: Ed. 34, 1999.
- MALHOTRA, N. Pesquisa de Marketing: uma orientação aplicada. Porto Alegre: Bookman, 2001.
- MATA, M. L. da. A. Competência informacional de graduandos de Biblioteconomia da Região Sudeste: um enfoque nos processos de busca e uso ético da informação. 162f. Dissertação (Mestrado) - Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”. Marília, 2009.
- MATTAR, F. N. Pesquisa de marketing. São Paulo: Atlas, 1996. 2v.
- MCCLELLAND, D. Testing for Competence Rather Than for Intelligence. American Psychologist, January, 1973.

MELO, A. V. C. Análise do desenvolvimento dos estágios de competência informacional em estudantes do curso de graduação em Biblioteconomia da Universidade Federal do Paraíba. 451 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Federal do Paraíba, João Pessoa, 2008.

MINTZBERG, H. Trabalho do executivo: o folclore e o fato. São Paulo: Nova cultural, 1986. (Coleção Harvard de Administração, v. 3). MOREIRA, M. A. ¿Por qué formar en competencias informacionales y digitales en la educación superior? Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento, Barcelona, v.7, n.2, p.2-4, 2010. Disponível em: <<http://rusc.uoc.edu/ojs/index.php/rusc/article/view/v7n2-area/v7n2-area>>. Acesso em: 20 mai. 2013.

NONAKA, I.; TAKEUCHI, H. Criação de conhecimento na empresa: como as empresas japonesas geram a dinâmica da inovação. Rio de Janeiro: Campus, 1997.

PRAHALAD, C. K.; HAMEL, G. The core competence of the corporation. Harvard Business Review, v. 68, n. 3, p. 230-236, may./jun. 1990.

QUINN, R. et al. Competências gerenciais: princípios e aplicações. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

SAYERS, R. Principles of awareness-raising for information literacy: a case study. Bangkok: UNESCO, 2006.

SERVA, M. A racionalidade substantiva mostrada na prática administrativa. RAE - Revista de Administração de Empresas. São Paulo, v.37, n. 2, p. 18-30, abr./jun. 1997.

STEWART, T. A. Capital Intelectual: A nova vantagem competitiva das empresas. 6. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

TOFFLER, A. A terceira onda. 16. ed. Rio de Janeiro: Record, 1980.

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