

## **A Relação entre Competência Informacional e Aprendizagem Organizacional: um olhar a partir do *framework* dos 4 I(s)**

*The relationship between Information Literacy and Organizational Learning: a view from the framework of 4 I(s)*

**Roberta Moraes Bem**

Doutoranda em Engenharia e Gestão do Conhecimento pela UFSC – Universidade Federal de Santa Catarina.  
Bibliotecária da UFSC.

E-mail: [robertadebem@yahoo.com.br](mailto:robertadebem@yahoo.com.br)

**Chistianne Coelho de Souza Reinisch Coelho**

Doutora em Engenharia de Produção pela Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC.  
Professora colaboradora do Departamento de Engenharia e Gestão do Conhecimento da UFSC.

E-mail: [chris.ccsrc@gmail.com](mailto:chris.ccsrc@gmail.com)

### **Resumo**

A Competência Informacional, como habilidade de lidar com a informação, no sentido de localizar, adquirir, selecionar e tomar decisões assertivas apresenta-se como um elemento importante no contexto da Gestão do Conhecimento e das organizações que aprendem continuamente. A Gestão do Conhecimento está associada ao conhecimento como fator de produção estratégico, em cujo sucesso e a competitividade de uma organização estão ligados à sua habilidade de adquirir, representar, gerenciar, utilizar e disseminar conhecimento. Todavia, a relação da Competência Informacional com a Gestão do Conhecimento não é muito explorada, especialmente sob o foco da Aprendizagem Organizacional. Assim, este trabalho propõe verificar a conexão existente entre as referidas disciplinas (Aprendizagem Organizacional e Competência Informacional), sob a ótica da abordagem do *framework* dos 4 I(s) propostos por Crossan, Lane e White (1999) – que compreende as fases de intuição, interpretação, integração e institucionalização – consideradas no processo de aprendizagem. Trata-se de um estudo exploratório que partiu de revisão bibliográfica, seguindo com a análise dos documentos. Percebe-se, por meio da análise dos processos de Aprendizagem Organizacional, que a Competência Informacional perpassa por estes. Inclusive, alguns aspectos da abordagem da Competência Informacional, como o “aprendizado ao longo da vida” (*lifelong learning*) e os “processos cognitivos” são mais representativos e compreensíveis quando se relaciona Competência Informacional com Aprendizagem Organizacional. No entanto, apesar dessas matérias parecerem intimamente ligadas, sua exploração, nesse sentido, não é evidente, identificando-se um *gap* na literatura, abrindo campo para pesquisas futuras.

**Palavras-chave:** Competência Informacional; Gestão do Conhecimento; Aprendizagem Organizacional.

### **Abstract**

Informational Literacy as the ability to deal with information, to locate, acquire, select them and make assertive decisions presents itself as an important element in the context of Knowledge Management and organizations. Knowledge Management is associated with knowledge as a strategic factor production where the success and competitiveness of an organization are associated with their ability to acquire, represent, manage, use and disseminate knowledge. However, the relationship of Informational Literacy with Knowledge Management is not too explored, especially under Organizational Learning focus. Therefore this paper proposes to verify the connection between those disciplines (Organizational Learning and Informational Literacy), from the perspective of the framework approach of the 4 I (s) proposed by Crossan, Lane and White (1999) - comprising the steps of intuition, interpretation, integration and institutionalization - considered in the learning process. This is an exploratory study which started from a literature review, followed by the analysis of the documents. By analyzing the process of Organizational Learning was perceived that Informational Literacy is permeated by the same processes. Moreover, some aspects of Informational Literacy approach, as the “lifelong learning” and “cognitive processes” are more representative and understandable when relating Information Literacy with Organizational Learning. Although, despite these issues seem closely linked, their exploration in this sense is not evident, showing a gap in the literature, opening up a field for future research.

**Keywords:** Information Literacy; Knowledge Management; Organizational Learning.

InCID: R. Ci. Inf. e Doc., Ribeirão Preto, v. 5, n. 2, p.112-127, set. 2014/fev. 2015.

DOI: 10.11606/issn.2178-2075.v5i2p112-127

## Introdução

A expressão *Information Literacy* (competência informacional), surgida em 1974 está ligada à necessidade de exercer domínio sobre o crescente universo informacional, incorporando habilidades, conhecimentos e valores relacionados à busca, acesso, avaliação, recuperação e uso da informação e do conhecimento (DUDZIAK, 2003).

Considerando o conceito de Competência Informacional (CI) e a proposta do presente artigo, que trabalha a Aprendizagem Organizacional no contexto da Sociedade do Conhecimento, julga-se relevante trazer o conceito de Gestão do Conhecimento (GC). Definida como a coordenação sistemática de pessoas, tecnologias, processos e estrutura organizacional, a fim de agregar valor à organização mediante à reutilização de conhecimentos e da inovação. Esta coordenação é alcançada com o auxílio da criação, compartilhamento e aplicação do conhecimento (DALKIR, 2005).

