

O fator humano e o desenvolvimento de competências nas unidades de informação

Ângela Maria Barreto

Doutora em Ciência da Comunicação
- Curso de Ciência da Informação e Documentação ECA/USP;
Professora no Instituto de Ciência da Informação da UFBA

Reflete, inicialmente, sobre a evolução da visão de homem, subjacente às teorias gerais da administração e ao chegar à concepção de homo funcionalis; coloca-a no centro da sociedade contemporânea, oriunda das fortes transformações sociais, políticas e culturais, ocorridas nos últimos tempos. Insere aí, o sentido e o valor das unidades de informação, responsáveis por funções técnicas e administrativas. Chama atenção para o papel do gerente com relação ao desenvolvimento das competências necessárias ao fator humano, apontando-lhe seu papel social e pedagógico, face às novas exigências da sociedade.

Palavras-chave: Gestão da Informação; Unidades de Informação; Fator Humano nas Organizações; Competências dos Profissionais da Informação.

Recebido: 25.05.2005

Aceito: 05.07.2005

Introdução

No contexto das organizações há grande necessidade de integrar as funções atribuídas à gerência de recursos humanos. Aproximá-las, ainda, do contexto mais amplo da sociedade da informação constitui pedra fundamental para o entendimento de que o fator humano nas organizações atuais deixou de ser visto como um dos recursos empresariais e a ser entendido como capital, capaz de garantir a vitalidade das empresas (SANTOS, 1996).

Quem nos oferece respaldo teórico para esta compreensão é a própria evolução das teorias gerais da administração (MOTTA, s.d.) e a visão de *homem* a elas subjacente. O Taylorismo concebe o *homo economicus*, aquele que conhecendo as regras a ele impostas é capaz de produzir mais, pelo interesse no pagamento de seu trabalho. O sujeito seria motivado pelo dinheiro. A Escola de Mayo, aparentemente, humanizou a visão *taylorista* imputando-lhe a idéia da motivação social, o *homo* social capaz de garantir produtividade por se sentir motivado a trabalhar em equipe. Não só o salário é fator motivante ao trabalho, mas a participação num grupo aumenta a satisfação do trabalhador. As teses behavioristas apontaram estudos ligados a fatores como motivação, poder e autoridade e as estruturalistas compreenderam os papéis sociais desempenhados pelo sujeito e as interligações dos mesmos às organizações de trabalho, propondo, assim, a idéia de *homo* organizacional, o homem como recurso para as organizações, cumpridor de papéis diferenciados e atuantes em diversos setores sociais. Com o sistemismo, chega-se à idéia de funcionalização, ou seja, a inter-relação dos papéis, o *homo* funcional. Neste momento, já se vislumbra a preocupação com as mudanças e a tônica é dada à cultura organizacional, depreendendo daí que o crescimento de qualquer empresa é acompanhado de mudanças nas variáveis culturais.

É neste sentido que as organizações passam a enxergar não só a velocidade e a multiplicidade das transformações a que está sujeito o homem na sociedade, mas também a considerar o desenvolvimento de competências e habilidades necessárias à sua atuação num mundo mutante. O contexto é o de pós-guerra, a concorrência entre as empresas se intensifica e aparece um novo tipo de consumidor, mais exigente, inclusive,

“fatores antes inexistentes começaram a influenciar na produção: a qualidade do produto e os desejos e preferências do consumidor. A economia de serviço começava a ser mais importante que a economia de produto” (MIRANDA, 2004, p.113).

Os modelos administrativos japoneses servem de exemplos às organizações de trabalho. Para eles, o processo de trabalho é centrado no cliente e não no produto, a qualidade é garantida no processo de produção.

As tecnologias da informação e da comunicação – TICs - são introduzidas aos processos de trabalho e começa a emergir a configuração de um novo tipo de sociedade.

Com o advento da sociedade da informação reconhece-se a importância e o valor das unidades de informação.

A elas cabem as funções de:

“ disseminar informações precisas e prestar correta assistência a empresas, para que iniciem, mantenham e concluam as necessárias mudanças tecnológicas, comerciais e gerenciais, logísticas e mercadológicas que assegurarão sua evolução e sobrevivência” (RAMOS, 1996, p.16).

É sobre estas questões que este artigo se propõe a refletir. Visto que o fator humano é concebido como capital das empresas e seu valor é reconhecido (COHEN, 2002) torna-se primordial a tarefa da gestão de pessoas, voltada para o desenvolvimento de novas competências.

