

GESTÃO DO CONHECIMENTO NO PROCESSO DE LETRAMENTO INFORMACIONAL: UM ESTUDO NA BIBLIOTECA DA ESCOLA DE APLICAÇÃO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ

Helio Raymundo Ferreira Filho (UEPA)
helio.ferreira@uepa.br

Celia Pereira Ribeiro (UEPA)
celiapribeiro@yahoo.com.br

Aline de Oliveira Ferreira (UEPA)
ao-ferreira@uol.com.br

Fabia Maria de Souza (UEPA)
fabya.marya@hotmail.com

Kilvy Simona de Leao Braga (UEPA)
kilvyabraga@gmail.com



Este estudo visa identificar as contribuições que a gestão do conhecimento proporciona às práticas educativas dos bibliotecários junto aos alunos na Biblioteca Escola de Aplicação da Universidade Federal do Pará. Neste sentido, entender até que ponto eles estariam exercendo atividades de letramento informacional, quais as dificuldades e como a Gestão do conhecimento poderia contribuir nesse processo. Gestão do conhecimento é o processo que transforma informação em conhecimento acionável e que está disponível e pode ser facilmente utilizado por indivíduos que necessitem do mesmo (DALKIR, 2005). Letramento informacional é o processo que integra as ações de localizar, selecionar, acessar, organizar, usar informação e gerar conhecimento, visando à tomada de decisão e à resolução de problemas (GASQUES, 2010). A metodologia se baseou em uma pesquisa exploratória de caráter bibliográfico, sendo que a coleta de dados foi efetuada a partir de um questionário aplicado junto à Direção da Biblioteca, possibilitando a análise dos resultados e as observações gerais. Os resultados apontam para confirmar a importância do papel do bibliotecário possui na construção do letramento informacional e conseqüentemente do conhecimento, visto que tem domínio das técnicas de seleção, organização e disseminação das informações disponível em variados suportes

Palavras-chaves: Gestão do conhecimento, letramento informacional, biblioteca

1. Introdução

É fato que a coleta, o processamento e a utilização de informações são atividades próprias ao ser humano. Ao longo de milênios esse processo contribuiu para orientar os indivíduos na compreensão, e também na geração das transformações que guiaram o comportamento da sociedade, tomando sempre por referência, o estoque de informações e conhecimentos disponíveis em um dado momento da história.

A partir da percepção de uma necessidade, o indivíduo certamente demandará informação visando supri-la. Entretanto, no decorrer do processo, poderão emergir entraves capazes de obstá-la de achar as informações desejadas.

Sob esse prisma, Wilson (apud GASQUE, 2010) assevera que essas barreiras se relacionam com as características psicológicas e cognitivas da pessoa, com o nível educacional e com variáveis demográficas, tais como idade, sexo e atividade profissional, entre outras. Em geral, as pessoas não têm oportunidade de sistematizar o conhecimento, imprescindível para demandar e utilizar informação, operando quase sempre de maneira intuitiva.

Todavia, no sentido da resolução de problemas mais intrínsecos, a literatura especializada reporta que a eficácia do processo da aprendizagem se subordina, em grande proporção, à qualidade da informação disponível, levando-se em conta os critérios de confiabilidade, precisão, relevância e atualidade, assim como do exame minucioso da gama variada de informações disponíveis sobre a temática em estudo, fato que pressupõe o desenvolvimento do letramento informacional.

Nesse contexto, é fundamental o desenvolvimento de pesquisas sobre o letramento informacional, e também das práticas educativas dos bibliotecários, nesse processo. No caso desse estudo, o objeto de pesquisa será a “Biblioteca Cleonice da Mota Moreira”, considerando a importância da Gestão do Conhecimento nas práticas educativas dos bibliotecários.

Isso porque, as práticas educativas exercidas por bibliotecários que atuam em bibliotecas escolares constituem atividades desenvolvidas junto aos estudantes ou ações de planejamento pedagógico, representando uma das facetas do que tem sido chamado de “papel educativo do bibliotecário”.

