



DIMENSÕES DA COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO: RESULTADOS DE UM TESTE ONLINE PARA ESTUDANTES DE TURISMO NA ERA DIGITAL

Maria Helena de Lima Hatschbach, Gilda Olinto

Resumo: Esta pesquisa analisou a Competência em Informação do estudante de graduação em turismo, criando uma interface entre o Turismo e a Ciência da Informação no Brasil. O Turismo traz associado ao seu processo de crescimento e transformação o uso das novas tecnologias de comunicação e informação e a conseqüente necessidade de formação de recursos humanos competentes e especializados no uso da informação. O estudo empírico envolveu a aplicação de um teste *online* de Competência em Informação, o *Research Readiness Self-Assessment – RRSA*, com 48 questões, junto aos alunos do Curso de Graduação em Turismo da Universidade Federal Fluminense - UFF, Rio de Janeiro, Brasil. Teve como principal objetivo analisar a Competência em Informação de estudantes de graduação usando uma ferramenta de avaliação padronizada, já aplicada em outros países e adaptada para a língua portuguesa, que permitisse futuras comparações com outros grupos de estudantes, tanto do Brasil como do exterior. Um diferencial do RRSA é que ele aborda várias dimensões da Competência em Informação: Navegando na Internet; Obtendo Informação; Avaliando a Informação; Experiência de Pesquisa e de Uso de Biblioteca; Compreendendo o Plágio e considera, também, a autoavaliação do estudante em relação as suas habilidades de pesquisa. Como resultados, identificamos discrepâncias entre a autoavaliação da Competência em Informação, feita pelos estudantes, e a pontuação dada pelos indicadores mais objetivos dessa Competência. Os alunos acreditam possuir boa capacidade de realizar pesquisas, especialmente no início do curso, o que, em certos aspectos, não condiz com os resultados das questões que medem, por exemplo, a capacidade de obter e avaliar informação. Professores, educadores, gestores, pesquisadores, profissionais da informação e os próprios alunos podem utilizar os resultados desta pesquisa para delinear ações que melhorem o desempenho dos estudantes em relação a sua Competência em Informação, preparando-os para superar os desafios de viver na era da informação.

Palavras-chave: Competência em Informação; Turismo; Avaliação.

Abstract: This research focuses the Information Literacy of undergraduate student in tourism, creating an interface between the Tourism and Information Science in Brazil. Tourism brings, associated with its growth and transformation process, the intense use of new information and communication technologies. This results in the need to train human resources who can work well with the information. The empirical study involved the application of an Information Literacy online test (Research Readiness Self-Assessment – RRSA) for undergraduates of tourism, in Brazil. A differential aspect



of the RRSA is that it encompasses several dimensions of the Information Literacy: Browsing the Internet; Obtaining Information, Evaluating Information, Research Experience and Use of Library; Understanding Plagiarism and also considers the student self-assessment about their research skills. As a result, we identified a gap between the self-assessment and the score given by the indicators of competencies. Teachers, educators, managers, researchers, information professionals and students themselves can use the results of this survey to outline actions to improve student performance in relation to their Information Literacy, enabling them to overcome the challenges of living in the Information Age.

Keywords: Information Literacy-1. Tourism-2. Assessment-3.

1 INTRODUÇÃO

O crescimento do setor de turismo, em termos mundiais, tem sido uma das vias para o desenvolvimento econômico-social de forma sustentável e um diferencial competitivo de muitos países, regiões e comunidades. A importância do turismo na economia de muitas nações, gerando divisas, trabalho e renda, pode ser verificada em relatórios e documentos oficiais apresentados pelos Governos e nos trabalhos elaborados pela Organização Mundial de Turismo-OMT.

Diante do cenário de crescimento da área do turismo no Brasil, decorrente, dentre outros fatores, de grandes investimentos nacionais e estrangeiros no setor, devido às suas potencialidades turísticas e, mais recentemente, impulsionado pela estabilidade econômica e pelo fato de o país sediar grandes eventos esportivos de abrangência mundial, como a Copa do Mundo de 2014 e as Olimpíadas de 2016, torna-se fundamental a capacitação de mão de obra especializada na área. Essa capacitação inclui formação educacional e treinamento profissional em todos os níveis, visando a oferta de serviços profissionais especializados, que atendam às exigências cada vez maiores do público consumidor.

O turismo é um setor que tem a informação como um de seus principais alicerces para fomentar a concepção, produção, circulação e o consumo de produtos e serviços turísticos. A rápida e constante mutação do turismo, em termos mercadológicos, influencia diretamente a formação educacional nesta área. O fato de o campo de atuação do profissional do setor ser bastante vasto faz com que sua qualificação seja cada vez mais necessária, propiciando ao mesmo tempo uma visão ampla de sua atuação e uma especialização de suas atividades específicas.

Isto significa que os estudantes e os profissionais do turismo estão se deparando, constantemente, com questões que envolvem a Competência em Informação, área de estudos que trata das habilidades do indivíduo em relação à busca, localização, avaliação e disseminação da informação, em diferentes contextos, para a resolução de problemas e exercício da cidadania (HATSCHBACH, 2002).

A discussão, em âmbito acadêmico e profissional, sobre a competitividade e sustentabilidade do turismo, acompanha uma tendência global: concentra-se no fator conhecimento. O turismo, como outras atividades humanas, não pode viver à margem da Ciência, da tecnologia e da pesquisa.



Este trabalho apresenta os resultados de uma pesquisa que descreve o atual grau de Competência em Informação do estudante de graduação em turismo, de uma universidade pública brasileira de excelência na área. A pesquisa foi desenvolvida com base em um conjunto de medidas que fornece insumos para avaliar essa competência no ambiente educacional.

2 O ENSINO DE TURISMO NO BRASIL

A formação na área de turismo no Brasil pode ser feita pela Educação Profissional de Nível Técnico, oferecida simultaneamente ao Ensino Médio ou após a sua conclusão; e pelo Ensino Superior, nas modalidades de cursos sequenciais, de graduação, de pós-graduação e de extensão.

No que tange à graduação, o primeiro curso superior de turismo no Brasil, o da Faculdade de Turismo de Anhembi, foi criado pelo parecer nº 35/71 do Ministério da Educação, aprovado em 28 de janeiro de 1971. De acordo com a literatura sobre o surgimento dos cursos de turismo no Brasil, o momento foi propício devido à expansão da atividade turística à época e à consequente necessidade de pessoal especializado para atender tanto aos interesses do poder público quanto da iniciativa privada.

Segundo Margoni (2006, p.21),

A tendência era a formação de mão-de-obra para os setores novos que se desenvolviam no país e o turismo foi percebido como uma opção por um grupo de professores que identificou a necessidade de inserir no mercado um curso que atendesse à demanda de profissionais para a área, considerada promissora em um país com amplos recursos naturais.