Sociedade das organizações e do conhecimento

As diferentes concepções de homem incorporadas pelas teorias gerais da administração mostram não só as alterações na visão do homem nas organizações de trabalho. Dizem respeito, principalmente, aos mecanismos de adaptação do capitalismo aos novos contextos sociais que foram se apresentando a cada circunstância. Da mesma forma, a sociedade da informação emergiu de um cenário de transformações neste modo de produção.

O padrão de acumulação centrado na indústria vinha mostrando esgotamento e era preciso criar novas alternativas para impulsionar a economia. A opção recaiu sobre a *tecnoeconomia* em função dos avanços tecnológicos alcançados a partir da década de 1970. A então chamada Revolução da informação é marco da atual etapa de acumulação econômica que se apóia no uso da informação aplicada ao desenvolvimento e geração de novos conhecimentos (LASTRES, 1999; CASTELLS, 1999).

Analisar o contexto que engendrou a nova sociedade, ainda em conformação, demandaria estudos complexos e aprofundados de aspectos não só da área das inovações tecnológicas, mas também geopolíticos, comerciais, institucionais, dentre outros. Esta não é a intenção. Apenas, pode-se dizer que a sociedade em questão é o resultado de transformações nas esferas econômicas, políticas e culturais e que estas transformações têm origem nos avanços das tecnologias da informação e comunicação, informática e telecomunicação, nos estudos da biotecnologia e nas novas fontes de energia.

Todos os segmentos sociais são moldados pelo contexto de transformações que impulsionaram a sociedade da informação, como passou a ser denominada.

As transformações atingiram os formatos organizacionais tradicionais, fundamentados em forte centralização de poderes, funcionalização, hierarquização e comunicação verticalizada, além de excessiva burocratização das tarefas. Na atual sociedade, as organizações apresentam-se com grandes e fortes deslocamentos no que se refere à mudança de paradigma, aos aspectos econômicos que tiveram dimensões mundiais e à descentralização de poderes.

Borges (1995, p. 184) aponta o novo modelo organizacional: descentralizado e com a participação dos trabalhadores nas decisões da empresa, bem como o crescente atendimento às necessidades particulares de clientes, o que redundará na melhoria contínua dos processos produtivos e

na intensificação do fluxo das informações. Tudo isto, acarreta mudanças nas formas de atuação do setor de recursos humanos que precisou

“se atualizar, bem como proporcionar o contínuo aperfeiçoamento à sua equipe de trabalho, melhorando a atuação da empresa com base no conhecimento. A intelectualização se torna um dado essencial das tarefas informacionais e a evolução da qualificação implica modificações substanciais do trabalho e de sua lógica econômica”.

As estratégias para competitividade não mais se referem aos parques industriais e aos insumos produtivos mas, principalmente, ao potencial humano especializado e à sua capacitação. O entendimento é de que na nova ordem, o conhecimento é questão estratégica. As informações podem ser agilizadas pelas tecnologias da informação e da comunicação, mas é no sujeito que o conhecimento se processa.

O produto do conhecimento, fruto de idéias, pode ser agilizado pelo uso das TICs que permitem velocidade nas trocas de informações, facilitando o acesso rápido e simultâneo aos mais variados assuntos e rompendo as barreiras geográficas que dificultavam o intercâmbio de idéias e experiências. Porém, não se deve esquecer que as TICs não permitem a produção do conhecimento, em si. O conhecimento surge de perguntas sobre as mais variadas situações, o que exige tempo de reflexão por parte do sujeito. Conhecimento é produzido a partir de análises, de interpretações de dados, o que pressupõe, também, a reflexão. Por isso, é maior a necessidade de investimentos na capacitação de pessoas. O fator humano nas organizações passou a ser visto não mais como despesa e, sim, recurso, no qual se deve investir.

De modo geral, o gestor de recursos humanos precisou crescer às suas tradicionais funções de seleção de pessoal, treinamento, avaliação e correção de desempenho, outras tarefas e novos conceitos ligados mais aos princípios do desenvolvimento das competências e menos aos da qualificação. *“Como o conhecimento só pode ser mobilizado pelo trabalhador [...] passa-se a falar em competências, e não mais de qualificação”* (MIRANDA, 2004, p.113).