Esse papel corresponde à função de mediador que, segundo Shera (1973), o bibliotecário deveria exercer, servindo como elo entre o homem e o que ele denominou de "registros gráficos". Historicamente, o principal papel educativo do bibliotecário – em especial daqueles que atuam em instituições escolares – foi a *promoção da leitura*, isto é, desenvolver nos usuários o hábito e o prazer de ler Wolls (2005 apud CAMPELLO, 2009).

Entretanto, com as mudanças ocorridas na sociedade em geral e na educação em particular, marcadamente a partir da década de 1990, destaca-se a outra esfera de atuação do bibliotecário: educação de usuários/auxílio à pesquisa. As referidas mudanças requerem que as pessoas adquiram competências para localizar, avaliar e usar informações, o que implica, por parte dos bibliotecários, ações mais complexas, pois as pessoas, além de se tornarem leitores, necessitam ser competentes para aprender por meio da informação, ou seja, precisam desenvolver habilidades informacionais.

Justifica-se, dessa forma, pesquisar o Letramento Informacional no contexto da Gestão do Conhecimento, pelo fato da importância do papel educativo dos bibliotecários nas escolas, na atual “Sociedade da Informação”.

O objetivo geral desse estudo é investigar a importância da Gestão do Conhecimento no processo do Letramento Informacional na Escola de Aplicação da UFPA, complementado pelos seguintes objetivos específicos:

- Identificar as práticas educativas dos bibliotecários da Escola de Aplicação da UFPA;
- Identificar quais as dificuldades encontradas pelos bibliotecários da Escola de Aplicação da UFPA no processo do Letramento Informacional;
- Explicitar as possíveis contribuições que a Gestão do Conhecimento pode proporcionar no processo do Letramento Informacional na Escola de Aplicação da UFPA.

2. Fundamentação teórica

A fundamentação teórica foi dividida em três aspectos relevantes acerca da temática, a saber: a Biblioteca e o Bibliotecário, Gestão do Conhecimento e Letramento Informacional na Educação Básica.

2.1 A biblioteca e o bibliotecário no ambiente escolar

Em razão dos crescentes avanços tecnológicos e da progressiva e aceleradas transformações social e econômica da sociedade contemporânea, o profissional da informação trabalha em um ambiente de extremo crescimento acarretando a necessidade de este demandar cada vez

mais seu aperfeiçoamento e atualização concernente ao processo informacional em que vive. Em Biblioteconomia nem sempre essas condições são alcançadas em cursos de graduação, tornando imprescindível uma especialização, a qual propicia uma atuação eficaz e eficiente por parte do bibliotecário em várias áreas do conhecimento, de acordo com a sua formação estudada/especializada.

No sentido da formação do profissional da informação, Sales (2004, p. 41) reporta que:

O bibliotecário é um profissional da informação que produz e dissemina informações sobre documentos e seus conteúdos, atuando também como mediador dessas mesmas informações, ou seja, o bibliotecário é o profissional capacitado atender as necessidades informacionais de todos os usuários, sejam de bibliotecas, ou de qualquer outros centros de documentação.

Dessa forma, os autores corroboram o entendimento de que o bibliotecário é o agente facilitador no processo ensino/aprendizagem, já que é preparado para suprir às necessidades dos usuários de uma biblioteca, aprimorando assim, a pesquisa/consulta do mesmo e, norteando-os em direção de uma melhor natureza na recuperação e reprodução da informação.

O bibliotecário deve ser considerado um agente gerenciador e disseminador da informação, precisando ser reconhecido pela sociedade e superar os entraves nos caminhos de acesso a informação. Entretanto, o recurso a ser empregado está intimamente ligado à estímulos e geração de programas de ensino e na operacionalização de serviços de informação na biblioteca em que atua, principalmente a escolar, onde o seu usuário muitas vezes, não leva em conta a relevância no fazer uma boa pesquisa e um bom trabalho, embasado nas normas requeridas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT.

A partir desta postura profissional, o processo em questão imputa à biblioteca escolar que esta seja o instrumento participador da transformação do ensino, produzindo mudanças pedagógicas na escola, participação e integração do discente, docente com a biblioteca e o bibliotecário escolar.