Assim sendo, parece clara a relação entre as duas áreas (CI e GC), tendo em vista que, em um contexto em que se trabalha com o conhecimento, promovendo sua aquisição, representação, disseminação e uso, a habilidade em lidar com a informação e seus benefícios associados à Gestão do Conhecimento, especialmente à área de aprendizagem e construções coletivas, parece evidente. De acordo com Dudziak (2001, p. 150-151) a Competência Informacional

[...] ajusta-se perfeitamente à chamada Sociedade do Conhecimento, uma vez que privilegia os processos de construção do conhecimento, enfatizando a cognição, a parte intelectual e mental do ser humano e sua capacidade de pensar, refletir, analisar, criticar, extrapolar, buscar e processar informações, produzir conhecimento significativo. É resultado de um processo de construção de sentido por parte do indivíduo, direcionado ao objeto, sensível a fenômenos e reflexivo; um ato primariamente individual.

Contudo, não há muitos estudos que abordem a Competência Informacional sob a perspectiva da Aprendizagem Organizacional no contexto da Gestão do Conhecimento, objeto de estudo deste artigo. Talvez pelo fato de a maioria dos estudos de Competência Informacional estar voltados para a área educacional, o uso de bibliotecas, habilidades bibliotecárias e afins; enquanto a Gestão do Conhecimento é uma atividade mais recente, voltada às organizações de forma geral, geralmente visando à vantagem competitiva. Por outro lado, Dalkir (2011) ressalta que, embora o termo “Gestão do Conhecimento” tenha tido seu uso popular, a partir da década de 80, bibliotecários, filósofos, professores e escritores

têm feito uso de técnicas de Gestão do Conhecimento (formas de repositório, aproveitamento de experiências anteriores, compartilhamento de conhecimento, entre outros) há muito tempo.

Neste sentido, Davenport e Prusak (1998), já ressaltavam a importância da Competência Informacional, destacando a relevância do papel dos bibliotecários nos contextos de Gestão do Conhecimento, agindo como corretores de conhecimento, já que possuem técnicas desenvolvidas para encontrar aquilo que ainda não sabem.

Identificam-se, na literatura, relações entre Competência Informacional e Gestão do Conhecimento, sob dois aspectos, especialmente: **no uso eficaz de sistemas de informação e nos processos de aprendizagem que estão implícitos nas tarefas de criação e transferência de conhecimento**. O primeiro, refere-se à habilidade do desenvolvimento da Competência Informacional; já, o segundo, está relacionado à dimensão mais complexa que envolve a interação social e a aplicação da informação para resolução de problemas e tarefas da organização em práticas situadas (O'FARRILL, 2008, grifo nosso).

Desta forma, percebe-se a iminente interação entre Competência Informacional e Aprendizagem Organizacional, analisando o contexto da Gestão do Conhecimento. Corroborando, Olivera (2000), enfatiza que as organizações aprendem e dispõem de capacidade para criar, adquirir e transferir conhecimento, além de serem capazes de modificar seu comportamento, de modo a refletir novos conhecimentos e ideias, a fim de que sua experiência possa ter consequências importantes para o seu futuro.

Davenport e Prusak (1998), destacam que a criação de conhecimento, ocorre quando as pessoas interagem com a informação. Entretanto, a Competência Informacional é a capacidade que uma pessoa tem para reconhecer quando uma informação é necessária e ter a habilidade para localizar, avaliar e usar, efetivamente, a informação. Verificando que, as pessoas competentes, informacionalmente, são aquelas que aprendem a aprender. (AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION, 1989).

A Aprendizagem Organizacional, sob a ótica do *framework* dos 4 I(s), é um fenômeno que ocorre a partir de 4 processos (intuição, interpretação, integração e institucionalização), nos três níveis (individual, de grupo e organizacional). (CROSSAN; LANE; WHITE, 1999).

Tendo-se por base as palavras de Crossan, Maurer e White (2011), observa-se que os elementos do *framework*, são pontos importantes dos microprocessos e inter-relações em uma teoria de Aprendizagem Organizacional. Eis que surge o questionamento deste estudo: Qual a

relação entre Competência Informacional e Aprendizagem Organizacional, analisando o *framework* dos 4 I(s) no contexto da Gestão do Conhecimento?

Por entendermos que a Competência Informacional é relevante para a Aprendizagem Organizacional, já que ela faz parte dos processos de aprendizagem, pretende-se, por meio de revisão bibliográfica, atender ao seguinte objetivo geral:

- a) Estabelecer a relação entre Competência Informacional e Aprendizagem Organizacional considerando o *framework* dos 4 I(s).

E, ainda, no que diz respeito aos objetivos específicos, pode-se destacar:

- a) Conceituar as ideias basilares de Aprendizagem Organizacional, sobre as quais a pesquisa se apoia;
- b) Definir os conceitos de Competência Informacional que serão utilizados para a realização da análise proposta pelo artigo;
- c) Identificar em quais aspectos os conceitos de Aprendizagem Organizacional e Competência Informacional se complementam e se relacionam.

### **Aprendizagem Organizacional sob a ótica do *framework* dos 4 I(s)**

A aprendizagem caracteriza-se com a evolução de um estado do saber para outro, é um processo que acontece pela cognição. A Aprendizagem Organizacional é também considerada um estágio de evolução do saber; porém, com um ente coletivo: a instituição.