Nos últimos 20 anos houve uma explosão dos cursos de nível superior de turismo no Brasil. De acordo com Teixeira (2001, p.17), entre os anos 1991 e 2001 o crescimento foi de 900% no número de cursos de turismo, e de 1.757% nos cursos de hotelaria. Em 2001, o país contava com 371 cursos na área de turismo e hotelaria. Já em 2006, o total de cursos de turismo era 710, um crescimento de 91,37% em relação a 2001.

Em 2008, o *site* do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira - INEP relacionava 782 cursos de graduação em turismo, em todo o país. Sendo que 375 (48%) concentravam-se no sudeste, refletindo a situação da distribuição da C&T no país.

O turismo tem boa colocação entre as Ciências Sociais Aplicadas no que se refere ao número de estudantes. Segundo dados apresentados em estudo de Olinto (2003), no ano de 2003, 10.232 alunos concluíram a graduação em turismo no país, ocupando o 4º lugar (1.9%) do total do número de alunos das 08 carreiras de Ciências Sociais e Aplicadas (administração, direito, comunicação social, turismo, economia, arquitetura e urbanismo, serviço social, design).

Em 2006, de acordo com dados do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira – INEP (2006), 36.132 estudantes ingressaram em cursos de graduação presenciais em turismo no Brasil.

Os resultados do estudo de Trentin e Silva (2008), sobre as motivações que levam os alunos



a ingressar em um curso de bacharelado em turismo, indicam que o principal motivo de escolha do curso de turismo está relacionado à diversidade da área, interação com diversos tipos de pessoas e interdisciplinaridade, o que é uma forte característica do currículo do curso.

A avaliação dos cursos de turismo, quanto à qualidade do curso e ao prestígio da profissão, também tem sido objeto de pesquisas. Costa e Mota, em levantamento realizado junto a graduandos de turismo de duas instituições privadas de Fortaleza, chegaram à conclusão que há uma boa aceitação dos cursos e da própria profissão:

Um número reduzido de estudantes está no grupo dos que avaliam bastante criticamente o serviço recebido, o prestígio da profissão, e a própria identificação com o curso. Já os estudantes classificados como entusiasmados ou satisfeitos estão em número bastante superior, indicando que, em geral, 87% dos estudantes percebem valor de nível intermediário a elevado, além de se sentirem bastante convictos quanto à profissão, e de perceberem um elevado prestígio externamente (COSTA; MOTA, 2008, p.10).

A rápida expansão dos cursos de graduação em turismo no Brasil não é acompanhada pela pós-graduação *stricto-sensu* (mestrado e doutorado). O primeiro curso de mestrado em Turismo e Lazer, no Brasil, foi oferecido em 1993, pela Escola de Comunicações e Artes da USP. Em outubro de 2009, ou seja, 16 anos após a criação do mestrado da USP, a Capes (2009) reconhecia apenas 06 cursos de mestrado em turismo no país. Observamos também que a pós-graduação em turismo é, em sua maioria, oferecida por instituições privadas. Dos seis cursos de mestrado, relacionados pela Capes, quatro eram pagos.

Uma das razões para a pouca expansão da pós-graduação pode estar no déficit de corpo docente. Segundo Trigo (2008), “(...) o principal problema é a falta de professores, especialmente titulados (mestres e doutores) e a falta de uma visão estratégica coerente com o dinamismo e sofisticação dos setores de viagem e turismo”.

Podemos afirmar, no entanto, que a formação acadêmico-profissional em turismo contribuirá para a melhoria da qualidade dos serviços oferecidos, a visibilidade do país como atrativo para o público interno e externo, o fomento e ampliação de negócios na área, beneficiando diretamente as comunidades locais e aumentando a renda do trabalhador brasileiro.

Um aspecto desta formação é a Competência em Informação dos estudantes brasileiros que atuam com turismo. Essa Competência foi avaliada por meio de um teste aplicado junto a alunos de um curso de graduação de turismo, e será demonstrada na próxima seção.

3 O TESTE DE COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO: AUTOAVALIAÇÃO DE COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO – RRSA-BRASIL

O estudo empírico deste trabalho é centrado na aplicação de um teste de Competência em Informação desenvolvido nos Estados Unidos da América e já aplicado em outros países, como Canadá, Índia, e Tailândia. Trata-se de um teste interativo *online*, denominado *Research Readiness*



Self-Assessment – RRSA e traduzido como Autoavaliação de Competência em Informação – RRSA-Brasil. A tradução do teste para o português, a adequação de algumas questões para a área de turismo e do alunado de graduação, no contexto brasileiro, o texto da parte operacional/administrativa do programa, os relatórios administrativos e de *feedback* para os participantes foram realizados especialmente para esta pesquisa.

A utilização do RRSA abre perspectivas para estudos comparados voltados para a avaliação da Competência em Informação do estudante brasileiro em relação aos estudantes de graduação de outros países. Além disso, é um indicador de performance que pode servir de apoio à elaboração de programas e atividades para o desenvolvimento de Competência em Informação, não apenas de estudantes de todos os níveis mas, também, de profissionais.

Das 50 perguntas do RRSA original, 40 foram mantidas e 10 excluídas. Oito novas foram elaboradas por nós, especialmente para o RRSA-Brasil. O número total de questões do RRSA-Brasil é 48.

Algumas adaptações do teste foram feitas visando sua adequação à realidade brasileira e também responder algumas questões de interesse específico desta pesquisa, tais como facilidade de acesso à tecnologia (computadores e internet), ambiente sociocultural e perspectivas de inserção profissional do aluno.

3.1 Principais Conceitos e Medidas Utilizados

O RRSA aborda aspectos da Competência em Informação divididos em seis dimensões, baseadas nos indicadores propostos pela *Association of College and Research Libraries – ACRL* (2000): Habilidade de Pesquisa Percebida, Navegando na Internet; Obtendo informação; Avaliando a informação; Experiência de Pesquisa e Uso de Biblioteca; Compreendendo o Plágio. A descrição de cada uma das dimensões está apresentada a seguir, no Quadro 01.

Quadro 01 – Descrição das Dimensões de Competência em Informação Analisadas pelo RRSA.

DIMENSÃO	DESCRIÇÃO
Habilidade de pesquisa percebida	Autopercepção do estudante em relação a suas de habilidades de pesquisa na internet.
Navegando na internet	Confiança na utilização de ferramentas de busca gerais, de acesso livre na Internet (em contraposição aos <i>sites</i> de bibliotecas que permitem o acesso a uma literatura mais especializada), para obter informação para pesquisas e projetos acadêmicos.
Obtendo informação	Habilidade para efetuar busca de informação em níveis básico e avançado. Capacidade de diferenciar documentos acadêmicos, autoridade das fontes, tipos de periódicos, bem como outros tipos de documentos e fontes.



