



**Encontro Regional dos Estudantes de Biblioteconomia,
Documentação, Ciência e Gestão da Informação - EREBD N/NE
Gestão CARIRI 2011-2012**

ATUAÇÃO DO BIBLIOTECÁRIO NA GESTÃO DA INFORMAÇÃO E DO CONHECIMENTO EM ORGANIZAÇÕES PÚBLICA E PRIVADA¹

Iran Cavalcanti da Silva*
Edson Rodrigues da Silva**

Resumo

Parte da importância da gestão da informação e do conhecimento no âmbito das organizações pública e privadas. Tem como objetivo discutir sobre a atuação dos profissionais da informação em especial os bibliotecários na gestão da informação e do conhecimento, ressaltando as competências e habilidades desses profissionais enquanto gestores da informação e do conhecimento. Apresenta o uso das tecnologias de informações e comunicações (TIC's) e o seu valor para as práticas dessas gestões. Trata-se de pesquisa de cunho descritivo qualitativo tendo em vista que os estudos partem de conhecimento já abordado nas áreas da Ciência da Informação e Administração, apresentando a interdisciplinaridade nessa área. Constatou-se que, tanto o bibliotecário como outros profissionais da informação possuem habilidades e conhecimentos necessários que os capacitam para atuarem nessa área. Por último, conclui que a informação e o conhecimento são fenômenos que estão associados e têm servido como complemento essencial para vida das organizações, enfatizando que as inovações tecnológicas das áreas de computação e de telecomunicações contribuem para o compartilhamento, rápido e eficiente, da informação e do conhecimento nas organizações.

Palavras-chave: Gestão da Informação. Gestão do Conhecimento. Organizações Informacionais.

¹Comunicação oral apresentado ao GT 6 – Livre

*Graduando de Biblioteconomia pela Universidade Federal da Paraíba (UFPB). Bolsista do Programa Institucional de Bolsas de Iniciação Científica (PIBIC) do CNPq.

E-mail: <irancavalcanti@yahoo.com.br >.

**Graduando de Biblioteconomia pela Universidade Federal da Paraíba (UFPB).

E-mail: <edsonrodriguesccsa@hotmail.com>.

1 Introdução

A percepção da informação e do conhecimento como um valor estratégico competitivo, assim como a consequente necessidade de sua gestão parece ser algo recente. Conforme Silva e Tomaél é a partir da década de 1980 que a gestão da informação tem uma crescente importância na vida das organizações. Com a quantidade de dados, informações e conhecimentos existentes nas organizações, torna-se imprescindível o gerenciamento desses recursos para o eficiente funcionamento das atividades internas, de modo que, resulte em benefícios para as pessoas que participam da organização, a partir da ampliação de oportunidades de crescimento pessoal e profissional, bem como, para as empresas em termos de tornar-se mais competitiva no mercado. Dessa forma, investir no capital intelectual propicia um diferencial competitivo para a empresa e valores mais consistentes nas relações entre os funcionários, favorecendo a criação de um clima mais agradável em toda a empresa. Com a globalização, o ambiente econômico vive em constante mudança, onde a gestão proativa do conhecimento adquire um papel central para a competitividade tanto das empresas, instituições como dos países.

Muitos dos fatores que levaram ao aumento do interesse pelo conhecimento são bastante claros e consensuais, como o crescimento e a dinamização na economia global, os concorrentes cada vez mais competitivos e flexíveis e o grande avanço das tecnologias nos campos da informação e das comunicações tem sido o diferencial. A Gestão da informação e do conhecimento têm um caráter universal, ou seja, fazem sentido tanto para empresas de setores tradicionais, como para empresas em setores de ponta; para empresas em setores primários, como para empresas em setores manufatureiros ou de serviços como também nas organizações públicas. Além disso, não se limitam, por exemplo, ao chão da organização ou empresa, departamentos de novos produtos ou áreas em contato com os clientes. Gestão da informação e do conhecimento é um "conjunto de estratégias para criar, adquirir, compartilhar e utilizar ativos de conhecimento, bem como estabelecer fluxos que garantam a informação necessária no tempo e formato adequados, a fim de auxiliar na geração de idéias, solução de problemas e tomada de decisão" (Machado Neto, 1998).