Para o gestor são requeridas mudanças de mentalidade e de posturas pessoais. Pode-se dizer que a ele foi dada uma função pedagógica, quer seja a de desenvolver pessoas, desenvolvendo-se a si mesmo.

Na sociedade da informação é preciso capacitar o fator humano para atuar no novo ambiente competitivo; o homem *cognoscente* encontra-se no centro da produção.

A gestão dos recursos humanos empreende ações voltadas à capacitação e integração de pessoas, valorização de equipes para a descentralização dos processos decisórios exigidos pela redução dos níveis hierárquicos. As ações, entretanto, não possuem o caráter de qualificação, mas um sentido que leva ao desenvolvimento de novas competências, integrando as potencialidades da cada sujeito ao capital organizacional. Somente com equipes coesas e desenvolvidas será possível gerir a competitividade, a complexidade, as incertezas e as formas de adaptabilidade requeridas para o mundo atual.

Saberes e competências: os pilares do novo mundo dos negócios

Já é conhecida a posição de Drucker (1993, p.165) sobre o sentido de pessoa na sociedade atual:

“se nas sociedades anteriores, a pessoa instruída era um ornamento, na sociedade do conhecimento, a pessoa instruída é o emblema, o símbolo, o porta bandeira... ela define a capacidade de desempenho da sociedade, mas também incorpora seus valores, crenças e compromissos”.

A formação da pessoa instruída requerida pela nova configuração social não é primazia das instituições escolares. Há exigências de que a formação seja complementada e integrada a outras organizações que compõem o tecido social. Se antes o paradigma educacional era o da linearidade, agora, pede-se modelos mais complexos, complementares e integrados na formação e na inserção social do sujeito. Há um novo sentido de educação visto como processo de motivar e seduzir para o desejo contínuo do aprender. Um aprendizado que se estende além das esferas do fazer e que pressupõe a incorporação de valores éticos fundamentados no espírito da cidadania. Educar para a inserção e participação social, propiciando o desenvolvimento de competências e saberes que revertam aos propósitos do sujeito e da sociedade, imputando-lhes um sentido existencial.

Por competência, entende-se o

“Conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes correlacionados que afeta parte considerável da atividade de alguém; se relaciona com o desempenho, pode ser medido segundo padrões preestabelecidos e pode ser melhorado por meio de treinamento e desenvolvimento” (MIRANDA, 2004, p.115).

O autor está se referindo às competências técnicas desenvolvidas pelos processos, métodos de aprendizagem, com utilização e aplicação de ferramentas e operações de equipamentos. Pode-se, ainda, dizer sobre as competências conceituais exigidas para os trabalhos de análise e resolução de problemas. Estas competências são individuais, presentes na interação sujeito/trabalho, formando o conjunto de competências organizacionais ao qual se denomina capital intelectual, a somatória do capital de saberes particular de cada sujeito, mais o do cliente, que diz respeito aos contatos e à credibilidade da empresa e, mais, ainda, do capital estrutural, o total de conhecimentos retido no interior da organização e que se relaciona com o acúmulo de sua experiência. É neste aspecto, que Valle (1996, p.10) discorre sobre o poder de competitividade como valor diferenciado que se apresenta em forma de vantagem para qualquer organização e que *“começa com as pessoas, sua disciplina, motivação, qualificação e participação”*, e incide sobre outro tipo de competência, a relacional. Competências interpessoais, comunicacionais e que dizem respeito à capacidade de cooperar e trabalhar em equipe e de conviver com os outros. As competências relacionais se expressam pelas atitudes que favorecem o melhor relacionamento entre pessoas, gerando o espírito de compartilhamento, não só de tarefas técnicas mas, principalmente, engendrando melhores ações ao convívio entre as pessoas, o que é necessário para a continuidade da vida em sociedade. Referem-se à competência cidadã,

entendida, aqui, como capacidade de formular ações que favoreçam o desenvolvimento integral de todas as camadas sociais.

Na sociedade da informação o que está em pauta não é apenas a informação como valor de mercado, como valor agregado ao produto e/ou ao serviço, informação que se oferece ao consumo. Mais que isto, é a oferta de informações que possam ser significadas.

Morin (2001, p.105) ao dizer dos saberes necessários ao terceiro milênio enfatizou a necessidade de se compreender que indivíduo, sociedade e espécie são co-produtores um do outro. Desta maneira, aborda a importância da regeneração da democracia pelas ações individuais de solidariedade e responsabilidade, que fundamentam um novo sentido sócio-existencial que o autor chamou de antro-po-ética.

