



O DESEMPENHO ORGANIZACIONAL DAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS COM A APLICAÇÃO DOS MODELOS DE GESTÃO DO CONHECIMENTO

Cleide Vieira de Faria¹
Universidade Federal de Minas Gerais

Área temática 1- Diálogos interdisciplinares

RESUMO

A Gestão do conhecimento (GC) nas organizações é um tema que atualmente tem sido muito discutido, uma vez que o conhecimento é visto como recurso gerenciável. Sendo assim, aquelas instituições com objetivos de melhorar seus processos e obter resultados corporativos favoráveis, estão cada vez mais adotando modelos de GC em sua composição. Segundo Valentim e Gelinski (2007, p. 116) “O sujeito corporativo antes visto como mero executor de tarefas passa a ser reconhecido como produtor de conhecimento.” A autora entende que o “sujeito corporativo produz significado, isto é, o indivíduo se torna um construtor de conhecimento”. Neste cenário, contemporâneo, estão as Bibliotecas Universitárias (Bus). As Bus têm como missão primordial, oferecer aos usuários produtos e serviços, que reúnem informações e conhecimentos e possuem a característica inerente de proporcionar a atualização constante e apoio aos discentes e docentes no ensino, pesquisa e extensão. Por isso, o seu bom desempenho organizacional é fundamental no processo de educação, aprendizagem, pesquisa e extensão. A BU é uma organização que se constitui como importante fonte de informação para a comunidade acadêmica. Tem o papel imprescindível na preservação e disseminação de informações e conhecimentos. Mas para que isso aconteça é preciso que haja uma equipe capaz e eficiente (PRADO, 2003). Nesta perspectiva, acredita-se que as bibliotecas universitárias também podem melhorar os seus resultados, bem como os produtos e serviços oferecidos aos usuários, partindo da premissa que ela, como qualquer outra instituição, possui sujeitos corporativos e atuantes. Para tanto, a aplicação da gestão do conhecimento como suporte nas tomadas de decisão, irá aperfeiçoar os fluxos informacionais nas operações produtivas, administrativas, de coordenação e de planejamento estratégico da organização biblioteca. É bem verdade, que administrar uma Biblioteca Universitária, não é tarefa fácil, os processos técnicos e gerenciais são muito complexos e existe a necessidade de atualização constante dos profissionais bibliotecários e assistentes, a fim de acompanhar as novas tecnologias que surgem e que garantam a disponibilidade dos

¹ Bibliotecária pela Universidade Federal de Minas (UFMG - 2008), Especialista em Gestão Estratégica da Informação (ECI - UFMG), atua na Coordenação da Biblioteca Central, desta mesma Universidade. Tem experiência na área de Ciência da Informação, com ênfase em Biblioteconomia e Gestão do Conhecimento. Contato: cleidevf@gmail.com – 55 31 8807-1089 – 55 31 9269-7268 – Endereço para acessar o currículo Lattes <http://lattes.cnpq.br/6539667069918494>

Biblioteca Central - UFMG. Av. Antônio Carlos, 6627 - Pampulha - Belo Horizonte - Minas Gerais - Brasil - Cep.: 31270-901.