Este texto baseia-se no *framework* dos 4I(s), utilizados na abordagem de Crossan, Lane e White (1999), em que a Aprendizagem Organizacional é considerada o principal meio de alcançar a renovação estratégica. Este *framework* foi desenvolvido em virtude de uma diversidade de conceitos existentes, a fim de esclarecer essa teoria que ainda permanece difusa. Compreende a Aprendizagem Organizacional como um processo que acontece em quatro etapas distintas e inter-relacionadas, quais sejam:

- a) Intuir — a intuição é o reconhecimento pré-consciente de padrões e/ou possibilidades inerentes a uma pessoa e sua experiência;
- b) Interpretar — a interpretação é o que se entende, por meio de palavras e/ou ações, de uma visão ou uma ideia para si mesmo e para os outros, está focada na consciência, é o processo de aprendizagem individual;

- c) Integrar — o foco da integração é a mudança da compreensão e ação individual para a compreensão coletiva. A linguagem desenvolvida por meio da conversa e do diálogo permite a evolução do significado compartilhado para o grupo;
- d) Institucionalizar — a institucionalização está focada na transição do aprendizado que deixa de estar em nível individual para se tornar institucional. A incorporação do aprendizado compreende: sistemas, estruturas, estratégias, rotinas.

Para apoiar o *framework*, Crossan, Lane e White (1999) estabelecem quatro premissas que definem a proposição central da Aprendizagem Organizacional:

- a) A Aprendizagem Organizacional envolve um equilíbrio entre assimilar novos conhecimentos (*exploration*) e utilizar aquilo que já foi aprendido (*exploitation*). “Esse é o desafio da renovação estratégica” (CROSSAN; MAURER; WHITE, 2011, p. 448);
- b) A Aprendizagem Organizacional é multinível — individual, grupal e organizacional;
- c) Os três níveis da Aprendizagem Organizacional estão ligados por processos sociais e psicológicos – intuição, interpretação, integração e institucionalização 4 I(s);
- d) Os aspectos cognitivos afetam a ação e vice-versa.

March (1991), destaca a importância do equilíbrio entre os membros da organização conjuntamente com a assimilação de novos conhecimentos, bem como a exploração daqueles conhecimentos que já foram aprendidos, e que já fazem parte da organização, os quais são representados por normas, procedimentos e outros. A competição gerada em torno das pessoas na aplicação de conhecimentos e inovações não pode prejudicar a Aprendizagem Organizacional, portanto, é necessário que haja uma harmonia entre os membros e a articulação entre *exploration* e *exploitation*, para que todos os membros da organização possam aprender juntos e de maneira equilibrada.

Os 4I(s) estão relacionados à alimentação (*feed-forward*) e ao retorno (*feedback*) dos processos, com o auxílio dos três níveis (individual, de grupo e organizacional) em um processo dinâmico, conforme figura 1.

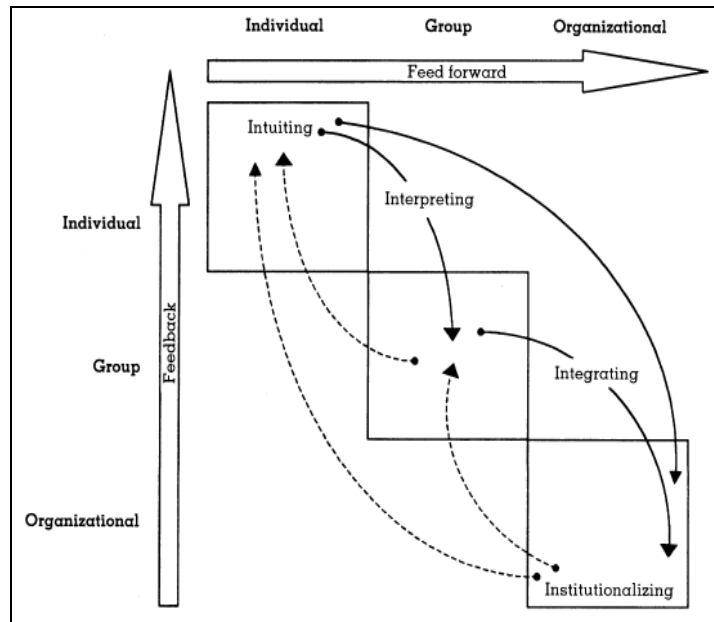


Figura 1 – Aprendizagem Organizacional como um processo dinâmico  
 Fonte: Crossan, Lane e White (1999, p. 532).

Cada nível do processo de aprendizagem compreende ações que as impulsionam em cada processo (veja a figura 2). O nível individual inicia com a intuição, o reconhecimento de padrões e/ou possibilidades, inerentes a cada indivíduo, com base em suas vivências e experiências. Esse processo pode afetar as ações do indivíduo, mas só afetará outras pessoas a partir da interação entre elas. Então, inicia-se o segundo processo que é o de interpretação, que vai ocorrer a partir da interação dos indivíduos. A interpretação vai ocorrer por meio da verbalização ou da ação de uma ideia, para si mesmo ou para os outros, resultando no desenvolvimento da linguagem, integrando as visões dos indivíduos rumo a uma compreensão compartilhada (CROSSAN; LANE; WHITE, 1999).