Avaliando a informação	Capacidade de comparar e avaliar a qualidade das diversas fontes de informação. Análise dos documentos, com base em critérios de avaliação da informação, para a tomada de decisão.
Experiência em pesquisa bibliográfica e uso de biblioteca	Participação em atividades de pesquisa: escrever documentos; citar fontes; utilizar bibliografias, enciclopédias, periódicos, sumários correntes; resumir ideias etc. Utilização de bibliotecas e contatos com a equipe de bibliotecários.
Compreendendo o plágio	Capacidade de identificar o plágio e a violação de direitos autorais.

É importante mencionar aqui os conceitos incluídos na versão brasileira que consideram aspectos que podem explicar ou estar relacionados ao desenvolvimento da Competência em Informação do estudante. As especificidades de disponibilidade e uso das TICs no país, como o tipo de acesso à internet, é um desses aspectos.

As condições sociais do estudante e o seu ambiente cultural também podem favorecer o desenvolvimento da Competência em Informação. Assim, na versão brasileira, consideramos a educação da mãe e o conhecimento de línguas estrangeiras (inglês). Esse último item é especialmente relevante em países que não são de língua inglesa, como o Brasil. Ainda hoje, 90% do conteúdo da internet é em inglês, e estudos sugerem que o conhecimento desse idioma é importante para o uso da internet e para a visibilidade da informação disponibilizada (DINIZ; OLINTO, 2006).

Outros aspectos que podem estar relacionados à Competência em Informação, incluídos nas análises, foram: o coeficiente de rendimento do aluno, a motivação para escolha do curso, o exercício de atividade profissional ou estágio na área de turismo e as expectativas de trabalho. Na variável construída para identificar a motivação para a escolha do curso, consideraram-se as seguintes opções: área de estudo diversificada; perspectiva de viajar; já estar atuando na área; curso fácil de passar no vestibular; curso que oferece boas perspectivas de trabalho. Para operacionalizar o conceito de expectativa de trabalho foram colocadas aos alunos as alternativas: ser contratado, pela iniciativa privada, para atuar na área de gestão de turismo; atuar na área de gestão de turismo em instituição pública; ser pesquisador ou docente e abrir seu próprio negócio na área de turismo.

3.2 População de Estudo e Levantamento dos Dados

Definimos como população de estudo de nossa pesquisa os alunos do Curso de Graduação em Turismo da UFF com matrícula aberta no primeiro semestre de 2009. No dia 10 de junho foi encaminhada carta-convite, via *email*, para 274 alunos matriculados no semestre, contendo instruções para acessar e realizar o RRSA-Brasil. No dia 17 de junho o *email* foi reenviado para reforçar o convite. Os alunos tiveram um prazo de 50 dias (10 de junho a 31 de julho de 2009) para acessar o teste e completá-lo. A taxa de adesão obtida foi de 20% dos alunos.



4 RESULTADOS DA PESQUISA

Com base nos dados obtidos por meio da aplicação do teste RRSA-Brasil, apresentamos a análise da Competência em Informação do estudante de graduação em turismo.

4.1 Características Sociais, Situação Escolar e Perspectivas do Aluno de Turismo

O curso de turismo tem um perfil feminino (74% são mulheres) e esta alta proporção de mulheres também se verifica entre os respondentes (79%). O aluno de turismo é jovem, uma proporção muito pequena dos alunos tem mais de 24 anos.

Em relação ao ambiente sociocultural e econômico do aluno, identificamos que uma grande proporção (41%) possui mãe com ensino superior completo, 18% delas com pós-graduação. Observamos, entretanto, que há uma parte considerável de alunos cujas mães têm segundo grau ou menos (54%). Há, portanto, uma diversificação da extração social dos alunos, sugerindo que o capital cultural desses seja também diversificado. O capital cultural é um conceito desenvolvido por Bourdieu (1998), sugerindo que o aluno de extração social mais elevada teria acesso a determinado ambiente cultural mais valorizado. Isso envolve a posse de informações culturais mais sofisticadas e outras características a elas relacionadas, como certas atitudes e comportamentos, que poderiam trazer vantagens ao indivíduo em vários ambientes, incluindo o ambiente universitário, tendo impacto nos resultados e perspectivas educacionais do aluno. De fato, diversos estudos vêm mostrando que a origem social é um forte determinante dos resultados educacionais. Ao medir a situação social e econômica de estudantes de graus de instrução mais elevados, com base nos antecedentes educacionais de seus pais, a Organização para a Cooperação e o Desenvolvimento Econômico – OCDE demonstra que, na Alemanha, Áustria, França, Portugal e Reino Unido, os filhos de pais que alcançaram os níveis educacionais mais altos têm uma probabilidade no mínimo duas vezes maior de alcançar esse nível do que os que não têm o mesmo perfil familiar (REVISTA ENSINO SUPERIOR, 2008).

Apesar do levantamento realizado sugerir uma origem social diversificada entre os alunos de turismo da UFF, esses já parecem ter em sua residência condições muito favoráveis de acesso às tecnologias de informação e comunicação. Chama atenção o fato de todos os respondentes (100%) terem computador em casa, sendo que este acesso é também 100% através de banda larga. Esta é uma situação que pode ser considerada privilegiada se comparada aos números atuais do país.

Dados do IBGE, de 2005, que contiveram uma seção específica sobre diversos aspectos do uso da internet no país, mostravam que o acesso e o uso da internet e da banda larga ainda era um privilégio de poucos, daqueles que têm melhores condições educacionais e de renda. De acordo com dados da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios – PNAD (IBGE, 2008), apenas três em cada dez domicílios brasileiros tinham computador em 2008, e apenas dois em cada dez eram conectados à internet. E, entre os estudantes brasileiros, somente cerca de 9% têm acesso à banda larga (OLINTO, 2008; 2009).



Quase metade dos respondentes (47%) está num dos quatro primeiros períodos, 41% já cursaram mais da metade do curso e 12% estão desperiodizados, ou seja, estão inscritos em disciplinas de vários períodos. Diante desse quadro, constatamos que o teste conseguiu uma adesão homogênea e representativa dos alunos do primeiro ao oitavo períodos do curso de graduação em turismo da UFF.

O Coeficiente de Rendimento – CR de 71% dos respondentes pode ser considerado alto: acima de oito. O CR é calculado semestralmente, com base nas notas obtidas pelo aluno em todas as disciplinas cursadas desde seu ingresso na universidade.

Outro aspecto a ser destacado é a predominância de alunos do sexo feminino no referido curso: 74% dos inscritos no primeiro semestre letivo de 2009 são mulheres. Fato que se repete entre os respondentes do teste: 79% são mulheres. Esse dado se assemelha a resultados de outros estudos que mensuram a questão do gênero em cursos de turismo. Por exemplo, Costa e Mota (2008) identificaram a presença de 79% de alunas cursando bacharelado em turismo nas instituições privadas de ensino superior de Fortaleza, no segundo semestre de 2007.