Segundo Neves e Longo (2001 *apud* OLIVEIRA; FORTE, 2004) o conceito de Gestão do Conhecimento surgiu na década de 1990, por Karl Erick Sveiby, também conhecido por ser o pai do conceito de organizações do conhecimento. Para Angeloni (2002), a Gestão do Conhecimento Organizacional é um conjunto de processos que governa a criação, a

disseminação e a utilização do conhecimento no âmbito das organizações. Teixeira Filho (2000) vai mais além, quando define a Gestão Conhecimento como uma área nova, na confluência entre a tecnologia da informação e a administração, um novo campo entre a estratégia, a cultura e os sistemas de informação de uma organização. Assim, Pode ser vista como uma coleção de processos que governa a criação, a disseminação e a utilização do conhecimento para atingir plenamente os objetivos da organização.

A gestão da informação e do conhecimento "está, dessa maneira, intrinsecamente ligada à capacidade das empresas em utilizarem e combinarem as várias fontes e tipos de conhecimento organizacional para desenvolverem competências específicas e capacidade inovadora..." (Terra, 2000, p.70).

A gestão da informação e do conhecimento é tratada hoje como uma das principais ferramentas para as organizações que procuram crescer e ganhar mercado. Elas estão conscientes da importância do que sabem que esse conhecimento pode trazer muitas vantagens com relação à concorrência e à inovação de seus produtos e serviços, pois o conhecimento que circula na mente dos trabalhadores é muito valioso por ser único, podendo ser copiado ou não, dependendo da disponibilidade e boa vontade do funcionário. Torna-se importante que esse recurso não permeie pela organização apenas de maneira informal.

A gestão da informação e do conhecimento visa proporcionar um ambiente no qual se possa identificar, compartilhar e criar conhecimento que agregará valor a organização que contribuirá para o alcance de sua missão, visão e metas. Neste cenário, torna-se necessário criar condições para que os conhecimentos acumulados (informações, experiências, habilidades) por cada indivíduo da organização não se percam ou não fiquem restritos a uma pequena parte da mesma. Propiciar um ambiente no qual as pessoas busquem e sintam-se incentivadas a compartilharem seus conhecimentos constituindo-se um dos objetivos da gestão da informação e do conhecimento.

2 Gestão do Conhecimento

A gestão do conhecimento produz mais resultados, quando é gerenciado em conjunto com a gestão informacional. Esta gestão proporciona benefícios para as pessoas que participam da organização, ampliando as possibilidades de crescimento pessoal e profissional. Isto é refletido na criação de valores mais consistentes nas relações entre os funcionários e os resultando alcançados, proporcionando um ambiente mais satisfatório e agradável de trabalho.

Quando se pensa em gestão do conhecimento há uma superposição na direção das análises "micro" (indivíduos e grupos), "meso" (organização) e "macro" (ambiente). Dessa forma, entende-se o conhecimento como informações contextualizadas, extraídas das pessoas ou de documentos organizados que representa grande valor para a organização, como expressa Davenport & Prusak (1998, p. 6): o conhecimento como “uma mistura fluida de experiência condensada, valores, informação contextual e *insight* experimentado, a qual proporciona uma estrutura para avaliação e incorporação de novas experiências e informações”, considerando em sua análise: a experiência, a verdade fundamental, normas práticas, valores e crenças presentes no contexto desse conhecimento.

Ainda acordo com Davenport & Prusak (1998), o conhecimento tem origem e é aplicado na mente dos conhecedores e nas organizações ele não está embutido apenas em documentos e repositórios, mas também em rotinas, processos, práticas e normas organizacionais. Dessa forma, para o gerenciamento adequado do conhecimento em qualquer organização são necessárias mudanças no comportamento, atitudes, hábitos das pessoas envolvidas no processo, ou seja, é necessário repensar a cultura organizacional para adequar-se as mudanças exigidas em um processo de gestão.

Nisembaum (2002) enfoca a gestão do conhecimento como o processo que possibilita a geração, armazenamento e o compartilhamento de informações valiosas, *insights* e experiências nas organizações.