melhores produtos e serviços à comunidade universitária. Entretanto, para o bom desempenho da BU, faz-se necessário, que a equipe se desenvolva, para além da capacitação e atualização constante dos profissionais, uma vez que, é preciso que o conhecimento adquirido ao longo do tempo ou nos treinamentos dos colaboradores seja compartilhado e assimilado por todos do grupo. É importante que todos os funcionários estejam estimulados a compartilhar o conhecimento apreendido por eles, para toda a equipe, em sintonia e de forma harmônica. Segundo Valentim, Gelinski, (2005) afirmam que o correto aproveitamento dos canais formais – a gestão da informação - e dos canais informais – gestão do conhecimento – melhoram o processo de tomada de decisão, bem como o desenvolvimento e melhoria de processos, produtos e serviços. Nesta perspectiva, olhar a BU como organização, que propicia a criação do conhecimento no ambiente organizacional, permeada por um processo gerencial diferenciado, tendo em vista que esta organização tem a intenção de melhorar o aproveitamento dos ativos intelectuais, bem como seus fluxos informacionais, o presente artigo objetiva apresentar as propostas de modelos de GC, métodos, técnicas e instrumentos, advindos da literatura, que viabilizam de forma eficiente a geração e o compartilhamento do conhecimento. Esta investigação se conduziu por meio de embasamentos teóricos para explicar a questão que está sendo levantada e com isso atingir o objetivo proposto. Pesquisas atuais na área da Ciência da Informação consideram que a Gestão do Conhecimento aplicada às organizações ganha cada vez mais importância na sociedade contemporânea. Nessa perspectiva, identificar modelos de gestão do conhecimento que melhor se adaptam as Bibliotecas Universitárias bem como aprender métodos e conceitos acerca do tema e ainda compreender o que acontece com o desempenho da Biblioteca Universitária quando se aplica os modelos de gestão do conhecimento, que viabilizam de forma eficiente a geração e o compartilhamento do conhecimento é uma proposta e um caminho propício do ponto de vista de pesquisa. Baseada nestas observações, o presente artigo tem como intuito contribuir para construção e ampliação do conhecimento para a temática gestão do conhecimento ao investigar e relatar o que acontece com o desempenho da Biblioteca Universitária quando se aplica os modelos de gestão do conhecimento que viabilizam de forma eficiente a geração e o compartilhamento do conhecimento. E ainda, de acordo com apontamentos descritos no estudo, apresenta as percepções acerca da gestão do conhecimento aplicada na organização Biblioteca Universitária, permitindo o cruzamento de ideias, a possibilidade de implementação das melhores práticas e metodologias adequadas para esse tipo de organização. O resultado apresenta que alguns conceitos da literatura sobre a gestão do conhecimento e também sobre alguns modelos propostos por autores, a importância da aplicação da gestão do conhecimento nos processos gerenciais das organizações, tendo como objeto de pesquisa a Biblioteca Universitária. Para tanto, conforme prega a literatura, é necessário desvendar a prática, desenvolver a aprendizagem, compartilhar conhecimentos, estimular o pensamento criativo, perceber as competências, enfim investir com mais eficiência nas pessoas. NONAKA; TAKEUSCHI, 1998.

Palavras chave: Gestão do Conhecimento. Modelos de Gestão do Conhecimento. Biblioteca Universitária. Desempenho Organizacional.



1 INTRODUÇÃO

A Gestão do Conhecimento (GC) nas organizações é um tema que atualmente tem sido muito discutido, uma vez que o conhecimento é visto como recurso gerenciável. Sendo assim, aquelas instituições com objetivos de melhorar seus processos e obter resultados corporativos favoráveis estão cada vez mais adotando modelos de GC em sua composição.

Segundo Valentim e Gelinski (2007, p. 116) “O sujeito corporativo antes visto como mero executor de tarefas passa a ser reconhecido como produtor de conhecimento.” A autora entende que o “sujeito corporativo produz significado, isto é, o indivíduo se torna um construtor de conhecimento”.

A BU é uma organização que se constitui como importante fonte de informação para a comunidade acadêmica. Tem o papel imprescindível da preservação e disseminação de informações e conhecimento. No entanto, Para que isso aconteça é preciso que haja uma equipe capaz e eficiente (PRADO, 2003).

Administrar uma Biblioteca Universitária não é tarefa fácil, os processos técnicos e gerenciais são muito complexos e existe a necessidade de atualização constante dos profissionais bibliotecários e assistentes, a fim de acompanhar as novas tecnologias que surgem que garantem a disponibilidade dos melhores produtos e serviços à comunidade universitária.

Para o bom desempenho da BU é importante que a equipe se desenvolva para além da capacitação e atualização constante dos profissionais, uma vez que, é preciso que o conhecimento adquirido ao longo do tempo ou nos treinamentos dos colaboradores seja compartilhado e assimilado por todos do grupo. É fundamental que os funcionários estejam estimulados a compartilhar o conhecimento apreendido por eles para toda a equipe, em sintonia e de forma harmônica.

Segundo Valentim, Gelinski, (2006) afirmam que o correto aproveitamento dos canais formais – a gestão da informação - e dos canais informais – gestão do conhecimento – melhoram o processo de tomada de decisão, bem como o desenvolvimento e melhoria de processos, produtos e serviços.

Considerando que o segmento da área de educação e pesquisa em que a Biblioteca Universitária está inserida necessita de constantes melhorias,



principalmente no desempenho organizacional, surge a questão deste artigo: Como se desenha na literatura os conceitos e modelos de Gestão do Conhecimento e da Informação que melhoram o desempenho da Biblioteca Universitária?