Convém destacar que a grande participação feminina no setor de turismo não se dá apenas durante a formação acadêmica, mas também na ocupação de cargos de gestão nesta área. Uma constatação dessa situação está dentro do próprio Ministério do Turismo (BRASIL, 2009), onde 37% dos funcionários que ocupam cargos de chefia são mulheres. Esse índice é relativamente elevado se comparado aos da administração pública federal. No diagnóstico realizado pelo Ministério da Administração e Reforma do Estado - MARE, em abril de 1998, dos 136 servidores com função DAS-6 (Direção de Assessoramento Superior), no Poder Executivo, somente 18 eram mulheres, o equivalente a 13% (JUREMA, 2001).

Entre as opções colocadas aos alunos para identificar a principal motivação da escolha deste curso, para 62% dos respondentes é o fato de apresentar uma área de estudos diversificada, o segundo motivo mais mencionado é acreditar que o curso oferece boas perspectivas de trabalho (14%). Poucos se identificaram com as demais opções relativas à motivação para escolha do curso apresentadas: perspectiva de viajar, já estar atuando na área e curso fácil de passar no vestibular.

Em relação ao ingresso dos alunos no mercado de trabalho durante os estudos, a maior parte dos respondentes (70%) ainda não estava exercendo atividade profissional ou estágio na área de turismo. Como o estágio supervisionado é obrigatório apenas no 8º período, inferimos duas situações: ou os alunos ainda não estão procurando trabalho, e para isso pode haver explicações ligadas ao ambiente sociocultural do aluno, ou existem atualmente poucas oportunidades de estágio em turismo.

Outro aspecto importante a ser destacado é a compatibilidade das expectativas de trabalho dos estudantes após a conclusão da graduação com o foco do curso de turismo da UFF, que é a formação de gestores e administradores de sistemas turísticos públicos e privados. Nossa pesquisa revela que 26,8% dos respondentes desejam ser contratados pela iniciativa privada para atuar na área de gestão de turismo; 23,2% esperam atuar na área de gestão de turismo em instituição pública; 19,6% pretendem abrir seu próprio negócio na área. Ou seja, a maior parte deles tem o foco na gestão do turismo como área esperada de trabalho, e uma percentagem demonstra visão empreendedora almejando o seu



próprio negócio. Interessante notar que ser contratado pelo setor público é visto como possibilidade em proporções equivalentes às expectativas de contratação pela empresa privada.

Sobre o empreendedorismo na área de turismo, podemos mencionar a visão de Costa e Mota (2008, p.3). que Esses autores consideram empreendedores aqueles que montam sua própria empresa (empresarial); os que empreendem nas empresas em que são empregados (intra-empreendedorismo); e, mais recentemente, destacam-se os empreendedores sociais, os empreendedores ambientais e empreendedores institucionais (que atuam nas relações entre empresas).

O pouco interesse demonstrado pelos respondentes em relação ao desempenho de atividades de pesquisa ou docência (16,1%) pode estar relacionado ao próprio enfoque do curso, voltado para o mercado de trabalho empresarial. Outra explicação seria o fato de ainda existirem poucos cursos de mestrado e doutorado na área, criando uma barreira para a continuidade dos estudos em nível de pós-graduação *stricto sensu*. Consequentemente, a sua posterior inserção profissional na área acadêmica de turismo poderia ser prejudicada.

4.2 Descrição da Competência em Informação

Apresentamos, a seguir, os resultados do teste aplicado aos estudantes de turismo da UFF, no que concerne às grandes dimensões de Competência em Informação consideradas pelo RRSA-Brasil. Constam, no Quadro 02, o conceito mensurado / dimensão, a pontuação obtida pelos alunos de turismo da UFF, a pontuação máxima que pode ser obtida em cada dimensão, e a porcentagem de acerto dos alunos em cada dimensão, relacionada na última coluna.

Quadro 02 – Resultado da Avaliação da Competência em Informação dos Alunos de Graduação de Turismo da Universidade Federal Fluminense (2009).

DIMENSÃO	DESCRIÇÃO
Habilidade de pesquisa percebida	Autopercepção do estudante em relação a suas de habilidades de pesquisa na internet.
Navegando na internet	Confiança na utilização de ferramentas de busca gerais, de acesso livre na Internet (em contraposição aos <i>sites</i> de bibliotecas que permitem o acesso a uma literatura mais especializada), para obter informação para pesquisas e projetos acadêmicos.
Obtendo informação	Habilidade para efetuar busca de informação em níveis básico e avançado. Capacidade de diferenciar documentos acadêmicos, autoridade das fontes, tipos de periódicos, bem como outros tipos de documentos e fontes.
Avaliando a informação	Capacidade de comparar e avaliar a qualidade das diversas fontes de informação. Análise dos documentos, com base em critérios de avaliação da informação, para a tomada de decisão.



Experiência em pesquisa bibliográfica e uso de biblioteca	Participação em atividades de pesquisa: escrever documentos; citar fontes; utilizar bibliografias, enciclopédias, periódicos, sumários correntes; resumir ideias etc. Utilização de bibliotecas e contatos com a equipe de bibliotecários.
Compreendendo o plágio	Capacidade de identificar o plágio e a violação de direitos autorais.

4.2.1 Habilidade de Pesquisa Percebida

A dimensão Habilidade de Pesquisa Percebida tem como finalidade mostrar a autopercepção do estudante em relação aos seguintes aspectos: realizar pesquisas, encontrar informação de qualidade sobre temas específicos, avaliar a informação em fontes impressas e/ou eletrônicas e utilizar os recursos das bibliotecas.

A análise desses aspectos em conjunto, num índice geral de habilidade de pesquisa percebida, mostrou que os alunos acreditam possuírem boas habilidades para realizar pesquisas. Numa escala de 0 a 100 eles se autoavaliaram com uma média de pontuação de quase 76 pontos.

Podemos considerar que os estudantes obtiveram um *score* elevado nesta dimensão, avaliando positivamente suas próprias habilidades de pesquisa. Como pode ser observado no Quadro 02, este resultado também merece destaque quando comparado aos resultados obtidos nas outras dimensões.

4.2.2 Navegando na Internet

Na dimensão Navegando na Internet, os alunos são avaliados de acordo com sua atitude e seu comportamento de busca de informação na Rede. Essa dimensão visa avaliar a propensão dos alunos a utilizarem ferramentas de busca da internet para encontrar informações para o trabalho acadêmico. Pontuação alta nesta dimensão indica que os alunos tendem a utilizar a internet e seus recursos, como as ferramentas de busca, para o trabalho acadêmico. A pontuação dos alunos de graduação, na dimensão Navegando na Internet, indica que cerca de 54%, ou seja, pouco mais da metade dos estudantes afirma utilizar as ferramentas de busca da internet como **única** fonte de pesquisa. Os demais 46 % declaram utilizar outras fontes para a pesquisa acadêmica.