2.2. Gestão do conhecimento

A gestão do conhecimento é um campo em rápido crescimento que foi criado pela colisão de diversos outros conhecimentos – recursos humanos, desenvolvimento organizacional, gestão da mudança, tecnologia de informação, gestão da marca e reputação, mensuração e avaliação de desempenho. Cotidianamente são geradas novas compreensões, conforme as organizações

têm experiências, estudam, rejeitam, arquivam, adaptam-se e melhoram. (BUKOWITZ; WILLIAMS, 2002).

De acordo com Dalkir (2005, p. 5), a gestão do conhecimento pode ser definida como "o processo que transforma informação em conhecimento acionável e que está disponível e pode ser facilmente utilizado por indivíduos que necessitem do mesmo". Um conhecimento é dito acionável quando ele pode alterar o estado atual de uma situação (ARGYRIS, 1999).

Para Frappolo (2006, p. 8), a gestão do conhecimento "desenvolve o conhecimento coletivo para aumentar a responsividade e estimular a inovação na organização". O autor entende que é importante destacar três pontos críticos na definição.

- O conhecimento está conectado – o conhecimento é uma coleção de múltiplas experiências e perspectivas.
- A gestão do conhecimento é um elemento catalisador – é uma ação que promove. A posse do conhecimento estimula a interação entre indivíduos no instante em que existe a ação.
- O conhecimento pode ser aplicado em ambiente desconhecido – a informação torna-se conhecimento quando é usada para apresentar novas situações para as quais não existe precedente direto.

Nesse contexto é crucial compreender a distinção entre gestão da informação e gestão do conhecimento. Ambos são importantes para sucesso da organização, entretanto cada conceito trata de questões específicas e requer a adoção de uma abordagem específica.

A gestão da informação consiste no conjunto de respostas pré-determinadas para a ocorrência de certas situações que são conhecidas antecipadamente. Por outro lado, a gestão do conhecimento consiste de respostas inovadoras às situações que representam novas oportunidades e desafios para a organização.

2.3. Letramento informacional na educação básica

Gasque (2010) define letramento informacional como sendo "um processo que integra as ações de localizar, selecionar, acessar, organizar, usar informação e gerar conhecimento, visando à tomada de decisão e à resolução de problemas".

É natural que a evolução das tecnologias de informação e comunicação tenha proporcionado os meios para produzir o acúmulo de gigantescas massas de informações que precisam ser corretamente interpretadas e destinadas àqueles que lhes demandam.

Na perspectiva de Dudziak (2001 apud LECARDELLI, 2006), o acúmulo de informações disponíveis em vários formatos provocou barreiras para acessá-las, tais como os custos elevados para se obter a tecnologia, o não saber lidar com as ferramentas tecnológicas, assim como a falta de habilidade e o conhecimento adequado para poder chegar à informação desejada, gerando desse modo uma demanda crescente de pessoas habilitadas para exercer domínio de tais tecnologias. Corrobora assim, que Competência Informacional é a incorporação de habilidades, conhecimentos e valores relacionados à busca, acesso, avaliação, organização e difusão da informação e conhecimento.

Ferreira e Dudziak (2004 apud MEDEIROS NETO, 2009) fazem uma relação entre a Internet como fonte de informação, a inclusão digital e a inclusão social. Tal relação apresenta três níveis ou concepções da competência informacional: a inclusão digital trazendo o uso da tecnologia e acesso à informação (competência informacional com ênfase nas tecnologias de informação e comunicação - TICs); a inclusão informacional permitindo ao indivíduo a avaliação da informação e o uso da informação (competência informacional com ênfase no processo cognitivo); e inclusão social por meio do compartilhamento de informação e produção de informação (competência informacional com ênfase na construção da cidadania).

Por esta razão, deve ser enfatizado o papel dos bibliotecários na questão do controle de técnicas de seleção, organização e divulgação da informação. Nesse sentido, esse bibliotecário transforma-se no mediador da informação em relação aos alunos e explicita a sua atuação educativa.