Dessa forma, a gestão da informação e do conhecimento necessita de políticas de recursos humanos mais consistentes em relação à valorização do capital intelectual, uma cultura organizacional com valores bem definidos e disseminados, favorecendo a criação de espaços de interação e promoção da criatividade, oferecendo um ambiente com clima propício para que o conhecimento seja gerado e compartilhado em todos os níveis hierárquicos das organizações.

2.1 Gestão do Conhecimento nas Organizações

A Gestão do Conhecimento nas organizações passa, necessariamente, pela compreensão das características e demandas do ambiente competitivo e, também, pelo entendimento das necessidades individuais e coletivas associadas aos processos de criação e aprendizado. A criação deste ambiente pressuposto pela gestão do conhecimento traz a necessidade de uma profunda e contínua reflexão pelos membros da organização sobre seus

valores, atitudes e comportamentos. A dimensão infra-estrutura busca criar um ambiente propício à gestão do conhecimento e envolvem variáveis como: estrutura organizacional, estilo gerencial, cultura organizacional, visão holística. A dimensão pessoas é caracterizada pela busca da aprendizagem constante, pelo incentivo a criatividade, a inovação e ao compartilhamento do conhecimento, pela valorização da intuição e ainda pela consciência da existência e da necessidade de se trabalhar modelos mentais, bem como, viabilizar a descoberta dos mesmos. A terceira dimensão – tecnologia – refere-se ao suporte da tecnologia às atividades relacionadas à gestão do conhecimento.

Percebe-se, que o aprendizado e a criação individual incluem a capacidade de combinar diferentes *inputs* e perspectivas, que o aprendizado organizacional demanda uma visão sistêmica do ambiente e a confrontação de modelos mentais distintos e, finalmente, que o processo de inovação requer, crescentemente, a combinação de diferentes habilidades, conhecimentos e tecnologias de campos distintos do conhecimento e mesmo de diferentes setores econômicos.

Segundo Garvin et al (1998), há três tipos de aprendizado organizacional: aprender como melhorar o conhecimento organizacional existente; aprender a criar o novo conhecimento organizacional (innovar) e disseminar ou transferir o conhecimento para várias áreas da organização, estes são os principais focos da gestão do conhecimento nas organizações.

O processo de aprendizado organizacional tem quatro estágios: conscientização compartilhada da necessidade de aprender, compreensão comum do que precisa ser feito, ações alinhadas com a estratégia da organização e análises conjuntas.

Nesse momento são vários os aspectos relacionados à gestão do conhecimento entre eles estão: o papel da alta administração, cultura e estrutura organizacionais, práticas de gestão de recursos humanos, impacto dos sistemas de informação e mensuração de resultados, alianças estratégicas.

O processo de gestão do conhecimento envolve a geração, a codificação e o compartilhamento do conhecimento na organização. A geração do conhecimento refere-se a todas as formas de criação do conhecimento, seja a partir da interação com o ambiente externo ou até mesmo por meio da interação entre os indivíduos da organização. A codificação tem como objetivo identificar e estruturar os conhecimentos úteis para a organização de forma a torná-los acessíveis àqueles que dele precisam. O compartilhamento corresponde a transferência do conhecimento, seja esta espontânea (informal) ou estruturada (formal), entre os membros da organização (Davenport e Prusak, 1998).

No primeiro domínio, a gestão do conhecimento é predominantemente vista como gestão da informação (documentos internos e externos), estabelecendo-se uma derivação semântica. No segundo domínio, a gestão do conhecimento deve ser vista como gestão de *know-how*, com ênfase em processos e atividades, e com forte foco em representações (ontologias) de atividades e capacidades. O terceiro domínio denota uma maior mudança conceitual, destacando a gestão do conhecimento como um recurso, responsável pela criação de contextos e espaços onde os conhecimentos tácitos e explícitos de todos os membros da organização interagem, proporcionando maior efetividade à ação organizacional.