Pesquisas atuais na área da Ciência da Informação consideram que a Gestão do Conhecimento aplicada às organizações ganha cada vez mais importância na sociedade contemporânea.

Nessa perspectiva, identificar modelos de gestão do conhecimento que melhor se adaptam as Bibliotecas Universitárias bem como aprender métodos e conceitos acerca do tema e ainda compreender o que acontece com o desempenho da Biblioteca Universitária quando se aplica os modelos de gestão do conhecimento, que viabilizam de forma eficiente a geração e o compartilhamento do conhecimento é uma proposta e um caminho propício do ponto de vista de pesquisa.

O presente artigo objetiva apresentar as propostas de modelos de GC, métodos, técnicas e instrumentos, advindos da literatura, que viabilizam de forma eficiente a geração e o compartilhamento do conhecimento para as Bibliotecas Universitárias.

Esta investigação se conduziu por meio de embasamentos teóricos para explicar a questão que está sendo levantada e com isso atingir o objetivo proposto.

REFERENCIAL TEÓRICO

As organizações da sociedade atual estão usando cada vez mais como recurso estratégico a informação e o conhecimento com o objetivo de adquirir competitividade, melhorar o desempenho no mundo dos negócios, bem como a qualidade dos produtos e serviços ofertados. Segundo Barbosa (2008, p.1), “a informação e o conhecimento são fenômenos indissociáveis e complementares da vida organizacional”.

Choo (2006, p.27) destaca que “Sem uma clara compreensão dos processos organizacionais e humanos pelos quais a informação se transforma em percepção, conhecimento e ação, as empresas não são capazes de perceber a importância de suas fontes e tecnologias de informação”.



As definições dos termos informação e conhecimento são muito complexas devido aos diversos sentidos e possibilidade de análises e acepções das múltiplas áreas aos quais as palavras estão inseridas. (LIMA, J. L. O; ALVARES, L., 2012).

Para Le Coadic, (2004, p.4) “Informação é um conhecimento inscrito (registrado) em forma escrita (impressa ou digital), oral ou audiovisual em um suporte...” o autor completa a definição descrevendo que a informação “é um significado transmitido a um ser consciente por meio de uma mensagem inscrita em um suporte espacial-temporal: impresso, sinal elétrico.”

Barreto, A. A (1994, p. 2) descreve que “a informação, quando adequadamente assimilada, produz conhecimento, modifica o estoque mental de informações do individuo e traz benefícios ao seu desenvolvimento e ao desenvolvimento da sociedade em que ele vive.”

Araujo (2010, p. 99) relata que “a área de gestão da informação e do conhecimento tem sua origem na percepção da importância da informação como recurso dentro das organizações”.

Diante desse contexto, Araujo (2010, p. 99) afirma que a compreensão sobre sociedade da informação e sociedade do conhecimento cresceu de tal forma que “a informação que constitui um recurso importante para as organizações não é aquela que existe materialmente, mas aquela que ainda não existe como entidade física, que está na mente das pessoas que pertencem à organização”. O autor complementa “Não bastava gerir os recursos informacionais, era preciso também gerir o conhecimento, criando as condições propícias para transformá-lo em informação.”

A comparação entre Gestão da Informação e Gestão do Conhecimento, evidencia que a primeira trabalha com o conhecimento explícito: a parte documental da organização. A GC trabalha com o conhecimento tácito: os saberes pessoais intangíveis, neste sentido Barbosa (2009) corrobora que:

Em primeiro lugar, destaca-se o fato de que o fenômeno central da gestão da informação é a informação ou o conhecimento explícito. Ou seja, a GI lida com o universo de documentos, dos mais diversos tipos, os quais são produzidos, armazenados e utilizados em um contexto organizacional. Por outro lado, o fenômeno central da gestão do conhecimento é o conhecimento pessoal, aquele que se encontra na cabeça das pessoas e que muitas vezes não é registrado nem compartilhado.



Valentim; Gelinski (2007, p. 115) relatam que:

“a gestão do conhecimento é responsável pela aplicação de métodos, técnicas e instrumentos, que objetivam criar uma cultura nas pessoas, voltada a explicitação do conhecimento gerado em âmbito organizacional. Atua junto aos fluxos informais, e foca o capital intelectual ou capital humano existente no espaço corporativo.”

Segundo Barbosa (2008) o autor Nicholas Henry em 1974 define a expressão “gestão do conhecimento” como sendo políticas públicas para uso e disseminação da informação. O autor destaca que a obra do Nicholas Henry já evidenciava preocupações com excesso de dados e o uso da tecnologia da informação, que poderiam provocar barreiras e ruídos no processo decisório.