Neste contexto, o letramento informacional, adquire um papel central em escolas que têm seus projetos pedagógicos alicerçados em teorias construtivistas. Além disso, as diretrizes educacionais, como os Parâmetros Curriculares Nacionais, enfatizam o uso social da linguagem e concebem trabalho didático como instrumento fundamental para o desenvolvimento da capacidade de uso eficaz da língua, reforçando o papel do letramento informacional no processo.

Para aqueles que detêm a competência do letramento informacional razoavelmente desenvolvida, terão as condições básicas para determinar, com alguma eficácia, a extensão das informações necessárias, poderão acessá-las e avaliá-las, relacionar a informação com os conhecimentos prévios, empregá-los para alcançar um objetivo específico, compreender os

aspectos econômicos, legais e sociais do contexto do uso da informação para, assim, ser capaz de usá-la de forma ética, lícita e legal.

3. Materiais e métodos

Como procedimento metodológico, este estudo de caso é do tipo exploratório-descritivo com abordagem qualitativa, por descrever determinado fenômeno que envolve análises empíricas e teóricas. Nesse estudo, busca-se investigar o tema do Letramento Informacional, em uma perspectiva pedagógica fundamentada na gestão do conhecimento.

A pesquisa consiste num estudo de caso, pois é realizada através da análise de uma realidade circunscrita aos serviços realizados na Biblioteca “Professora Cleonice da Mota Moreira”, da Escola de Aplicação da Universidade Federal do Pará, localizada na cidade de Belém - Pará. Assim, para ELLET (2008, p. 31), o estudo de caso é aplicado quando se objetiva “esclarecer uma decisão ou um conjunto de decisões: o motivo pelo qual foram tomadas, como foram implementadas e com quais resultados”.

A escolha da Biblioteca Cleonice da Mota Moreira da Escola de Aplicação da UFPA, enquanto objeto de estudo, se evidencia primeiramente devido ao trabalho na área do Letramento Informacional que vem sendo desenvolvido na Instituição. Num segundo plano, do interesse por parte da direção da biblioteca em colaborar com a pesquisa e dos pesquisadores em aprofundar o estudo da temática.

No primeiro momento da pesquisa realizou-se um levantamento bibliográfico, o que para Martins e Theóphilo (2009) consiste numa atividade inicial de qualquer empreendimento científico. Nesta direção foram reunidos artigos de periódicos científicos, livros e trabalhos publicados em eventos técnico-científicos.

Na etapa de coleta de dados, utilizou-se, como instrumento de pesquisa, um questionário com perguntas abertas e fechadas, aplicado junto à direção da Biblioteca, visando compreender como se realizam as práticas educativas dos bibliotecários nessa escola, e, até que ponto eles estariam exercendo atividades de letramento informacional, e identificar quais as dificuldades e como a Gestão do conhecimento poderia contribuir nesse processo.

1. Resultados

O questionário foi respondido pela gestora responsável pela Biblioteca "Professora Cleonice da Mota Moreira", e a seguir são apresentadas as perguntas formuladas, em conjunto com as

respectivas respostas, reforçada por opiniões de autores que embasam o assunto em questão e, por fim, as sugestões para a melhoria do processo.

- **Você tem conhecimento do significado de letramento informacional?**

A entrevistada respondeu:

Sim. O bibliotecário deverá facilitar o acesso à informação, contribuindo para que o usuário também saiba como buscar as fontes informação útil e de maneira confiável e ágil. Na biblioteca escolar, poderemos orientar os alunos desde as séries iniciais, a saber, localizar as fontes ideais para sua pesquisa, pois percebe-se que há alunos concluintes do ensino médio que não conseguem encontrar um assunto em um determinado livro, muitas vezes pelo fato de estarem acostumados a irem na internet copiar assunto sem ao menos ler.

De acordo com Gasque (2010, p. 41):

O Letramento Informacional apresenta-se como a estrutura sistêmica de um conjunto de competências que permite integrar as ações de localizar, selecionar, acessar, organizar, usar informação e gerar conhecimento, objeto de aprendizagem, visando à tomada de decisão e resolução de problemas [...]. Assim, constitui decisiva contribuição para a formação de cidadãos competente na busca e no uso da informação.