Level	Process	Inputs/Outcomes
Individual	Intuiting	Experiences Images Metaphors
	Interpreting	Language Cognitive map Conversation/dialogue
Group	Integrating	Shared understandings Mutual adjustment Interactive systems
	Institutionalizing	Routines Diagnostic systems Rules and procedures

Figura 2 – Aprendizagem organizacional: quatro processos mediante três níveis  
 Fonte: Crossan, Lane e White (1999, p. 525).

A tomada de decisão, a partir do aprendizado, começa no nível individual, mas tende a se expandir até o nível de grupo, e depois ao organizacional. O diálogo e a ação conjunta são cruciais para o desenvolvimento da visão compartilhada, quando essa tomada de decisão coordenada é recorrente e significativa ela se torna institucionalizada. Dessa forma, chega-se ao nível organizacional, que está representado pelo último processo da Aprendizagem Organizacional. A institucionalização é o processo de garantir que as ações oriundas do aprendizado tornem-se rotinas, chegando até o nível da organização (CROSSAN; LANE; WHITE, 1999).

**Competência Informacional: características e conceitos**

O conceito de Competência Informacional é oriundo da Ciência da Informação, pois geralmente estava associado a bibliotecários e bibliotecas. Trata-se do [...] “conjunto de habilidades para localizar, recuperar, analisar e utilizar informações (AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION, [1997-2012]).

Essa habilidade torna-se cada vez mais importante, em função da era da informação e do conhecimento, em que a habilidade em selecionar fontes é mais importante do que ter acesso a conteúdos excessivos, já que eles crescem em velocidade exponencial e seria humanamente impossível cobrir determinada área do conhecimento.

Os chamados “*Data Smog*” termo cunhado por Shenk (1997), referem-se ao exagero na oferta de informações, ocasionando dificuldades na transposição das barreiras para a localização das informações e conhecimentos. A Competência Informacional apresenta-se como uma alternativa para esse problema, pois nos dá confiança para tomar decisões acerca da seleção de conteúdos. Tal habilidade torna-se essencial, já que as pessoas competentes informacionalmente são aquelas que aprendem a aprender, sabem como aprender, porque sabem como o conhecimento está organizado, como encontrar a informação e como aprender com ela. São pessoas preparadas para o aprendizado de forma geral, porque podem encontrar informações (AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION, [1997-2012]).

Assim, de forma progressiva, vem ocorrendo a associação da Competência Informacional à Gestão do Conhecimento, pois o conceito de Competência Informacional está diretamente relacionado às atitudes que facilitam a criação e o compartilhamento de conhecimento, ou seja, o aprendizado ao longo da vida (MELO; ARAÚJO, 2007, p. 199).

A Competência Informacional é estudada a partir de diferentes dimensões (VITORINO; PIANTOLO, 2012):

- a) Técnica — é a mais evidente da Competência Informacional, na medida em que é o meio de ação do indivíduo no contexto da informação;
- b) Estética — refere-se à experiência interior, individual e única do sujeito ao lidar com os conteúdos da informação, e está relacionada ao modo como trazemos à consciência algo de nós mesmos, imprimindo características pessoais;
- c) Ética — está associada ao fato de que o indivíduo é efetivamente competente em informação, é capaz de tomar posição, assumir uma postura crítica, diante de determinadas informações, o que requer, na maioria das vezes, um julgamento de valor;
- d) Política — considera a Competência Informacional uma habilidade altamente sociopolítica, isto é, “tornar-se ou ser uma pessoa competente em informação não significa seguir normas ou ser avaliado por alguém, mas ser capaz de agir



discursivamente em uma sociedade configurada e medida pelo discurso”. (ALA, 2000<sup>1</sup> apud VITORINO; PIANTOLO, 2011, p. 107).

Dudziak (2003) destaca ainda em seu estudo, a partir da análise da evolução dos conceitos de Competência Informacional, três diferentes concepções:

- a) Concepção ou nível da informação – ênfase na tecnologia da informação, prioriza a abordagem do ponto de vista dos sistemas, aprendizado de mecanismos de busca e uso de informação em ambientes eletrônicos;
- b) Concepção ou nível do conhecimento – ênfase nos processos cognitivos, envolve uso, interpretação e busca de significados dentro da perspectiva da sociedade do conhecimento;
- c) Concepção ou nível da inteligência – ênfase no aprendizado ao longo da vida, presume a incorporação de um estado permanente de mudança, a própria essência do aprendizado como fenômeno social.

Diante das diferentes concepções e dimensões identificadas para a Competência Informacional, verifica-se que os estudos estão relativamente avançados em seus aspectos teóricos. A presença de outras áreas como Gestão do Conhecimento, Gestão da Informação, Administração, Tecnologia da Informação, entre outros, parece ser uma característica forte deste assunto que se apresenta com um caráter multidisciplinar.

### ***Competência Informacional X Aprendizagem Organizacional***

A literatura sobre Competência Informacional faz conexões explícitas no uso das informações com as seguintes frentes: tomada de decisão e aprendizagem. Porém, as conexões para a tomada de decisão, no sentido organizacional, são vagas. No entanto, a literatura sobre Gestão do Conhecimento sugere que a aprendizagem é um aspecto importante da vida organizacional (O’SULLIVAN, 2002<sup>2</sup>; TSOUKAS, 2005<sup>3</sup>; WEICK, 1995<sup>4</sup>; SNOWDE, KURTZ, 2003<sup>5</sup> apud O’FARRIL, 2010).