A gestão do capital humano na unidade de informação

Na atual sociedade, a unidade de informação sai de “*uma postura de armazenadora de informação para assumir uma postura centrada no processo de comunicação*” (CARVALHO; KANISKI *apud* PESTANA, 2003, p.78). Vê-se impor à expansão histórica das bibliotecas um novo momento, aquele em que a instituição antiga da informação se posiciona articulada aos serviços das unidades de informação, o novo setor das organizações, com funções de gerenciamento da informação. Amplia-se, pois, o papel do profissional da informação, que passa a desempenhar tarefa administrativa além das técnicas, visto que a informação é entendida sob a ótica mercadológica.

Além disto, o aparecimento das TICs e sua inserção nos processos de trabalho alteram, substancialmente, as tarefas relacionadas ao tratamento com a informação. O profissional da informação desloca a sua função do processamento técnico do material às tarefas de avaliação, do valor e da oferta da informação atuando, basicamente, nas áreas de processos de agregação de valor, recursos informacionais, estudos do usuário e das tecnologias da informação (URS 2002, p.2-3). Ao mesmo tempo, as TICs dão origem ao suporte de informação digital que alterará a maneira de conceber os sistemas de informação, anteriormente vistos como espaço físico de guarda e de recuperação de documentos, suportados materialmente em diferentes objetos. Com isso, pode-se dizer que cada vez mais “*a informação torna-se cada vez menos ligada ao objeto físico que a contém*” (LEVACOV, 1997).

Estas alterações influenciaram a práxis do profissional da informação, modificaram seu saber e se apresentam como desafios trazidos pela nova cultura digital. Desafios que devem ser reconhecidos pelo gestor de recursos humanos, para que sejam possíveis ações permanentes de capacitação profissional capazes de desenvolverem novas competências para novas tarefas. Trata-se de adotar novas posturas profissionais em reconhecimento à importância e ao valor do fator humano nas unidades de informação.

A seguir serão consideradas três dimensões importantes do conjunto de competências e habilidades exigidas aos profissionais da informação.

Competências técnicas e conceituais

As competências técnicas se expressam nas respostas dadas às tarefas de processamento e gerenciamento da informação. As competências conceituais são aquelas que conferem poder de análise, avaliação e síntese das informações.

Parece-nos possível elencar algumas áreas de atuação do profissional da informação e, a partir delas, sugerir as competências necessárias (LEVACOC, 1997; URS, 2002):

ÁREAS	COMPETÊNCIAS
Processos de controle e representação da informação	Fundamentos teóricos da organização e registro do conhecimento (lógica, lingüística, psicologia); Paradigmas da organização do conhecimento; Linguagens de indexação, ferramentas e técnicas de representação do conhecimento; Recursos de catalogação e descrição: formatos de registro, metadados
Gestão da informação	Princípios e técnicas de gestão; Teorias e escolas de administração; Métodos de previsão; Planejamento estratégico; Automação de unidades; Compartilhamento; Gestão dos recursos humanos; Ferramentas de gestão de projetos
Marketing	Princípios de <i>marketing</i> ; Técnicas e ferramentas de pesquisa de mercado; Estratégias e métodos de <i>marketing</i> ; psicologia de consumidores; abordagem teórica referente a estudos de usuários; de criação de pacotes informacionais dirigidos para públicos distintos etc.
Custos	Análise de custo e lucratividade, Conhecimento de princípios de custos ligados à aquisição de material informacional ou ao acesso à informação <i>online</i> : equipamentos, aquisição de assinaturas de materiais. Custos do produto e de serviços; Economia e política da informação
Avaliação do valor e da oferta da informação	Métodos de avaliação dos serviços, dos recursos, do conteúdo e do valor da informação; Técnicas de medida; Criação de métodos e indicadores para avaliação da qualidade dos serviços informacionais; avaliação das necessidades informacionais do ambiente interno e externo às organizações
Transferência da informação Busca e recuperação da informação	Reconhecimento das fontes de informação; Identificação de recursos informacionais; Mecanismos e estratégias de busca; Tecnologias; Bases de dados; Portais; Bibliotecas digitais; Sistemas de operação de redes; Mediação, circulação, transferência, da informação; Alfabetização informacional

Em suas tarefas, o profissional da informação tem contado com o auxílio das TICs, o que importa em saber usá-las, adequadamente. O mau uso das mesmas implica em perdas consideráveis, gerando insegurança e perigos para os negócios. A credibilidade nos serviços fica comprometida.