Para Nonaka e Takeuchi (1997), o conhecimento pode ser dividido em conhecimento tácito, que é um conhecimento altamente pessoal, difícil de formalizar, o que dificulta a transmissão e o compartilhamento. O conhecimento tácito está profundamente enraizado nas ações e experiências de um indivíduo, bem como em suas emoções, valores, desejos ou ideais.

O outro tipo de conhecimento na visão dos autores citados é o conhecimento explícito. Esse conhecimento é expresso em palavras como também em números, facilmente comunicado e compartilhado sob a forma de dados brutos, fórmulas científicas, procedimentos codificados ou princípios universais, podendo ser facilmente processado por um computador, transmitido eletronicamente ou armazenado em banco de dados.

Os meios pelo qual o conhecimento é convertido de tácito para explícito são os seguintes: socialização (quando compartilhamos nossas experiências com outras pessoas), externalização (quando fazemos analogias entre teorias ou modelos mentais), combinação (aqui ocorre a junção de conhecimentos adquiridos para se gerar novos conhecimentos), internalização (quando o conhecimento é assimilado pela organização).

Compartilhar o conhecimento tácito é o objetivo da socialização, que isoladamente se constitui numa forma limitada de criação do conhecimento. A facilidade com que uma organização alavanca o conhecimento está na razão direta da eficiência da conversão do conhecimento tácito em conhecimento explícito. A criação do conhecimento organizacional é uma interação contínua e dinâmica entre o conhecimento tácito e o conhecimento explícito.

A socialização gera o conhecimento compartilhado; a externalização gera conhecimento conceitual; a combinação dá origem ao conhecimento sistêmico; a internalização produz conhecimento operacional.

Ele pode ser explícito quando se relaciona a um conjunto de informações que se constituem de fatos, opiniões, idéias, teorias, princípios ou modelo. E pode ser tácito, quando

se refere à situação ou estado de uma pessoa com relação àquele conjunto de informações (Barroso & Gomes, 1999).

3 Tecnologias de Informação e Comunicação

Hoje os principais fatores relacionados à gestão da informação e do conhecimento são as tecnologias de informação. Entende-se por tecnologias de informação um conjunto de metodologias para organizar a informação e torná-la disponível. Permite também automatizar tarefas humanas.

A tecnologia de informação e comunicação é apenas um facilitador para a gestão do conhecimento, sozinha ela não vai conseguir extrair o conhecimento que está na mente das pessoas. Representa, então, nesse processo, a estrutura para a gestão da informação e do conhecimento. É importante que todos tenham consciência de que as tecnologias de informação e comunicação podem ser usadas para representar o conhecimento, para que todos de uma organização compartilhem suas experiências.

Como os avanços da informática e das tecnologias de comunicação, essas estão afetando os processos de geração, difusão e armazenamento de conhecimento nas organizações. A associação na literatura entre tecnologia de informação e gestão do conhecimento está relacionada ao uso de sistemas de informação para o compartilhamento de informações ou conhecimento. A gestão do conhecimento centra-se em três aspectos principais: foco nos ativos intangíveis (principalmente o fator humano), tornar a gestão do conhecimento algo explícito, incentivar e criar mecanismos que facilitem aos empregados o compartilhamento de seus conhecimentos. Em particular, várias tecnologias que podem ser empregadas para este fim: *intranets, groupware, document management systems, data warehouses, desktop-videoconferencing, electronic bulletin boards* etc.

A Gestão do Conhecimento procura compreender, a partir dos recentes avanços nas tecnologias de informática e de telecomunicações, e das conclusões das teorias sobre criatividade e aprendizado individual e organizacional, como os investimentos nesta área podem de fato aumentar a capacidade de gerar, difundir e armazenar conhecimento de valor para as organizações, empresas e para o país.

4 O Bibliotecário como Gestor da Informação e do Conhecimento

Por gestor da informação e do conhecimento compreendem-se todos os profissionais que utilizam a informação e o conhecimento para realizar seu trabalho, seja criando, organizando, capturando ou disseminando a informação e o conhecimento.

Os profissionais da informação são aqueles que trabalham com o ciclo de vida da informação. Estão capacitados, entre outras coisas, para trabalhar eficiente e eficazmente com a informação em organizações e unidades de informação.