Demandar e utilizar informação se mostram como atividades inerentes ao ser humano. As formas como acontecem a demanda e utilização da informação são oriundas de necessidades humanas de característica psicológica, afetiva ou cognitiva, levando em conta da mesma forma o papel desempenhado na relação social.

- **No contexto da Gestão do Conhecimento, você considera que a Escola possui um acervo que atenda as necessidades da comunidade escolar em relação ao letramento informacional?**

A entrevistada afirmou que sim a esse questionamento, porque até então com o que possuímos conseguimos sempre atender aos alunos com suas pesquisas, mas que em algumas áreas do conhecimento ainda precisamos melhorar, pois orientamos nosso alunado a não utilizar somente uma bibliografia.

Em consonância com Terra (2005, p. 8):

Gestão do Conhecimento significa organizar as principais políticas, processos e ferramentas gerenciais e tecnológicas à luz de uma melhor compreensão dos processos de geração, identificação, valorização, disseminação, compartilhamento, proteção e uso dos conhecimentos estratégicos para gerar resultados.

No âmbito educacional o trato com o conhecimento obedece a uma gama variada de expectativa (preservação, representação, inovação e utilização) e a relevância obtida pela gestão do conhecimento deve ser, ao mesmo tempo, fonte de satisfação devido ao reconhecimento público do valor econômico e social do seu objeto de atuação e, de preocupação, pela necessidade da qualificação adequada das instituições.

- **Você considera haver a aplicação do letramento informacional por parte dos bibliotecários, dos professores e da equipe pedagógica junto aos alunos da escola?**

De acordo com a entrevistada a mesma responde o seguinte: Sim. Em partes, há professores que trazem as turmas para fazerem suas pesquisas nos livros disponíveis no acervo, correspondentes a disciplina estudada, e os bibliotecário auxiliam os alunos neste momento, mas ainda falta uma maior parceria junto a coordenação pedagógica, professores e biblioteca para discutir melhor este trabalho de letramento informacional.

Campello (2003, p.11) dá ênfase à relevância que assume a inter-relação pessoal, bibliotecário, equipe pedagógica e alunos, reportando que:

Trabalhando em conjunto, professores e bibliotecários planejarão situação de aprendizagem que desafiem e motivem os alunos, acompanhando seus progressos, orientando-os e guiando-os no desenvolvimento de competências informacionais cada vez mais sofisticados.

Essas aplicações do Letramento Informacional são subordinadas às habilidades informacionais dos atores educacionais, as quais têm sido sistematizadas para constituir estruturas que poderão contribuir na implementação de programas de letramento informacional nas escolas, conseqüentemente, nas salas e na biblioteca.

- **Você considera que a biblioteca empregando o letramento informacional orientado à educação, supra a necessidade de formação de cidadãos aptos e com habilidades no contexto da sociedade da informação?**

Nesse direcionamento a entrevistada pondera que sim. Porque quando o aluno elenca práticas hábeis para encontrar o que necessita, ele sente-se mais independente e saberá que se for à biblioteca ele poderá sim encontrar assuntos para sua pesquisa, assim também como na internet, pois se já tiver as orientações para onde se direcionar ele não perderá mais tempo.

Em conformidade com Poliozelli (2008, p. 2) a sociedade da informação é:

Uma proposta multidisciplinar com influência de diferentes áreas de pensamento, com um escopo amplo que integra o uso de tecnologias de informática (TIC) para

a cooperação e compartilhamento de conhecimento entre os atores, afim de disseminar a formação de competências na população.

Neste sentido, quando uma biblioteca utiliza o Letramento Informacional orientado à educação, ela produz um saber atual responsável e reconhecido, o qual implica mobilizar, integrar e permutar conhecimento, recursos, aptidões e habilidades que atrelem valor educacional à instituição e valor social ao cidadão.

- **Você atua na biblioteca concebendo projetos que ajudem no desenvolvimento do letramento informacional, conseqüentemente, contribuindo na disseminação da leitura e da pesquisa?**

Nesse sentido a bibliotecária afirma que sim. Ainda estamos começando este letramento aos poucos, as vezes por falta de pessoas disponíveis a demanda de trabalhos, mas já desenvolvemos projetos como o espaço criativo, onde as crianças tem diversas atividades, de leituras lúdicas, além do conhecimento do acervo e atividades voltadas para como e para que utilizar a biblioteca? Iremos ministrar minicursos de como ensinar o aluno a normalizar seus trabalhos e as fontes que deverão utilizar.