É importante ressaltar que buscas feitas aleatoriamente, sem estratégias definidas e adequadas, frequentemente produzem documentos de baixa relevância e/ou que não atendem aos objetivos de uma pesquisa acadêmica. Por exemplo, uma pesquisa, feita em 10 setembro de 2009 com a palavra *environment*, no *Google*, retornou 394.000.000 documentos. A mesma busca, feita no *Annals of Tourism Research*, retornou 1.393 documentos. Efetivamente, para uma pesquisa mais apurada, com fins acadêmicos, seria necessário utilizar outros tipos de filtros, em ambas as fontes. No entanto, é certo que os documentos recuperados no *Annals of Tourism Research*, por ser um periódico científico, oferecem maior credibilidade do que os apresentados pelo *Google*.



4.2.3 Obtendo Informação

Na dimensão Obtendo Informação são observados aspectos que visam medir a capacidade dos estudantes de graduação de obter informação, com fins científico-acadêmico, válida e confiável. São avaliados: conhecimento de fontes primárias, secundárias e terciárias de informação; capacidade de distinguir documentos científicos e acadêmicos de outras modalidades; reconhecimento de periódicos científicos da área de turismo; escolha da fonte de informação mais apropriada para um determinado objetivo; conhecimento de normas técnicas para elaboração de referências bibliográficas e resumos de artigos científicos.

Os resultados desta dimensão apresentam 59% de acertos às questões. Ou seja, podemos afirmar que nossos estudantes têm uma performance regular no quesito Obter Informação.

O uso de operadores booleanos é uma subdimensão da capacidade de obter informação. Nesse quesito, verificamos que 73% dos graduandos não souberam utilizar os operadores booleanos *e* (*and*), *ou* (*or*) ou *não* (*not*) para otimizar suas buscas, sendo que esses operadores estão disponíveis na maior parte das ferramentas de busca, assim como em bases de dados e em catálogos de bibliotecas. Entretanto, a maioria dos alunos (96%) compreende que a utilização de apenas uma palavra-chave numa pesquisa *online* resultará num grande número de respostas. Porém, apenas 12,5% utilizam tesauros ou outros vocabulários controlados para auxiliar suas buscas.

É também interessante destacar que na questão específica que mede a capacidade de identificação de fontes especializadas, 71% dos alunos selecionaram o periódico científico como fonte mais apropriada para consultar informação científico-acadêmica, dentre uma lista com cinco opções. No entanto, quando questionados sobre fontes especializadas na área de turismo, a mais conhecida é um periódico científico disponível exclusivamente *online*. Ao responder a pergunta “Quais dos títulos abaixo são de periódicos científicos ou acadêmicos?”, grande número (89%) selecionou o Caderno Virtual de Turismo. A segunda escolha foi a *National Geographic* Brasil (55%), que não é um periódico científico. A outra opção que seria correta, a Revista Hospitalidade, obteve apenas 28% de indicação. A Revista Viagem e Turismo foi selecionada por 21% dos alunos e a Revista Terra por 9%, embora ambas não sejam periódicos científicos. Isso nos faz acreditar que os estudantes não conhecem bem as características que distinguem um periódico científico de uma revista de divulgação.

Em relação ao conhecimento de normas técnicas para elaboração de referências bibliográficas, uma das questões propostas é a seguinte: As citações abaixo estão no formato da Norma Técnica NBR14724, de 2005, da ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas), que estabelece os princípios gerais para a elaboração de trabalhos acadêmicos (teses, dissertações e outros). Quais delas são de artigos de periódicos?

Os participantes deveriam marcar as opções corretas numa lista de 6 itens (3 referências de artigos de periódicos, 1 referência de livro, 1 referência de relatório técnico e 1 referência de capítulo de livro). Apenas pouco mais da metade dos alunos (58%) acertou esta questão, o que indica que há



uma boa porcentagem deles que ainda não sabe identificar os documentos por meio de sua referência bibliográfica.

4.2.4 Avaliando a Informação

Avaliar um artigo, uma informação, um documento, um *site* consiste em analisar e julgar ao menos quatro aspectos distintos: a credibilidade da fonte, a qualidade do conteúdo, a coerência da organização e a pertinência da apresentação (SERRES, 2005).

Saber qualificar uma informação não é tarefa trivial. A Competência em Informação, nos aspectos relativos à avaliação da informação, é um grande diferencial na formação acadêmico-profissional, na era da revolução informacional. Mas, de acordo com resultados de estudos na área, os estudantes ainda demonstram dificuldades em analisar e sintetizar a informação obtida (CAREGNATO, 2003; VITORINO, 2007; PAULI, 2006).

No RRSA-Brasil, a dimensão habilidade em avaliar a informação priorizou verificar a capacidade do estudante de comparar e avaliar a qualidade das fontes de informação, analisando-as com base em critérios de credibilidade para a tomada de decisão.

Os alunos têm suas habilidades mensuradas por meio de questões que tratam da avaliação que devem fazer de três *sites* específicos. Os *sites* foram criados especialmente para o teste e são sobre suplementos nutricionais. Apresentam gráficos, *hyperlinks* e textos sobre suplementos nutricionais fictícios. Cada *site* é dedicado a um tipo de suplemento. Para avaliar os *sites* não é necessário que os estudantes tenham conhecimento do assunto, até porque, neste caso, eles desconhecem os suplementos descritos no texto, já que são fictícios. O que deve ser levado em consideração para a avaliação, em vez do conteúdo do texto, são as características do *site* em termos de credibilidade. Neste sentido, a avaliação deve ser feita observando os critérios de avaliação de *sites*, descritos por Alexander e Tate (1996) e também relacionados nos tutoriais de *Information Literacy* de instituições de ensino superior (HATSCHBACH, 2005): abrangência, atualidade, autoridade, confiabilidade, objetividade, objetivo, pertinência, público-alvo.

Para auxiliar na avaliação, também foram destacados sinais contextuais que aumentam ou diminuem a confiança nos *sites* em relação a sua credibilidade, como: domínio (dois *sites* eram **.org** e um **.com**), *links* para as biografias dos autores, data de publicação e indicação de referências.

Mais da metade dos respondentes, 54%, identificou que o objetivo do *site* menos confiável era vender produtos e serviços. Alguns indícios para se chegar a essa conclusão são o fato de o referido *site*, de domínio comercial (.com), cobrar uma taxa para *download* de conteúdo, fazer propaganda de produtos e apresentar depoimentos de consumidores descrevendo ‘fantásticos’ resultados alcançados com o uso do suplemento nutricional em evidência. Esses resultados indicam, portanto, que quase metade dos alunos não está ainda apta para identificar uma fonte confiável. Apenas 41,1% destes marcaram as opções corretas, relativas à credibilidade dos *sites*.

Apesar das limitações descritas acima, a pontuação geral dos estudantes nesta dimensão não foi baixa, pois houve 68% de acertos neste índice que considera diversos aspectos da capacidade de avaliar a informação.



4.2.5 Experiência em Pesquisa e Uso de Bibliotecas

A elaboração de trabalhos acadêmicos e de artigos é a forma tradicional de desenvolver as habilidades relacionadas à pesquisa e à investigação científica. Oferece a oportunidade de o estudante se aprofundar em determinado tema, exercitar o pensamento crítico e analítico e aprender a se comunicar com os outros.