Dalkir (2005, p. 7) ressalta que trabalhar com o conhecimento disponível em várias formas incluindo o conhecimento tácito é a principal característica da gestão do conhecimento, que por sua vez é diferente da gestão da informação. Sendo assim, grande parte da gestão do conhecimento também é considerada gestão da informação, mas existem aspectos da gestão do conhecimento e do capital intelectual que não são abordados na literatura de gestão da informação.

Para Davenport e Prusak (1998), a gestão do conhecimento apresenta três etapas: geração do conhecimento, codificação e coordenação do conhecimento, transferência do conhecimento. Os autores explicam que a codificação visa apresentar o conhecimento mais acessível para àqueles que dela necessitam, no entanto eles defendem que a forma mais eficaz de transferência de conhecimento é a conversa informal presencial entre os indivíduos, mesmo se houver dispersão da localização entre as pessoas, tão comum atualmente.

Para Murray, 2004 (p.217-218) a Gestão do Conhecimento pode ser separada em cinco fases “os dados gerados transformam-se em informação, que se transforma em conhecimento; o conhecimento resulta em ações informadas, e estas produzem resultados de negócio”.



Neste sentido, Segundo Valentim (2007, p.20) a Gestão do conhecimento “atua diretamente, com os fluxos informacionais da organização: seu foco é o capital intelectual corporativo e sua ação é restrita à cultura e comunicação corporativa, ou seja, o que não está explicitado.” Porém, a expressão mais utilizada para distinguir e definir a GC é o conhecimento tácito.

Valentim, Gelinski, (2005,p.2) citado por Valentim (2007, p.20) confirmam que:

Na literatura, utiliza-se de forma recorrente a expressão conhecimento tácito. Assim, defende-se que gestão do conhecimento conjunto de estratégias para criar/contruir, adquirir/aprender, compartilhar/socializar e usar/utilizar ativos de conhecimento, bem como para aplicar métodos, técnicas, instrumentos e ferramentas que apoiem esse conjunto de estratégias.

Tarapanoff (2001) descreve em 06 etapas os processos da Gestão do Conhecimento:

- a) Identificação das questões estratégicas, como a de identificar que competências são críticas para o sucesso da organização;
- b) captura - representa a aquisição de conhecimentos, habilidades e experiências necessárias para criar e manter as competências essenciais;
- c) organização e armazenagem para garantir a recuperação do conhecimento, por meio da utilização de sistemas de armazenagem efetivos;
- d) compartilhamento para garantir acesso e distribuição de informações e conhecimentos;
- e) aplicação para destacar a importância do registro das lições aprendidas com a utilização do conhecimento e;
- f) criação de conhecimento, envolvendo aprendizagem, externalização do conhecimento, lições aprendidas, pensamento criativo, pesquisa, experimentação, descoberta e inovação

As bibliotecas universitárias podem melhorar os seus resultados, bem como os produtos e serviços oferecidos aos usuários. Para tanto, faz se necessário, a aplicação dos modelos de gestão do conhecimento como suporte nas tomadas de decisão para aperfeiçoar os fluxos informacionais nas operações produtivas, administrativas, de coordenação e planejamento estratégico.



CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste cenário contemporâneo, com constantes e rápidos avanços tecnológicos, que muito se discute sobre a importância da gestão da informação e do conhecimento para obter melhor desempenho na organização, e, que de acordo com a literatura apresentada, as organizações que não aplicam oficialmente os modelos de gestão do conhecimento, não propiciam a criação do conhecimento no ambiente organizacional, inviabilizam o processo gerencial diferenciado e não estabelecem o correto aproveitamento dos ativos intelectuais, bem como seus fluxos informacionais.

Percebe-se nos registros da literatura Ciência da Informação que os vários conceitos sobre Gestão do Conhecimento e Informação referendam a importância da implantação dos modelos de gestão do conhecimento para o desenvolvimento da organização como um todo. Nos modelos de Gestão do Conhecimento propostos pelos autores é evidente a importância da aplicação da gestão do conhecimento nos processos gerenciais das organizações. Para tanto, conforme prega a literatura, é necessário desvendar a prática, desenvolver a aprendizagem, compartilhar conhecimentos, estimular o pensamento criativo, perceber as competências, enfim investir com mais eficiência nas pessoas. NONAKA; TAKEUSCHI, 1998.