A educação informacional, letramento informacional, *information literacy*, denominações usadas para se referir à competência informacional, capacidade de usar, acessar, analisar e aplicar a informação disponibilizada nas redes, torna-se, portanto, imprescindível ao profissional da informação. Para este, a competência informacional vai além do saber acessar as fontes da informação e de significá-las para seus contextos organizacionais. Este profissional precisa criar métodos, processos e habilidades que gerem conhecimentos aplicados ao crescimento e desenvolvimento da organização e que formarão uma inteligência organizacional competitiva, pois *“a informação disponibilizada não tem valor intrínseco, sendo seu valor fundamentalmente uma função do interesse despertado pelo utilizador e do seu grau de competência no assunto”* (SANTOS, 1996).

A inteligência competitiva está centrada na comunicação dos resultados obtidos pelos processos informacionais e no valor que estes podem agregar aos serviços ou produtos. Portanto, alguns atributos são requeridos à oferta da informação: rapidez e simplicidade, agregação de valor e rentabilização, possibilidades de detectar indicadores chaves e uma visão prospectiva de futuro (NEVES; CARVALHO, 2000). É neste ponto que se diz que a competência conceitual é necessária à formação da inteligência competitiva da organização e que deve ser fundamentada nos serviços oferecidos pelas unidades de informação.

Competências relacionais

A unidade de informação é um espaço de trabalho que reúne pessoas em torno de objetivos delineados. Obviamente, relações interpessoais, aí são estabelecidas.

Muitas ações do gerente são empreendidas para manter um bom nível de relacionamento entre os pares e favorecer a participação eficaz do grupo no trabalho. São formas de desenvolver as competências relacionais. Algumas delas já são consagradas como parte das funções do gerente de recursos humanos: motivar pessoas, formar equipes, influenciar pessoas. Outras, precisam ser enfatizadas. É o caso da formação da identidade no ambiente organizacional, questão pouco enxergada como capaz de influir na maneira como as pessoas estabelecem suas relações com as outras.

Motivação, liderança e formação de equipes

Não nos cabe salientar teorias consagradas da motivação como as de Maslow, de Herzberg ou de Vroom. A primeira, baseada em níveis de necessidades humanas, a segunda propondo ênfase no ambiente de trabalho, inclusive na questão da higiene, e a terceira enfatizando os desejos e as expectativas do trabalhador. Essas teorias contribuem muito para o entendimento das questões de motivação.

Considera-se, contudo, que o relacionamento entre as pessoas, a promoção da capacitação, o seu desenvolvimento e a relevância do seu papel social sejam fatores significativos à motivação. Sendo assim, motivar pessoas está mais articulada às formas de liderança, que devem atentar para a autonomia do sujeito, potencializando seus conhecimentos e suas características, descentralizando processos e delegando responsabilidades, ao mesmo tempo em que proporciona a formação de equipes integradas. Uma equipe coesa se forma pela potencialização dos atributos pessoais de cada sujeito e da liberdade que ele tem para criar e se desenvolver. Para que isto ocorra, a realidade do trabalho deve ficar esclarecida, as responsabilidades delimitadas sem que haja implicações de perdas pela ausência de interação entre os pares. Os objetivos pessoais e grupais necessitam de confluência para a formação de equipes integradas.

No contexto do trabalho das unidades de informação, a promoção da capacitação será possível a partir do desenvolvimento de competências, o que ocorrerá pelos esforços integrados do gestor de recursos humanos.

As necessárias competências devem se estabelecer nos e pelos processos grupais. O gestor da informação – o líder – precisa compatibilizar as habilidades do sujeito com as atividades exigidas, coordenando-as e dando oportunidades para novas trocas de experiências, dentro ou fora do ambiente de trabalho.

É sabida a necessidade que tem o sujeito de participar de equipes para se desenvolver com e na presença do outro. O comportamento competitivo cedeu lugar para o participativo, dentro das organizações, o que, certamente favorecerá o desenvolvimento das competências relacionais. Neste sentido, a comunicação e a troca de experiências são condições não só de melhoria da oferta da informação, mas de garantia de desenvolvimento do sujeito.