Carol Kuhlthau (1991), ao definir as etapas de seu *Information Seeking Process - ISP* e Eisenberg e Berkowitz (1990), ao identificar as seis grandes habilidades para a solução de um problema de informação (*The Big6 Skills*), referem-se aos componentes informacionais envolvidos em cada etapa do trabalho de pesquisa.

A dimensão Experiência em Pesquisa e Uso de Bibliotecas, do RRSB-Brasil, pretende levantar a participação do estudante em atividades de pesquisa, por meio de alguns indicadores de componentes informacionais, como: escrever documentos; citar fontes; utilizar bibliografias, enciclopédias, periódicos, sumários correntes; resumir ideias; usar os serviços de bibliotecas e solicitar auxílio da equipe de bibliotecários.

O resultado geral desta dimensão foi de apenas 39% de acerto das questões. Esse número indica que ainda existe uma grande deficiência por parte dos alunos em relação ao processo de elaboração de pesquisas e de trabalhos acadêmicos, bem como da utilização dos recursos, serviços e profissionais de bibliotecas universitárias.

Entre as questões específicas que pretendiam revelar a familiaridade dos estudantes com diferentes aspectos da pesquisa acadêmica, algumas merecem ser destacadas: 77% dos alunos disseram já ter resumido livros ou artigos; 57% afirmam ter consultado e encontrado sugestões interessantes nos prefácios, notas de rodapé ou de fim de página de publicações; e 16% alegaram ter escrito artigos que reuniram informações e ideias provenientes de fontes de informação diversificadas.

A biblioteca, entendida como um sistema organizacional e espacial (DUDZIAK, 2001, p.96), constituída de recursos humanos, intelectuais, materiais e tecnológicos, exerce papel de destaque na mediação dos processos de busca e uso da informação. E o ambiente promovido pelas relações que ela intermedia é transformado em espaço de conhecimento e aprendizado (BREIVIK, 1993).

Quando indagados no teste sobre quantas vezes foram presencialmente a bibliotecas e/ou tiveram contato com bibliotecários no ano que passou, pouco mais da metade dos alunos (55%) respondeu que ia menos de uma vez por mês, e 16% disseram que iam cerca de uma vez por semana. Esse resultado equipara-se aos da questão sobre quantas vezes acessaram páginas de bibliotecas na internet, em que 52% responderam menos de uma vez por mês, 5% a cada duas semanas e 9% disseram que acessam uma vez por semana. No entanto, o mais surpreendente é que 36% afirmam não ter feito nenhum contato com funcionários de biblioteca no último ano, incluindo contatos pessoais, por telefone, *email* ou outra forma de comunicação. A biblioteca, portanto, não é regularmente frequentada pelo estudante de turismo, incluindo sua visitação *online*.



De acordo com Kuhlthau (2005), em seus trabalhos sobre o processo de busca da informação, há etapas em que os usuários estão mais pré-dispostos a aceitar intervenção ou ajuda de outras pessoas. Ao se concentrar nesses momentos, o auxílio dos bibliotecários pode tornar-se mais eficaz se esses adaptarem os serviços de informação às necessidades específicas dos estudantes. No entanto, muitas vezes a ajuda que queriam não era necessariamente aquela que pensavam estar disponível na biblioteca. Esse tipo de convicção pode explicar por que é baixa, em nossos resultados, a demanda, por parte do estudante, de auxílio do bibliotecário e do uso de bibliotecas durante suas pesquisas.

4.2.6 Compreendendo o Plágio

A compreensão dos desafios éticos, decorrentes do uso indiscriminado da informação, resultante das demandas da sociedade do conhecimento e do acesso generalizado a todo tipo de informação através da internet, é um aspecto relevante da Competência em Informação (WEBBER; JOHNSTON, 2002; LAU, 2006). Nesse sentido, conteúdos referentes a essa temática, como plágio, direito autoral e pirataria têm sido incluídos nos currículos, programas e materiais instrucionais da área (DUQUE; HATSCHBACH, 2006). Este tema também tem sido abordado em pesquisas sobre competência no uso das TICs (DINIZ, 2005).

No RRSA-Brasil, a dimensão Compreendendo o Plágio tem como finalidade avaliar a capacidade dos estudantes de identificar situações em que ocorrem plágio e violação de direitos autorais, como a reprodução de ideias sem citar a fonte e a cópia de obras artísticas e científicas com fins comerciais.

Uma das situações em que o plágio deve ser compreendido é durante o processo de compartilhamento da informação, tanto no ambiente de aprendizado quanto na produção científica. É esperado que os estudantes de graduação em turismo compartilhem informação com outros estudantes, professores e profissionais. Para isso, é necessário que quando essa informação for disseminada, sobretudo por meio dos trabalhos acadêmicos, o estudante informe e referencie corretamente os autores e as fontes de informação utilizados. Dessa maneira, ele também estará participando positivamente do ciclo da comunicação científica, que se fundamenta no respeito e no reconhecimento dos pares.

Os resultados do teste, nesta dimensão, indicam que os estudantes de turismo demonstram ter boa compreensão de plágio: 95% dos alunos sabem que o 'conhecimento comum' pode ser reproduzido sem referência; mais de 80% entendem que citações a matérias jornalísticas devem ser creditadas; e quase 90% consideram necessário o crédito de textos de articulistas divulgados em veículos de comunicação de massa. Da mesma forma, 66% dos alunos acreditam que é necessário dar crédito para pensamentos originais expressos oralmente (em palestras, aulas etc.).

Por outro lado, focalizando aspectos específicos da compreensão de plágio, identificamos que a rejeição a essa prática não é tão forte e clara quanto mereceria uma postura ética diante do tema. Por exemplo, o esquema de copiar e colar não é repudiado com ênfase pelos alunos: 34% acham que copiar uma frase que aparece em vários *sites* da internet sem citar a fonte não é plágio, e 45% dos respondentes acreditam que mudar a estrutura de uma frase e reproduzi-la sem citar a fonte também não constitui plágio. Além disso, 39% consideram apropriado mudar a estrutura e parafrasear ideias de outra pessoa,



como sendo suas próprias, sem citar a fonte. Analisando essas últimas respostas, talvez uma explicação para este tipo de atitude pouco ética possa ser o fato de os alunos interpretarem o plágio como sendo apenas a violação de frases exatas, e não a violação de ideias.

Em suma, diante do alto índice de compreensão demonstrado por parte dos alunos em relação ao plágio, 81% de acerto no total, podemos supor que o comportamento de plágio, ainda muito recorrente em trabalhos acadêmicos, não deva ser justificado pelo desconhecimento das normas que regem as questões de plágio e direito autoral, mas provavelmente é motivado pelas facilidades que os estudantes encontram em realizar tarefas poupando esforços, com o auxílio de recursos tecnológicos, como copiar e colar textos diretamente do computador e de páginas da internet.