---

<sup>1</sup> AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. **Information literacy competence standards for higher education**. 2000. Disponível em: <<http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/acrl/standards/informationliteracycompetency.cfm>>.

<sup>2</sup> O’SULLIVAN, C. Is information literacy relevant in the real world?. **Reference Services Review**, v. 30, n. 1, p. 7-14, 2002.

Considerando o contexto da Sociedade da Informação e do Conhecimento e a grande oferta de conteúdo informacional disponível, (Lloyd 2006<sup>6</sup> apud O’FARRIL, 2008), aponta que o acesso à informação torna-se mais complexo. Verifica-se assim, a importância de explorar o conceito emergente de Competência Informacional no local de trabalho, no sentido de facilitar a aprendizagem significativa sobre o trabalho e a prática coletiva, ou seja, aquela aprendizagem em que novos conhecimentos são incorporados a estruturas de conhecimentos já existentes, facilitando o aprendizado por parte do indivíduo (PELIZZARI, et al. 2002).

A falta de Competência Informacional dificulta o processo de Aprendizagem Organizacional, considerando que, em determinadas situações, o excesso de dados não acrescenta qualidade de vida, pelo contrário, acaba cultivando *stress*, confusão e até mesmo ignorância, dificultando a absorção da informação necessária (SHENK, 1997).

Para a assimilação de novos conhecimentos, o aprendiz tem que estar receptivo a novas informações e ser capaz de associá-las a determinados contextos, como acontece no processo de intuição, em que a “associação é feita pelo reconhecimento de padrões” (CROSSAN; LANE; WHITE, 1999, p. 526).

Bruce, Hughes e Sommerville (2011, p. 12) destacam que “[...] um papel fundamental da aprendizagem [...] é ativar e aumentar a consciência de experiências de informação”. O que significa que a capacidade de encontrar e selecionar informações está diretamente relacionada a capacidade de aprender.

Quando a Competência Informacional está associada aos aspectos cognitivos, enfatiza o uso, interpretação e busca de significados, o foco está no indivíduo e em seus processos de compreensão da informação (DUDZIAK, 2003). Assim, pode-se destacar a importância da Competência Informacional no subprocesso de interpretação, em que o “[...] indivíduo inicia o processo de aprendizagem individual” (CROSSAN; LANE; WHITE, 1999, p. 528). Nesta etapa, a Competência Informacional é propulsora para a atividade de interpretação, clarificação, bem como para as imagens e criação de compreensão.

---

<sup>3</sup> TSOUKAS, H. **Complex knowledge**: studies in organizational epistemology. Oxford: Oxford University Press, 2005.

<sup>4</sup> WEICK, K. E. **Sense Making in organizations**. Thousand Oaks, CA: Sage, 1995.

<sup>5</sup> SNOWDEN, D.;- KURTZ, C. The new dynamics of strategy: sense-making in a complex and complicated world. **IBM Systems Journal**, v. 42, n. 3, p. 462-83, 2003.

<sup>6</sup> LLOYD, A. Working information. **Journal of workplace learning**, w. 18, n. 3, p.186–198, 2006.

O conceito de Competência Informacional está diretamente relacionado às atitudes que facilitam criar e compartilhar conhecimento, ou seja, com o aprendizado ao longo da vida [...] (MELO; ARAÚJO, 2007, p. 199).

O aprendizado ao longo da vida e a dinâmica de criar e compartilhar conhecimentos é recorrente quando se fala em Competência Informacional. Desta forma, pode-se fazer conexão com a Integração, já que nesse estágio ocorre o processo de desenvolvimento e entendimento compartilhado entre os indivíduos, além de tomar uma ação coordenada por meio do ajuste mútuo. O foco da integração é a mudança da compreensão e ação individual para a compreensão coletiva. O resultado dessa compreensão chega em seu ápice quando passa a estar incorporado na instituição (institucionalização), por meio de sistemas, estruturas, estratégias, rotinas e práticas da organização (CROSSAN; LANE; WHITE, 1999).

Ao final do ciclo do processo de aprendizagem, seguindo os subprocessos do *framework*, percebe-se a relevância da retroalimentação do processo (*feed-forward*) e resposta (*feedback*). Em consequência, a presença da Competência Informacional volta a ser percebida, tendo em vista que vai apoiar o profissional de Gestão do Conhecimento na aquisição, criação, disseminação e uso da informação, permitindo que a organização aprenda e se desenvolva possibilitando a renovação estratégica (figura 3).