Cultura da organização e formação identitária

O sujeito se desenvolve na e pela cultura. Por cultura entende-se tudo aquilo que o homem produz ao construir sua existência: as práticas, as teorias, as instituições, os valores materiais e espirituais. Cultura é o conjunto de símbolos elaborados por um povo em determinado tempo e lugar.

Geertz (2001) fala da cultura como produção de sentidos, o espaço onde os homens tecem as teias de significados a partir de suas interações cotidianas e que se apresenta como uma espécie de mapa para a organização social. Assim, a cultura pode ser entendida como estrutura de significações, como conjunto de textos produzidos, lidos e interpretados pelos atores sociais.

Os símbolos mediam a relação sujeito/mundo. Portanto, não apenas grupos raciais, étnicos produzem cultura. Classes sociais, instituições e organizações também a produzem.

Dá-se falar de uma cultura organizacional, que é determinada pela maneira de ser coletiva de uma organização, sua singularidade, seu conjunto de valores, crenças e atitudes, enfim, aspectos comuns que caracterizam o movimento oriundo das relações entre pessoas, dentro de uma organização e que vão formar os traços que identificam o seu perfil.

As unidades de informação são partes deste conjunto, são traços do perfil organizacional. E mais. São traços responsáveis pela vitalidade da organização. Por elas, circulam as informações que poderão ser transformadas em diferenciais para a própria organização, constituindo-se em valor agregado ao portfólio de ofertas de produtos/serviços, o que representa o aumento do poder de competitividade na esfera do mercado. Interação, pois, e de modo estreito, com os fatores que formam a cultura de uma organização. Por isso, podem influenciar na identidade coletiva.

A cultura organizacional tem influência na constituição do sujeito e na da própria coletividade. Se as unidades de informação são parte consideráveis de uma cultura organizacional, pode-se depreender que a formação das competências, necessárias ao profissional da informação, não se inscreve, nem se limita à formação escolar. Muito pelo contrário; entendida como processo, ocorrerá ao longo da existência do sujeito e das experiências por ele trocadas no meio social, de que é parte, substancialmente nas organizações onde atua.

Pode-se até dizer que o desenvolvimento humano ocorre a partir de uma cultura organizacional. Sujeitos e organizações se formam ao longo de suas próprias existências e estão, constantemente, expostos às mais variadas contingências. Inscreve-se nesta questão a formação da identidade do sujeito e da organização. Identidade é o aspecto do meu eu que surge do meu pertencimento a um grupo social - alguma organização ou cultura.

Assim, por meio de seus gestores, uma organização influencia na definição da maneira de ser de uma coletividade, de seus atos e gestos. As organizações de trabalho são socialmente co-responsáveis pela formação da identidade de uma coletividade.

Pode-se dizer que a identidade das organizações é formada pela interação de sujeitos entre si e destes com as regras formais, os valores e crenças que as constituem. Da mesma forma, organizações influenciam e auxiliam na construção da identidade do sujeito.

É relevante salientar que o valor que o indivíduo atribui a si próprio depende da medida social de seu valor. Portanto, a construção da identidade atrela-se ao reconhecimento de utilidade social, econômica e técnica, à validade ética e estética e à liberdade de expressão do desejo individual em sociedade. É a capacidade do sujeito de atribuir sentido à sua experiência.

As relações cotidianas de trabalho oferecem, portanto, um espaço no qual o indivíduo pode exercitar-se em seu caminho de busca pelo entendimento, na construção de uma racionalidade própria.

Do passado cultural o sujeito traz sua socialização, a ser continuada. *“No presente do seu universo social de trabalho o indivíduo exercita-se pela experiência do convívio, num jogo interativo entre as pessoas, participando na e pela cultura”* (KEMP, 2003).

Considerações finais

Percebe-se que a tarefa de gestão do capital humano é complexa e desafiadora. E importa, principalmente, no desenvolvimento das competências, ação processual e que ocorre de forma continuada na interação trabalhador/trabalho.

Vê-se que numa sociedade de mudanças, na qual o homem volta ao centro de seu trabalho, o conhecimento deixa de ser visto como mera aquisição de informação e a ser entendido na dimensão da construção, o que incorre na apropriação da informação pela experiência do sujeito; mesmo considerado fator mercadológico, o conhecimento é reconhecido não só na esfera econômica, mas na da construção e valorização do sujeito como pessoa que se forma e se desenvolve na e pela cultura.

