

***Bibliotecário e as Organizações: Gestão da
Informação e do Conhecimento para tomada de
decisão***

***V JORNADA NORTE-NORDESTE DE BIBLIOTECONOMIA,
DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
CEFET-PE - 24 de outubro 10h.***

Kira Tarapanoff, PhD
Pesquisadora Sênior - CID/UnB
Pesquisadora Visitante – STI / MDIC

Resumo

Utilizando-se da analogia com o grande Farol de Alexandria, uma das sete maravilhas do mundo antigo, os participantes do Colóquio em Nível Superior sobre Competência Informacional e Aprendizado ao Longo da Vida, realizado na Biblioteca de Alexandria, de 6 a 9 de novembro de 2005, declararam que a competência informacional e o aprendizado ao longo da vida são os faróis da Sociedade da Sociedade da Informação. O assunto desta palestra “Bibliotecário e as Organizações: Gestão da Informação e do Conhecimento para tomada de decisão”, será desenvolvido sob este prisma enfocando as competências e aprendizado que devem ser desenvolvidos pelos bibliotecários e pelos demais *stakeholders* no contexto das organizações.

Sumário

- 1. Contexto;*
- 2. Competência*
 - 2.1 Competência Informacional;*
- 3. Necessidade de informação*
 - 3.1 Necessidade e competência;*
- 4. Expertise do bibliotecário;*
- 5. Organizações e necessidades informacionais;*
- 6. Aprendizado do bibliotecário;*
- 7. Gestão da informação – GI;*
- 8. Gestão do Conhecimento – GC;*
- 9. Informação, Conhecimento e Aprendizagem.*

Sociedade da Informação e do Conhecimento *Desafio*

- *Construir uma Sociedade na qual todos possam criar, acessar, utilizar e compartilhar informação e conhecimento.*

Sociedade da Informação e do Conhecimento *Instrumentos*

➤ *Declaração de Alexandria – Competência informacional e o aprendizado ao longo da vida são os Faróis da Sociedade da Informação e do Conhecimento.*

➤ *Fonte: (COLÓQUIO..., 2005)*

Competências

➤ *Competências – convergência das dimensões conhecimentos (saber), habilidades (saber fazer) e atitudes (saber agir), tanto no plano pessoal quanto no corporativo.*

➤ *Fonte: (BRANDÃO, 1999)*

Competência Informacional

➤ *Conjunto de competências colocado em ação ao trabalhar com a informação, podendo ser expressa pela expertise em lidar com o ciclo e as tecnologias da informação, e com os contextos informacionais.*

Competência Informacional e Ciclo Informacional



Necessidades Informacionais

- *Competências são desenvolvidas para atender necessidades. Elas são correspondentes no tempo e na forma de desenvolvimento, por isso têm dimensões semelhantes.*

➤ *Fonte: (MIRANDA, 2007)*

Necessidades Informacionais

- *Estado (ou processo) no qual alguém percebe a insuficiência ou inadequação dos conhecimentos necessários para prosseguir seu trabalho, e busca informações como forma de modificar este estado.
(contém elementos cognitivos, afetivos e situacionais).*

Necessidades Informacionais no ambiente organizacional

- *Todas as organizações têm necessidades informacionais. Precisam tomar decisões e, para isso, processam informação.*

Necessidades Informacionais no ambiente organizacional

Determinadas:

- (a) pela percepção de lacunas no conhecimento e a capacidade de dar sentido ao lidar com problemas ou tarefas;*
- (b) por fatores emocionais inerentes à incerteza, nível de stress e dificuldade existentes ao perceber essas lacunas e;*

Necessidades Informacionais no ambiente organizacional

Determinadas:

c) por fatores situacionais específicos: clareza e consenso quanto aos objetivos; restrição de recursos; magnitude de riscos; formas de controle; normas profissionais e sociais; tempo, etc.