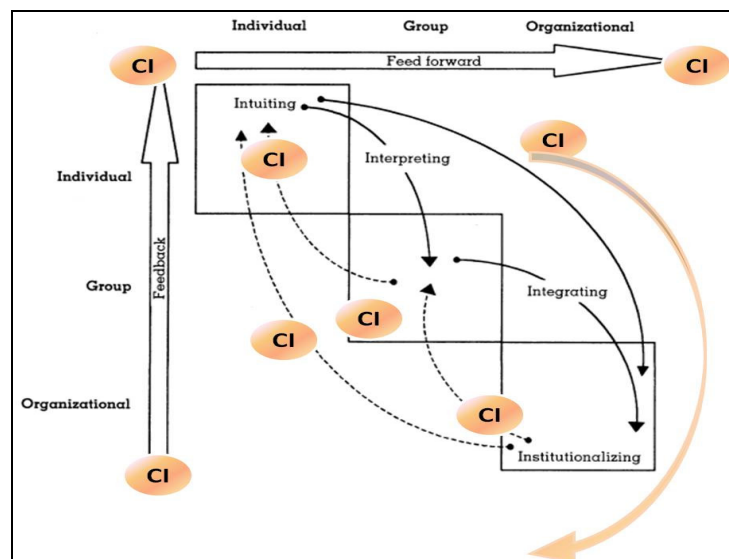


Figura 3 – Presença da Competência Informacional no processo de Aprendizagem Organizacional  
 Fonte: Adaptado pelas autoras (2012), a partir de Crossan, Lane e White (1999).

A habilidade em perceber a necessidade de conhecimento e de identificar, compreender, interpretar e atribuir significado à informação irá suprir a necessidade de identificar o conhecimento relevante. (MELO; ARAÚJO, 2007). Tal habilidade está intrínseca ao processo de Aprendizagem Organizacional, quando se busca a renovação

estratégica das organizações do conhecimento, instituições que reconhecem o valor da informação e do conhecimento e os benefícios de seu uso para a aprendizagem, a obtenção de vantagem competitiva e a evolução.

A noção de aprendizagem está no cerne desta habilidade (Competência Informacional), que é regularmente concebida como uma forma ou método de aprendizagem (BRUCE; HUGHES; SOMMERVILLE, 2011).

A Gestão do Conhecimento está envolta em processos, indivíduos, sistemas, manuais e procedimentos que se utilizam da Competência Informacional para agregar valor à organização do conhecimento, e esses “atores” são resultados do processo de institucionalização da Aprendizagem Organizacional.

A figura 4 traz as relações entre estas duas áreas, comparando alguns conceitos de Competência Informacional com cada uma das etapas do *framework*.

Framework dos 4-I(s)	Competência Informacional	
Intuição:¶ -associação a conceitos;¶ -reconhecimento de padrões.α	A dimensão estética da Competência Informacional está associada ao conceito de bem viver, criatividade sensível. A informação comporta uma dimensão estética, pois transmite-se aos indivíduos tanto a partir de referenciais do mundo exterior, com base em dados empíricos, verificáveis, objetivos, quanto do interior, por meio da intuição, da sensibilidade, da imaginação e da reflexão pessoal. Pode-se dizer que características de sensibilidade, criatividade, intuição, harmonia e beleza, passam a ser elementos não restritos ao ambiente da arte. (VITORINO; PIANTOLA, 2011).α	} NIVEL INDIVIDUAL¶
Interpretação:¶ -aprendizagem individual;¶ -busca de significados;¶ -compreensão da informação.α	A Competência Informacional, com ênfase nos processos cognitivos, está focada no indivíduo, em seus processos de compreensão da informação e seu uso em situações particulares. (DUDZIAK, 2003).α	
Integração:¶ -criação e compartilhamento de conhecimentos;¶ -desenvolvimento de entendimento compartilhado.α	A Competência informacional, analisada a partir do enfoque do aprendizado ao longo da vida ( <i>lifelong learning</i> ), engloba uma série de valores ligados a situação social e situacional, além de conhecimentos e habilidades. O aprendizado está associado ao resultado da integração do indivíduo, o que ele lê, ouve e reflete. (DUDZIAK, 2003).α	} NIVEL DE GRUPO¶
Institucionalização:¶ -incorporação do conhecimento;¶ -formalização, por meio de sistemas, regras, rotinas.α	Considerando a dimensão política da Competência Informacional Doherty (2007, apud VITORINO; PIANTOLA, 2011, p. 108) se refere à habilidade que o indivíduo competente informacional adquire em identificar a natureza da informação, geralmente organizada de modo a favorecer determinados grupos, e superar as barreiras que ela impõe, de modo a ser capaz de interferir de maneira significativa na realidade, visando ao bem-estar da coletividade.α	

Figura 4 – Relações entre os subprocessos do *framework* com os conceitos de Competência Informacional  
 Fonte: Desenvolvido pelas autoras (2012).

A partir das relações entre os conceitos, pode-se perceber que as dimensões e os focos de análise da Competência Informacional estão diretamente ligados aos processos de Aprendizagem Organizacional. É perceptível que os quatro sub-processos do *framework*

possuem características do processo de Competência Informacional, de modo que este se caracteriza como um processo de aprendizagem.

A Competência Informacional e o inteligente coletivo são considerados produtos da Aprendizagem Organizacional e do compartilhamento de conhecimento. São características das organizações que aplicam o conhecimento no desenvolvimento de produtos, serviços, processos. (SOUZA; DIAS; NASSIF, 2011).