5 CONCLUSÕES

O turismo como área de estudo e pesquisa acadêmica ainda é recente no Brasil, no entanto, na última década, vem ganhando espaço e se estabelecendo nas instituições de ensino superior do país. O número de alunos, professores e pesquisadores que se dedica ao turismo, em suas várias dimensões, também é crescente.

O teste, denominado Autoavaliação de Competência em Informação – RSSA-Brasil (*Research Readiness Self-Assessment – RRSA*), teve como objetivo analisar a Competência em Informação de estudantes de graduação de turismo usando uma ferramenta de avaliação padronizada, que permitisse futuras comparações com outros grupos de estudantes, tanto do Brasil como de outros países. Um diferencial do RRSA é que ele aborda várias dimensões da Competência em Informação, considerando também a autoavaliação do estudante em relação as suas habilidades de pesquisa.

O teste foi traduzido para o português e adaptado para responder a algumas indagações desta pesquisa e a especificidades da realidade brasileira. Destacamos o interesse em identificar o impacto da experiência escolar e de aspectos do ambiente sociocultural do aluno na sua Competência em Informação.

Os resultados revelam que os alunos de graduação de turismo mostram bons resultados em algumas medidas de Competência em Informação e resultados desfavoráveis em outros. Chamam também atenção nos resultados algumas discrepâncias entre a autoavaliação do aluno, em relação a sua Competência em Informação, e os resultados medidos por indicadores objetivos dessa competência. Os alunos acreditam possuir uma boa capacidade de realizar pesquisas, especialmente no início da carreira universitária, o que, em certos aspectos, não condiz com os resultados observados por meio de questões que medem, por exemplo, a capacidade de obter e avaliar informação. Este estudo nos sugere que, para se tornar competente em informação e consumidor consciente de informação, os estudantes ainda precisam de orientações sobre como realizar pesquisas utilizando estratégias de buscas mais elaboradas, avaliar a informação com base em critérios determinantes de sua qualidade e aproveitar mais os recursos e serviços oferecidos pelas bibliotecas universitárias. Dessa maneira, eles poderão



desenvolver um conjunto de habilidades que auxiliará na tomada de decisão baseada no uso consciente e fundamentado da informação.

Constatamos, por meio da literatura e do resultado do teste aplicado, que o desempenho do aluno no ensino superior pode ser, em parte, explicado pelo nível de competência no seu processo de busca e uso de informação. Apesar da utilização generalizada de programas de computador como editores de texto e imagem, planilhas de dados, e de recursos da internet como navegadores, *email*, *download* de música e mensagem instantânea (texto, áudio e vídeo), os alunos do ensino superior continuam com lacunas e deficiências em obter a informação credenciada, disponibilizada na Rede e em repositórios especializados, de forma a alcançar resultados efetivos no seu trabalho acadêmico.

A capacidade de agir com autonomia e de demonstrar uma visão crítica durante sua formação educacional e, mais especificamente, durante o processo de pesquisa para o trabalho acadêmico, é um traço que deve distinguir o estudante do ensino superior.

Verificamos, também, que a Competência em Informação dos alunos do ensino superior não está positivamente relacionada ao nível educacional da família de origem do aluno (como o nível educacional mãe). Ao contrário, os alunos de origem social mais baixa mostram níveis de Competência em Informação mais altos que os demais. Uma das explicações para isso é que o processo de seleção para o ingresso em instituição pública de ensino já é um filtro que minimiza os possíveis desníveis educacionais de alunos provenientes de ambientes socioculturais distintos.

Outro aspecto importante que depreendemos dos resultados de nossa pesquisa é que a intervenção da universidade, tanto por meio de disciplinas, de atividades específicas, quanto pela integração de professores, equipe dos profissionais da biblioteca e alunos, é fundamental para estimular e melhorar a Competência em Informação dos alunos, conseqüentemente, de seus resultados acadêmicos.

REFERÊNCIAS

ALEXANDER, A. J.; TATE, M. A. **Check list for an informational webpage**. 1996. Disponível em: <<http://web2.slc.qc.ca/adera/evaluating%20web%20sites.pdf>>. Acesso em: 3 ago. 2009.

ASSOCIATION OF COLLEGE AND RESEARCH LIBRARIES - ACRL. **Information Literacy Competency Standards for Higher Education**, jan. 2000. Disponível em: <<http://www.ala.org/acrl/ilstandardlo.html>>. Acesso em: 30 out. 2001.

ASSOCIATION OF COLLEGE AND RESEARCH LIBRARIES. **Research agenda for library instruction and information literacy** (update). Disponível em: <<http://www.ala.org/ala/acrlbucket/is/iscommittees/webpages/research/researchagendalibrary.cfm>>. Acesso em 5 fev. 2009.

BOURDIEU, P. Os três estados do capital cultural. In: NOGUEIRA, M. A.; CATANI, A. (Org.). **Escritos de educação**. Tradução Magali de Castro. Rio de Janeiro: Vozes, 1998. p. 71-80.



BRASIL, **Ministério do Turismo**. Quem é quem. Disponível em: <http://www.turismo.gov.br/turismo/o_ministerio/quem_quem/>. Acesso em: 04 set. 2009.

BREIVIK, P. S. Promoting learning in libraries through information literacy. **American Libraries**. v.24, n. 1, 1993.

CAREGNATO, S. E. O Desenvolvimento de habilidades informacionais: o papel das bibliotecas universitárias no contexto da informação digital em rede. **Revista de Biblioteconomia & Comunicação**, Porto Alegre, v. 8, p. 45-53, 2000.

CAREGNATO, S.E. Busca e uso de informações por alunos de pós-graduação: Implicações para o desenvolvimento de habilidades informacionais na área de comunicação. **Anais** do 26. Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação, Belo Horizonte-MG, setembro de 2003 [cd-rom]. São Paulo: Intercom, 2003.

COORDENAÇÃO DE APREFEIÇOAMENTO DE PESSOAL DE NÍVEL SUPERIOR. **Critérios de Avaliação Qualis**. Área de Avaliação: Administração/Turismo. 2005. Disponível em: <www.capes.gov.br>. Acesso em: 28 nov. 2009.

COSTA, Francisco J.; MOTA, Keila C. Nicolau. Valor percebido no curso, percepção do prestígio e identificação com a profissão: uma análise junto a estudantes de turismo. In: SEMINÁRIO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO, 5, 2008, Belo Horizonte. **Anais...** Belo Horizonte: ANPTUR, 2008.

DINIZ, Cládice Nóbile. **A Fluência em Tecnologia da Informação entre estudantes de Administração**. 2005. 130 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - UFRJ/ECO/IBICT, Rio de Janeiro. 2005.