Disseminar a informação é a difusão de informações ou documentos distribuídos a pessoas ou entidades, a partir de um ponto central de armazenamento que pode ser uma biblioteca ou uma base de dados. Sampaio e Moreschi (1990, p. 39). Corroboram que:

A palavra disseminar, quando empregada na área de Biblioteconomia, tem o sentido de semear, espalhar a informação, ou seja, o ato de levar ao conhecimento do usuário os documentos novos recebidos pela biblioteca, ou, ainda, num sentido mais amplo, divulgar entre os leitores as publicações relevantes e atuais para que possam através da atualização constante desenvolver suas pesquisas e projetos.

O termo disseminar, quando utilizada no âmbito da biblioteconomia, assume o caráter de divulgar, espalhar a informação, ou seja, a ação de conduzir ao conhecimento do usuário as publicações importantes e atuais existentes na biblioteca, para que estes possam desenvolver suas pesquisas e projetos.

- **Existe uma relação das atividades necessárias à gerência do conhecimento com as habilidades que formam a competência informacional?**

Segundo a entrevistada sim. Para tanto é necessário saber onde buscar, o que buscar, para que buscar, depois avaliar, organizar para então aplicar e compartilhar, ou disponibilizar para posteriores pesquisas.

Para Campello (2009, p. 21):

A transposição as dimensão conceitual do letramento informacional para sua prática foi sustentada pela sistematização das habilidades informacional desejáveis. [...] propõe que o bibliotecário exerça uma liderança mais visível na escola, no sentido de esclarecer a natureza da aprendizagem num ambiente de abundância informacional e de atuar para integrar ao currículo o conceito de letramento informacional, o que propiciaria uma ação didática articulada em torno da biblioteca.

Nesse caso, confirma-se a necessidade da existência de condições mínimas para promover a atuação do bibliotecário na prática de sua atividade educativa. Torna-se necessário, entretanto, que as experiências desenvolvidas nas escolas sejam compartilhadas, isto é, auxiliar os atores educacionais a aprender com a biblioteca e com as informações, ou melhor, contribuir para formação das suas competências informacionais.

2. Considerações finais

Pode-se afirmar que o trabalho alcançou o objetivo do estudo, mostrando a importância da Gestão do Conhecimento no processo do Letramento Informacional e o papel do bibliotecário em relação à disseminação do letramento informacional aos atores escolares.

Neste sentido, percebe-se a preocupação da bibliotecária da escola analisada, em mostrar que a biblioteca poderá sim aparecer para os olhares externos não somente como quatro paredes onde se guarda os livros, mas frisar a importância do acervo e como as informações ali contidas agrega grande valor para nossas vidas.

Esta se mostra atuante e preocupada em contribuir com as práticas de ensino, principalmente na sociedade voltada para a informação e, que também a escola deve repensar que tipo de educação vai oferecer aos seus alunos enfatizando que a biblioteca é o local dentro da escola que concentra uma grande quantidade de conhecimento explícito e desse modo, recebe um papel importante na socialização do conhecimento que é feita através da disseminação da informação.

Outro aspecto importante que observado e de grande valia para a geração do conhecimento foi a preocupação da respondente em dar a possibilidade dos alunos do livre acesso as estantes, mesmo sabendo que a escola que determine que o acervo seja restrito. Por fim, percebemos por parte da bibliotecária o compromisso de formar leitores capazes de lidar com as fontes de informação disponível.

Com base nos resultados obtidos e considerando a necessidade de contribuições ao trabalho realizado, julga-se fundamental a realização de futuras pesquisas sobre o tema. Nesse sentido, apresentam-se algumas sugestões para a condução dos próximos trabalhos.