A Biblioteca Universitária oferece aos usuários produtos e serviços que reúnem informações e conhecimentos que tem como característica inerente a capacidade de proporcionar a atualização constante. Desta forma, o seu bom desempenho organizacional é fundamental no processo de educação, aprendizagem, pesquisa e extensão das universidades. Neste sentido, cabe perfeitamente a implantação do modelo de Gestão do Conhecimento e Informação como perspectiva de melhoria do desempenho organizacional.

**Nota: Artigo publicado e apresentado no VII EBAM com apoio da FAPEMIG –
Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de Minas Gerais - Brasil**



REFERÊNCIAS

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. O conceito de informação na ciência da informação. **Inf. & Soc.:Est.**, João Pessoa, v.20, n.3, p. 95-105, set./dez. 2010

BARBOSA, Ricardo Rodrigues. Gestão da Informação e do Conhecimento: origens, polêmicas e perspectivas. **Inf.Inf.**, Londrina, v.13, p. 1-25, 2008.

BARBOSA, Ricardo Rodrigues; NASSIF, Monica Erichsen. Práticas de gestão e de tecnologia da informação e seu relacionamento com o desempenho organizacional. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, João Pessoa, v. 2, Número Especial, p. 104-117, out. 2012. Disponível em: <http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/pgc>. Acesso em: 10/09/2013.

BARBOSA, Ricardo Rodrigues; SEPÚLVEDA, Maria Inês Moreira; COSTA, Mateus Uerlei Pereira da. Gestão da informação e do conhecimento na era do compartilhamento e da colaboração. **Inf. & Soc.:Est.**, João Pessoa, v. 19, n. 2, p. 13-24, maio/ago. 2009.

BARRETO, Aldo de Albuquerque. A questão da informação. **Revista São Paulo em perspectiva**, Fundação Seade. V. 8,n.4, 1994.

CHOO, Chun Wei. A. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: SENAC, 2004. Tradução de Eliana Rocha. 425p.

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

LE COADIC, Yves-François. **A Ciência da Informação**. Brasília: Briquet de Lemos Livros, 2004.119p.

LIMA, J. L. O; ALVARES, L. Organização e representação da informação e do conhecimento. In: ALVARES, L (Org.) **Organização da informação e do conhecimento: conceitos, subsídios interdisciplinares e aplicações**. São Paulo: B4 Editores, 2012. 248p. Capítulo , p21-48.

MURRAY, Peter. Como as empresas mais inteligentes obtêm resultados da GC. In: DAVENPORT, Thomas H.; MARCHAND, Donald A.; DICKSON, Tim. **Dominando a gestão da informação**. Porto Alegre: Bookman, 2004. p.213-219..

NONAKA, I.; TAKEUCHI, H. **Criação de conhecimento na empresa**: como as empresas japonesas geram a dinâmica de inovação. 5. ed. São Paulo: Campus, 1997. 358 p.



Encuentro Latinoamericano de
**Bibliotecarios,
Archivistas y
Museólogos** Valparaíso, Chile
28 al 30 Septiembre
de 2015

VII EBAM
***Bibliotecas, Archivos y Museos de América Latina:
comunicación intercultural e inclusión social***

PRADO, Heloísa de Almeida. **Organização e administração de bibliotecas.** 2. ed. rev. São Paulo: T. A. Queiroz, 2003.

ROBRETO, JAIME. **Da ciência da informação revisitada aos sistemas humanos de informação.** Brasília:Thesaurus Editora, 2003.

SCHLESINGER, Cristina Costa Barros et al. **Gestão do Conhecimento na Administração Pública.** Curitiba: Instituto Municipal de Administração Pública - IMAP, 2008.

TARAPANOFF, Kira (org.). **Inteligência organizacional e competitiva.** Brasília: Editora Universidade de Brasília, 2001. 344p.

VALENTIM, M.L.P;GELINSKI,J.V.V.Gestão do conhecimento corporativo. In: VALENTIM, M.L.P (Org.) **Informação, conhecimento e inteligência organizacional.** Marília: FUNDEPE Editora, 2006. P.115-131.

VALENTIM, Marta Lígia Pomim. Processo de inteligência competitiva organizacional. In. VALENTIM, Marta Lígia Pomim (Org.) **Informação, conhecimento e inteligência organizacional.** 2 ed. Marília: FUNDEPE Editora, 2006. Capítulo 1, p.9-24.