São aptidões dos gestores do conhecimento, entre outras; conhecer o conteúdo de recursos informacionais, conhecerem temas de sua organização, desenvolver a gerência de serviços de informação e ter competência na organização e no tratamento da informação.

O gestor da informação e do conhecimento deve adquirir algumas habilidades como a gerência e a comunicação informacional, sejam na sua formação acadêmica ou no decorrer de sua formação profissional.

O bibliotecário é o principal profissional que atua no mercado de trabalho dentro das bibliotecas, centros de informação, instituições de ensino, centros de documentação e empresas públicas e privadas que, além da função de agente produtor e mediador de conteúdos informacionais, desempenha também a função de gestor informacional. Por ser o gestor informacional, os bibliotecários estão entre os poucos funcionários de uma organização que têm contato com pessoas de vários departamentos. Assim, ele acaba entendendo várias necessidades de conhecimento da organização. Como uma de suas tarefas básicas é o atendimento aos clientes e possuem técnicas altamente desenvolvidas para encontrar informações que eles tem dificuldades ou ainda não sabem do que necessita, esses fatores fazem dele corretores naturais do conhecimento (Davenport & Prusak, 1998).

O profissional bibliotecário também está habilitado a apoiar organizações no que diz respeito ao planejamento administrativo e físico das bibliotecas. Sua formação acadêmica o capacita para calcular espaços com a quantidade adequada de material para o ambiente: organizar o acervo; normalizar documento em geral; participar do desenvolvimento de bases de dados; associar-se ao trabalho de gestor da informação e do conhecimento e desempenhar serviços técnicos e administrativos nas unidades de informação. (GUIMARÃES, 1996)

Porém, os profissionais da informação e bibliotecários, para atenderem as necessidades das organizações e do processo de gestão do conhecimento, necessitam de um conjunto de competências não só profissionais, mas também de competências pessoais. Aos profissionais da informação ditos "tradicionais" (como os arquivistas, os bibliotecários, os

museólogos, os profissionais dos meios de comunicação de massa e até mesmo os informáticos) se agregam outros, ditos "emergentes", cujas denominações no mercado de trabalho (ainda que não se reflitam em formação acadêmica formal) indicam forte interação de habilidades e conhecimentos técnicos e gerenciais disponíveis na área de profissionais de informação e de outras áreas, tais como educação, *marketing*, história, administração, economia, entre outros. Todavia, o campo de atividades de informação tem crescido o suficiente para abrigar novos profissionais, desafiando suas habilidades em contextos cada vez mais dinâmicos (Horton Jr, 1992).

5 Considerações Finais

Por ultimo, percebe-se que a informação e o conhecimento são fenômenos que estão associados e ambos, informação e conhecimento são complementares, uma vez que a informação fornece subsídios para a construção do conhecimento e têm servido como complemento essencial para vida das organizações, enfatizando que as inovações tecnológicas das áreas de computação e de telecomunicações contribuem para o compartilhamento, rápido e eficiente, da informação e do conhecimento nas organizações.

Diante dessas habilidades e competências dos profissionais da informação descritas pelos autores, a gestão da informação e do conhecimento é mais um campo de atuação para os bibliotecários, inexistindo razões que explique a ausência, quase absoluta desses profissionais nas organizações. Eles dominam o contexto básico desta área que é o manuseio correto e eficaz dos conteúdos informacionais, com muito mais autoridade do que outros profissionais, pois receberam formação para isso. Porém, sua inclusão nesse mercado depende da capacidade de se integrar em diferentes ambientes organizacionais que se encontram em acelerado processo de transformação. Resta, portanto, que esses profissionais se conscientizem de suas competências e habilidades específicas e, trabalhem no sentido de adquirir outras de cunho pessoal que lhes permitam assumir o espaço disponível, fazendo frente aos desafios presentes no mercado de trabalho competitivo.

Referências

ANGELONI, M. Terezinha (coord.) **Organizações do conhecimento**: infra-estrutura, pessoas e tecnologia. São Paulo: Saraiva, 2002. 215p.