### Considerações finais

Quando se fala em Gestão do Conhecimento, considerando a espiral do conhecimento (figura 4) de Nonaka e Takeuchi (1997), fica clara a presença do processo de aprendizagem, na medida em que as fases do ciclo (socialização, externalização, combinação e internalização) passam pelo diálogo, assimilação de conhecimento, “aprender fazendo” e construção do campo.

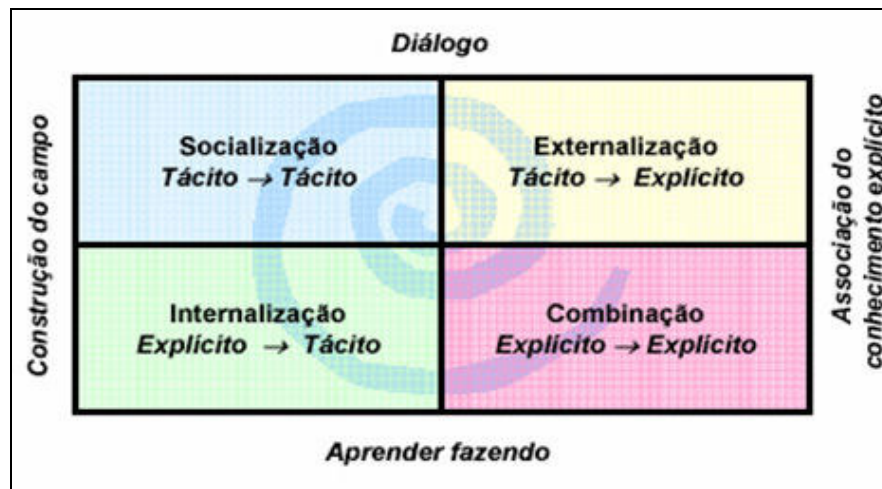


Figura 5 – Espiral do Conhecimento  
 Fonte: Adaptado de Nonaka e Takeuchi (1997).

Pode-se dizer que o referido ciclo está intimamente relacionado ao *framework* da Aprendizagem Organizacional, uma vez que, na fase de socialização, ocorre a troca de conhecimentos, experiência e habilidades entre os indivíduos, ocasionando assim, o aprendizado mútuo. As seguintes fases do ciclo (externalização e combinação) têm como diretriz principal transformar o conhecimento individual em conhecimento institucional. A última fase (internalização) volta para o processo de aprendizagem, em que o indivíduo incorpora um conhecimento externo, agregando novos valores (NONAKA; TAKEUCHI, 1997).

Assim sendo, favorecem uma das premissas que apoiam a proposição central da Aprendizagem Organizacional, de que o aprendizado organizacional envolve um equilíbrio entre assimilar novos conhecimentos (*exploration*) e usar o que já foi aprendido (*exploitation*) (CROSSAN; LANE; WHITE, 1999).

Estudos a respeito do uso da informação, em relação aos processos de aprendizagem, parecem ser uma das principais vias para que a literatura sobre Biblioteconomia e Ciência da Informação avance e aprofunde a compreensão da Competência Informacional. É necessário conectar estes dois elementos delicados que fazem parte de todas as práticas sociais: informação e aprendizagem (O’FARRIL, 2008).

Ferreira e Duarte (2012, p. 100) ratificam a importância da informação no contexto da Gestão do Conhecimento. Pois se trata de “elemento substancial para as ações da aprendizagem organizacional, posto que é ela que transfere, desperta relevância, muda o curso das ações, unifica interesses e proporciona uma busca contínua pelo aprendizado”.

Apesar de a maior parte dos estudos abordarem o termo aprendizagem, quando se fala de Competência Informacional a ligação entre estas áreas não é clara. Principalmente quando se fala em Aprendizagem Organizacional, e não em aprendizagem de forma geral, de modo a confrontar seus conceitos e relacionamentos, apesar de estas expressões aparecerem dentro dos mesmos textos.

Todavia, percebe-se que essa relação existe e precisa ser ampliada, ressaltando a pertinência de pesquisas futuras abordando essa temática. A tendência multidisciplinar das pesquisas deverá contribuir para a presença de estudos futuros, especialmente, na área de Gestão do Conhecimento.

Competência Informacional associada à aprendizagem, é mais evidente quando se considera o aspecto do aprendizado ao longo da vida (*lifelong learning*). O que é primordial, pois ao se verificar que no contexto da Gestão do Conhecimento as características cognitivas são mais importantes do que o conhecimento específico, já que quando não se tem esse em profundidade é mais fácil de atingi-lo. Contanto que o profissional tenha disponibilidade para aprender. O *Lifelong learning*, acaba se tornando um estilo de vida que favorece o profissional no contexto da Sociedade do Conhecimento.

Desta forma, pode-se inferir que a Competência Informacional é um elemento relevante para a Aprendizagem Organizacional, suas relações são produtivas, já que a Competência Informacional está presente em todos os seus subprocessos.

## Referências

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. **Presidential Committee on Information Literacy**: final report. Washington, D.C., 1989. Disponível em: <<http://www.ala.org/acrl/publications/whitepapers/presidential>> Acesso em: 22 nov. 2008.

\_\_\_\_\_. What's information literacy? In: \_\_\_\_\_. **Introduction to information literacy**. [1997 – 2012]. Disponível em: <<http://www.ala.org/acrl/issues/infolit/overview/intro>>. Acesso em: 10 fev. 2012.