DINIZ, Cládice Nóbile; OLINTO, Gilda. Uso de tecnologia de informação entre estudantes universitários. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB, 7., 2006. **Anais...** Marília: UNESP, 2006.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana. **A Information literacy e o papel educacional das bibliotecas**. 2001. 173 f. Dissertação (Mestrado em Ciências da Comunicação) - Escola de Comunicação e Artes. Universidade de São Paulo, São Paulo, 2001.

DUQUE, A. P. O; HATSCHBACH, Maria Helena de Lima . Direitos autorais e a arquitetura informacional de cursos à distância via Internet. In: III Conferência Sul-Americana em Ciência e Tecnologia Aplicada ao Governo Eletrônico CONeGOV., 2006, Curitiba. **Anais...** Florianópolis: Instituto de Governo Eletrônico, Inteligência Jurídica e Sistemas, 2006.

EISENBERG, M. B.; BERKOWITZ, R. E. **Information Problem-solving: the Big Six Skills Approach to Library & Information Skills Instruction**. Norwood, N.J.: Ablex Pub. Corp. 1990.

HATSCHBACH, Maria Helena de Lima. **Information Literacy: aspectos conceituais e iniciativas**



em ambiente digital para o estudante de nível superior. 2002. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação). – Universidade Federal do Rio de Janeiro-UFRJ/Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia-Ibict, Rio de Janeiro, 2002.

HATSCHBACH, Maria Helena de Lima. Tutoriais de Competência em Informação. In: XXI Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação - CBBDD, 2005, Curitiba. **Anais** ...Curitiba, 2005.

HATSCHBACH, Maria Helena de Lima. Informação X Turismo X Políticas Públicas: uma realidade brasileira?. In: VIII CECI - Ciclo de Estudos em Ciência da Informação, 2006, Rio de Janeiro. **Anais**... Rio de Janeiro, 2006.

HATSCHBACH, Maria Helena de Lima. Fontes de Informação em Turismo. Identificação e utilização: uma questão de competência. In: V Seminário da Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo, 2008, São Paulo. **Anais**. São Paulo: Aleph, 2008.

HATSCHBACH, Maria Helena de Lima. **A Competência em Informação de Estudantes de Graduação em Turismo**: Um estudo de caso no Brasil. 2009. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Universidade Federal Fluminense-UFF/Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia-Ibict, Rio de Janeiro. Orientadora: Gilda Olinto, 2009.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios - **Pnad**. 2008. Disponível em: <http://www.ibge.gov.br/home/presidencia/noticias/noticia_visualiza.php?id_noticia=1455&id_pagina=1>. Acesso em: 22 ago. 2009.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS- INEP Disponível em: <<http://www.inep.gov.br/>>. Acesso em 12 abr. 2006.

IVANITSKAYA, L.; O'BOYLE, I.; CASEY, A. M. Health information literacy and competencies of information age students: results from the interactive online research readiness self-assessment (RRSA). **Journal of Medical Internet Research**, v. 8, n. 2, abr. 2006.

KUHLTAU, Carol C.. Towards collaboration between information seeking and information retrieval, **Information Research**, 10(2) paper 225, 2005. Disponível em: <<http://InformationR.net/ir/10-2/paper225.html>>. Acesso em: 25 set. 2009.

KUHLTHAU, Carol C. Inside the search process: information seeking from the user's perspective. **Journal of the American Society for Information Science**, v. 42, n. 5, 1991.

LAU, Jesús. **Aprendiendo a enseñar**: pedagogía para enseñar competencias DHI. Vera Cruz: Universidad Veracruzana, 2006. Disponível em: <http://www.uv.mx/usbi_ver/coloquio06/?s=taller>. Acesso em 20 jun. 2009.

MARGONI, Catherine C. **Reflexões sobre a aplicação da interdisciplinaridade em cursos de turismo**. Dissertação (Mestrado em Hospitalidade). São Paulo: Universidade Anhembi Morumbi. 2006. 94p.



MORUCCI, Bernard. Reflections on tourism information literacy. **TedQual**, v.1, n.6, 2003.

OLINTO, Gilda . Bolsas de pesquisador do CNPq: informações para política de C&T a partir da base que contém os dados cadastrais dos bolsistas. **Datagrama Revista de Ciência da Informação**, Rio de Janeiro, v. 4, n. 2, p. 1-23, 2003.

OLINTO, Gilda . Educação e tipos de acesso e uso da internet no Brasil. In: Braga, G; Pinheiro, L.V. R. (Org.). **Desafios do impresso ao digital**. Brasília: IBICT; Unesco, 2009.

OLINTO, Gilda . Equilibrio de Género en Ciencia y Tecnología y el Sector Público en Brasil. **Estudios Iberoamericanos de Género en Ciencia, Tecnología y Salud**. Zaragoza: Pressas Universitarias de Zaragoza, 2008, p. 105-112.

REVISTA ACADÊMICA OBSERVATÓRIO DE INOVAÇÃO DO TURISMO. Disponível em: <http://www.ebape.fgv.br/revistaoit/asp/dsp_lst_artigos_edicao.asp> Acesso em: 13 jan. 2008.

REVISTA ENSINO SUPERIOR. **A difícil vida universitária**. n. 115, abril 2008. Disponível em <<http://revistaensinosuperior.uol.com.br/textos.asp?codigo=12127>>. Acesso em 27 set 2009.

SERRES, A. Evaluation de l'information sur Internet: le defi de la formation. **Bulletin- Bibliothèques de France**. 2005, vol 50; n. 6, pages 38-44. Disponível em: <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2005-06-0038-006.pdf>>. Acesso em: 25 set. 2009.

TEIXEIRA, Rivanda Meira. Ensino superior em turismo e hotelaria no Brasil: um estudo exploratório. **Turismo em Análise**, São Paulo, v. 12, n. 2, p. 7-31, 2001.

TRENTIN, Fábila; SILVA, Erly M. de Carvalho. Motivos para escolha do curso de turismo. SEMINÁRIO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO, 5, 2008, Belo Horizonte. **Anais...** Belo Horizonte: ANPTUR, 2008.

TRIGO, Luiz Gonzaga Godoi. **A importância da educação para o turismo**. Votuporanga: UNIFEV. Disponível em: <<http://temp.unifev.edu.br/canais/graduacao/turismo/informacoes.php?inf=267>>. Acesso em 10 maio 2008.

VITORINO, Elizete Vieira. Competência informacional do profissional da Informação bibliotecária: construção social da realidade. **Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Florianópolis, v. 12, n. 24, p. 59-71, 2. sem. 2007. Disponível em: <<http://www.periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/422/410>> Acesso em 28 ago.2009.

WEBBER, S.; JOHNSTON, B. Information literacy: the social action agenda. In: NATIONAL INFORMATION LITERACY CONFERENCE, 2002, Adelaide. **Proceedings...** Adelaide: University of South Australia Library, 2002. p. 68-80. Disponível em: <<http://dis.shef.ac.uk/literacy/adelaide-webber-johnston.pdf>>. Acesso em 24 jul. 2008.