Deve-se ampliar o foco da pesquisa incluindo olhares de outros atores como alunos, professores, dirigentes, etc. Desse modo será possível uma compreensão mais abrangente da dinâmica da biblioteca escolar, que poderá sustentar de maneira mais firme as necessárias ações da Gestão do Conhecimento em busca de melhores condições de funcionamento das bibliotecas escolares. Finalmente, conduzir um estudo mais abrangente para alcançar mais bibliotecas, o que irá permitir uma avaliação mais precisa e abrangente do tema.

REFERÊNCIAS

ARGYRIS, Chris. **Knowledge for action: a guide to overcoming barriers to organizational change**. New York: Wiley, 1999.

BUKOWITZ, Wendi R.; WILLIAMS, Ruth L. **Manual de gestão do conhecimento: ferramentas e técnicas que criam valor para a empresa**. São Paulo: Bookman, 2002.

CAMPELLO, Bernadete Santos. **Letramento informacional: função educativa do bibliotecário na escola**. Belo Horizonte: Autêntica, 2009.

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

DALZIR, Kimiz. **Knowledge management in theory and practice**. Burlington: Elsevier Butterworth Heinemann, 2005.

ELLET, William. **Manual de estudo de caso: como ler, discutir e descrever casos de forma persuasiva**. Porto Alegre: Bookman, 2008.

FRAPPOLO, Carl. **Knowledge management**. 2. ed. West Sussex: Capstone, 2006.

GASQUE, Kelley Cristine Gonçalves Dias; TESCAROLO, Ricardo. Desafios para implementar o letramento informacional na educação básica. **Educação em Revista**, Belo Horizonte, v. 26, n. 1, p. 41-56, abr. 2010.

GASQUE, Kelley Cristine Gonçalves Dias. Arcabouço conceitual do letramento informacional. Ci. Inf., Brasília, DF, v. 39 n. 3, p.83 - 92, set./dez., 2010. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v39n3/v39n3a07.pdf>>. Acesso em: 28/04/2013.

LECARDELLI, Jane; PRADO, Noêmia Schoffen. Competência informacional no Brasil: um estudo bibliográfico no período de 2001 a 2005. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação: nova série**, São Paulo, v. 2, n. 2, p. 21-46, dez. 2006. Disponível em: <<http://febab.org.br/rbbd/ojs-2.1.1/index.php/rbbd/article/view/16/4>>. Acesso em: 01/ 04/ 2013.

MARTINS, Gilberto de Andrade; THEÓPHILO, Carlos Renato. **Metodologia da investigação científica para ciências sociais aplicadas**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

MEDEIROS NETO, Benedito; MIRANDA, Antonio. *Aferindo a inclusão informacional dos usuários de telecentros e laboratórios de escolas públicas em programas de inclusão digital brasileiros. Inf. & Soc.: Est., João Pessoa, v. 19, n.3, p. 109-122, set./dez. 2009. Disponível em: <<http://biblioteca.idbrasil.gov.br/publicacoes/.../Aferindo-a-inclusao-informacional-dos-usuarios.../file>>. Acesso em: 02/ 04/ 2013.*

MELO, Ana Virgínia Chaves de; ARAÚJO, Eliany Alvarenga de. 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, p. 185-201, mai./ ago. 2007.

POLIZELLI, Demerval L.; OZAKI, Adalton M. (Orgs.) **Sociedade da informação: os desafios da era da colaboração e da gestão do conhecimento**. São Paulo: Saraiva, 2008.

SALES, Fernanda de. O ambiente escolar e a atuação bibliotecária: o olhar da educação e o olhar da biblioteconomia. **Encontros Biblio: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação**, Florianópolis, v. 9, n. 18, p. 40-57, jan./ dez. 2004. Disponível: <<http://www.periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/179/1685>>. Acesso em: 10/ 06/ 2012.

SAMPAIO, Maria Imaculada C.; MORESHI, Érica Beatriz R. Disseminação seletiva da informação: uma abordagem teórica. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 23, n. 1-4, p. 38-57, jan./dez. 1990.

SHERA, Jesse Hauk. **Knowing books and men: knowing computers, too**. Littleton, Colo.: Libraries Unlimited, 1973.

TERRA, José Cláudio Cyrineu. **Gestão do conhecimento: o grande desafio empresarial**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.