BRUCE, C. S.; HUGHES, H. E; SOMMERVILLE, M. M. Suported informed learners in 21<sup>st</sup> century. **Library trends**, Maryland, v. 60, n. 3, 2011. Disponível em: <<http://eprints.qut.edu.au/41108/>>. Acesso em: 10 fev. 2012.

CROSSAN, M.; LANE, H.; WHITE, R. An organizational learning framework: from intuition to institution. **The Academy of Management Review**, Nova York, v. 24, n. 3, p. 522-537, 1999.

\_\_\_\_\_.; MAURER, C. C.; WHITE, R. Reflections on the 2009 AMR decade award: do we have a theory of organizational learning?. **The Academy of Management Review**, Nova York, v. 36, n. 3, p. 446-460, 2011.

DALKIR, K. **Knowledge management in theory and practice**. Boston: Elsevier, 2005

\_\_\_\_\_. **Knowledge Managemet in theory and practice**. 2. ed. MIT Press: Cambridge, 2011.

DAVENPORT, T.; PRUSAK, L. **Working with Knowledge**: how organizations manage what they know. Boston: Harvard Bussines School Press, 1998.

DUDZIAK, E. A. **A information literacy e o papel educacional das bibliotecas**. 173 f. 2001. Dissertação (Mestrado em Ciências da Comunicação)-Universidade de São Paulo, São Paulo, 2001. Disponível em: <[http://cmapspublic.ihmc.us/rid=1KR7VCSQX-236FRSG-5T42/DUDZIAK\(2001\)-Dudziak2.pdf](http://cmapspublic.ihmc.us/rid=1KR7VCSQX-236FRSG-5T42/DUDZIAK(2001)-Dudziak2.pdf)>. Acesso em: 01 jul. 2013.

\_\_\_\_\_. 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: 20 dez. 2012.

FERREIRA, T. E. L. R.; DUATE, E. N. A adoção da informação no campo da aprendizagem organizacional no campo da ciência da informação. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, João Pessoa, v. 2, número especial, p. 87-103, out. 2012. Disponível em:

<<http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/pgc/article/view/13666/8023>>. Acesso em: 05 jan. 2013.

MARCH, J. Exploration and exploitation in organizational learning. **Organization Science**, Nova York, v. 2, n. 1, feb./apr. 1991. Disponível em:

<<http://orgsci.journal.informs.org/content/2/1/71.full.pdf+html>>. Acesso em: 10 dez. 2012.

MELO, A. V. C.; ARAUJO, E. A. Competência informacional e gestão do conhecimento: uma relação necessária no contexto da sociedade da informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 12, n. 2, ago. 2007. Disponível em:

<[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1413-99362007000200012&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-99362007000200012&lng=en&nrm=iso)>. Acesso em: 03 fev. 2012. doi.org/10.1590/S1413-99362007000200012.

NONAKA, I; TAKEUCHI, H. **Criação do conhecimento na empresa**. Rio de Janeiro: Campus, 1997.

O'FARRILL, R. T. Information literacy and knowledge management at work: conceptions of effective information use at NHS24. **Journal of Documentation**, Bingley, v. 66, n. 5, p. 706-733, 2010. Disponível em: <<http://www.emeraldinsight.com/journals.htm?issn=0022-0418>>. Acesso em: 05 fev. 2012.

\_\_\_\_\_. Information literacy and knowledge management: preparations for an arranged marriage. **Libri**, Bacau, v. 58, n. 3, sep. 2008, p. 155-171. Disponível em: <<http://www.degruyter.com/view/j/libr.2008.58.issue-3/libr.2008.017/libr.2008.017.xml>>. Acesso em: 05 fev. 2012.

OLIVERA, F. Memory systems in organizations: an empirical investigation of mechanisms for knowledge collection, storage and access. **Journal of Management Studies**, Malden, v. 37, n. 6, p. 811-832, 2000.

PELIZZARI, A. et al. Teoria da aprendizagem significativa segundo Ausubel. **Revista PEC**, Curitiba, v. 2, n. 1, p. 37-42, jul. 2001/jul. 2002.

SOUZA, E. D.; DIAS, E. J. W.; NASSIF, M. E. A gestão da informação e do conhecimento na ciência da informação: perspectivas teóricas e práticas organizacionais. **Informação & Sociedade: estudos**, João Pessoa, v. 21, n. 1, p. 55-70, jan./abr. 2011. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/4039/5598>>. Acesso em: 05 jan. 2013.

SHENK, D. Data Smog: surviving in info glut. **Technology Review**, Cambridge, v. 100, n. 4 p. 18-26, may/june, 1997. Disponível em: <<http://davidshenk.com/webimages/dsmogTECHREVIEW.PDF>>. Acesso em: 02 fev. 2012.

VITORINO, E. V.; PIANTOLA, D. Dimensões da competência informacional. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 40, n. 1, p. 99-110, jan./abr. 2011. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v40n1/a08v40n1.pdf>>. Acesso em: 05 jan. 2013.

Artigo submetido em: 05 nov. 2013

Artigo aceito em: 18 jun. 2014