BARBOSA, Ricardo Rodrigues. Gestão da Informação e do conhecimento: origens, polêmicas e perspectivas. **Inf. Inf.**, Londrina, v. 13, n. esp., p. 1-25, 2008. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/1843/1556>>.

BARRADAS, J. S. Gestão do conhecimento: a produção científica em periódicos brasileiros entre 1997 e 2006. **Inf. & Soc.: Estudos**. João Pessoa, v.18, n.1, p.183-194, jan./abr.2008.

BARROSO, A. C. de O.; GOMES, E. B. P. "Tentando entender a gestão do conhecimento". **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v.22, n.2, p.147-70, mar./abr. 1999.

CARVALHO, Helenice. A comunicação como fator crítico de sucesso nos processos de gestão da informação e do conhecimento nas organizações. **UNirevista** - Vol. 1, nº 3: (julho 2006). Disponível em: <http://www.unirevista.unisinos.br/_pdf/UNIrev_HCarvalho.PDF>.

COSTA, Emanuel Florêncio et al. Desenvolvimento de um Sistema de Gestão do Conhecimento. **Revista Qualittas**. V.7. n.2, 2008

DAVENPORT, T. H. e PRUSAK, L. **Conhecimento empresarial**: como as organizações gerenciam o seu capital intelectual. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

_____How organizations manage what they know. In: **Harvard Business Review on knowledge Management**, 1998.

GARVIN, David A. et al. Aprendendo a aprender. **HSM Management**, São Paulo, p. 58-64, jul./ago. 1998.

GUIMARÃES, J. A. C. Moderno profissional da informação: elementos para sua formação no Brasil. In: **ENCONTRO DE DIRIGENTES DOS CURSOS SUPERIORES DE BIBLIOTECONOMIA DOS PAÍSES DO MERCOSUL**. Porto Alegre: ABEDB, 1996.

HAYEK, F. A. The use of knowledge in society. **The American Economic Review**, Nashville, v. 35, n. 4, p. 519-530, Sep. 1945.

HORTON JUNIOR, Forest Woody. Needs and careers in information services. **FID News Bulletin**, v. 42, n. 2, p. 32- 34, Feb. 1992.

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

MUSSI, Clarissa Carneiro; ANGELONI, M. Terezinha. Mapeamento das fontes do conhecimento organizacional: um suporte ao compartilhamento do conhecimento tácito.

NEVES, Elisabete Cruz; LONGO, Rose Mary Juliano. Atuação do profissional da informação na gestão do conhecimento. In: **SIMPÓSIO INTERNACIONAL DE GESTÃO DO CONHECIMENTO/GESTÃO DOCUMENTAL**, 4, 2001.

NISEMBAUM, H. **Manual de gestão de pessoas e equipes**. Vol. 2, São Paulo: Editora Gente, 2002.

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

PINTO, Adilson Luiz; GONZÁLEZ, José A. Moreira. O profissional bibliotecário como gestor de pessoas. In: BERAQUET, V. S. M.; CIOL, Renata. (orgs.). **O PROFISSIONAL DA INFORMAÇÃO NA GESTÃO: uma coletânea**. Campinas: Akadêmica, 2010, p. 93-105.

SILVA, Terezinha Elisabeth da ; TOMAÉL . A gestão da informação nas organizações: editorial. **Informação & Informação**, v. 12, p. 2, 2007.

SVEIBY, Karl. What is knowledge management? jan. 2000b. *Sveiby knowledge management*. Disponível em: <<http://www.sveiby.com.au/KnowledgeManagement.html>>. Acesso em: 13 dez. 2010

TEIXEIRA FILHO, Jayme. **Gerenciando conhecimento**: como a empresa pode usar a memória organizacional e a inteligência competitiva no desenvolvimento de negócios. Rio de Janeiro: Senac, 2000. 192 p.

TERRA, José Cláudio Cyrineu. **Gestão do conhecimento**: o grande desafio empresarial: uma abordagem baseada no aprendizado e na criatividade. São Paulo: Negócio Ed., 2000.

VALENTIM, Marta Lígia Pomim. (org.). **Gestão da informação e do conhecimento**. São Paulo: Polis: Cultura Acadêmica, 2008, p.189-227.