Está em andamento, portanto, não só uma nova sociedade, mas a construção de uma nova ética organizacional para qual o gestor do capital humano é chamado a contribuir de maneira efetiva. As funções tradicionais de recursos humanos não deixaram de existir, mais do que isto, contudo, estão comprometidas com a formação e integração do sujeito num mundo em permanente transformação.

As unidade de informação têm papel considerável a desempenhar, nesta questão. Como parte vital das organizações de trabalho se constituem organismos co-responsáveis e interativos, que auxiliam no desenvolvimento de um sentido de homem mais integrado às suas complexas dimensões técnicas/rationais/conceituais, emocionais/afetivas relacionais.

The human factor and the competence development in information units

Firstly, the text considers the evolution of man's view based on the Administration General Theories. Along with the emergence of system analysis comes the concept of the functional man, who is placed in the center of the contemporary society. From within this contemporary society - resulting from the strong social, political and cultural recently occurred transformations - the meaning and value of the units of information, responsible for the management and technical functions, arise. The text emphasizes the role of the manager of these units, with regard to the competence development necessary to the human factor, pointing out his social and pedagogical role facing the new demands of society.

Key-words: *Units of Information; Competence: human factor; manager.*

Referências

- BORGES, Mônica Erichsen Nassif. A informação como recurso gerencial das organizações na sociedade do conhecimento. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 24, n. 2, p.181-188, maio/ago.1995.
- CASTELLS, Manuel. *A sociedade em rede*. São Paulo: Paz e Terra, 1999.
- COHEN, Max F. Alguns aspectos da informação na economia da informação. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 1, n. , p.26-36, set/dez, 2002.
- DRUCKER, F. Peter. *Sociedade Pós-capitalista*. 3.ed. São Paulo: Pioneira, 1993. 186p.
- GEERTZ, Clifford. *Nova lz sobre a antropologia*. Rio de janeiro: Zahar, 2001.
- KEMP, Kênia. Identidade cultural. In: GUERREIRO, S. de (Org.). *Antropos e piquê: o outro e sua subjetividade*. 4.ed. São Paulo, Olho D'Água, 2003.

- LASTRES, Helena M. M. Informação e conhecimento na nova ordem mundial. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 28, n. 1, 1999.
- LEVACOV, Marília Bibliotecas Virtuais: ® evolução?. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 26, n. 2, maio/ago.1997.
- MIRANDA, Silvânia Vieira. Identificando competências informacionais. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 33, n. 2, p.112-122, maio/ago. 2004
- MORIN, Edgar. *Os sete saberes necessários à educação do futuro*. 3.ed. São Paulo, Cortez, 2001.
- MOTTA, Fernando C. Prestes. *Teoria geral da administração*. São Paulo: Pioneira, s.d.
- NEVES, Jorge Tadeu de Ramos; CARVALHO, Ana Cristina Marques de Análise das necessidades e usos de informação em empresas incubadas de biotecnologia de Minas Gerais. *Perspectivas em Ciências da Informação*. Belo Horizonte, v. 5, n. 2, p. 217-230, jul./dez. 2000.
- PESTANA, Maria Cláudia et all. Desafios da sociedade do Conhecimento e gestão de Pessoas em Sistemas de Informação. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 32, n. 2, p.77-84, maio/ago.2003
- RAMOS, Paul A. Baltazar. A gestão na organização de unidades de informação. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 25, n. 1, p.15-25, jan./abr.,1996.
- SANTOS, Raimundo N. Macedo dos. Sistemas de informação estratégicas para a vitalidade da empresa. *Ciência da Informação*. Brasília, v. 25, n. 1, p.12-14, jan/abr.1996.
- VALLE, Benjamin de Medeiros. Tecnologia da informação no contexto organizacional. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 25, n. 1, p.7-11, jan./abr. 1996.
- URS, Shalini R. Redefining, reinventing and repositioning the information professionals and digital libraries in the new information landscape. In: WORKSHOP ON DEVELOPING DIGITAL LIBRARIES, EDUCATION AND TRAINING PROGRAMS, JOINT CONFERENCE ON DIGITAL LIBRARIES, 2002. Portland. *Proceedings*. . . 2002. Disponível em <<http://lair.indiana.edu/papers/urs.doc>> Acesso em: 30 mar. 2005