➤ *Fonte: (CHOO,1999)*

Necessidades Informacionais no ambiente organizacional

- *Os requerimentos informacionais em organizações podem ser analisados por meio de três arenas nas quais a informação tem papel estratégico:*

Necessidades Informacionais no ambiente organizacional

- *Interpretação do ambiente para formar significado sobre sua existência;*
- *Conversão dessa informação em processos internos de conhecimento; e*

Necessidades Informacionais no ambiente organizacional

- *Processamento da informação para agir em seu ambiente adequadamente.*

➤ *Fonte: (CHOO, 2003; 2006).*

Necessidades Informacionais no ambiente organizacional

- *Para responder a essas necessidades todos na organização devem desenvolver competências informacionais. Adquirir alguns conhecimentos, habilidades e atitudes dos profissionais da informação.*

Necessidades Informacionais no ambiente organizacional



➤ Fonte: (MIRANDA, 2007)

Expertise do Bibliotecário

- *Conhecimento dos recursos informacionais disponíveis; domínio sobre o ciclo da informação.*

Aprendizado contínuo

Bibliotecário e a Geração de conhecimento

➤ *Apoiar, mediar e guiar o aprendizado individual e de grupos. Desenvolvendo competências novas nos usuários, por meio da utilização mais efetiva da informação e do conhecimento disponíveis.*

➤ *Fontes:(AKEROID, 2001; TEARE, DAVIES e SANDELANDS, 2002).*

Competências informacionais Bibliotecário e Acesso

- *Ensinar a acessar a informação sob todas as formas físicas ou virtuais: texto, imagem fixa ou em movimento, som, e respectivas combinações.*

Competências informacionais Bibliotecário - Acesso

➤ *A partir do Serviço de Referência tradicional evoluiu-se para o conceito de Referência Digital.*

Fonte: (MARCONDES; MENDONÇA; CARVALHO, 2005).

Competências informacionais *Bibliotecário - Acesso*

- *O Serviço de Referência Digital pode ser gerenciado automaticamente (por aplicativos específicos), com a assistência de bibliotecários e ou de especialistas.*

➤ *Fonte: (TOUTAIN, 2006).*

Competências informacionais *Bibliotecário - Acesso*

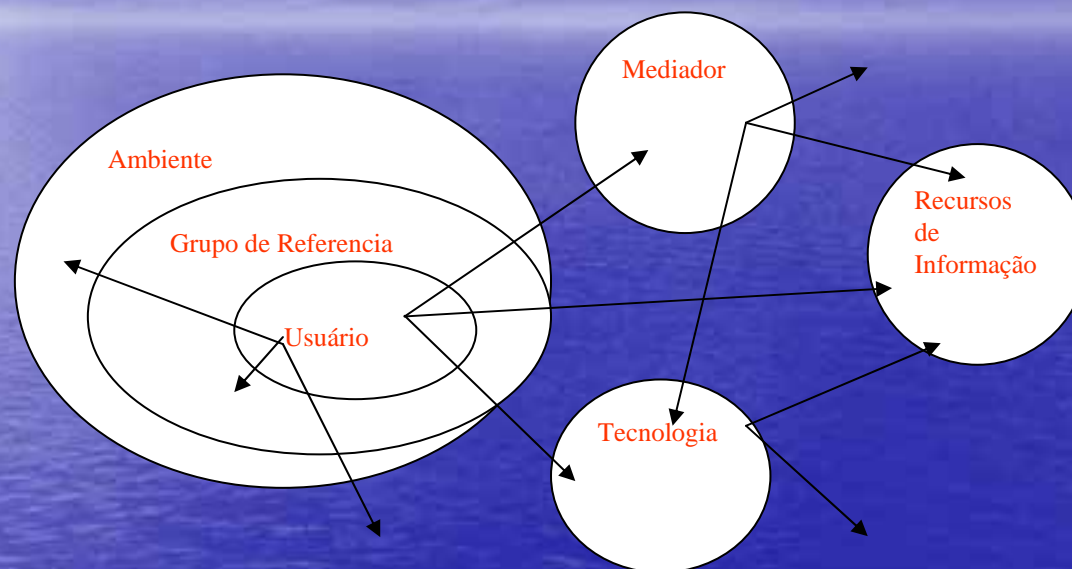
- *Presta assistência ao usuário no direcionamento de questões às fontes de informação disponíveis na Web e em outras fontes.*

Competências informacionais Bibliotecário - Compartilhamento

- *Inclui serviços de mediação de sites de comunidades virtuais (especialistas) associadas numa rede digital, que respondem questões colocadas por meio da Internet (Ask a Service).*

➤ *Fonte: (FERREIRA, 2004)*

Bibliotecário e o desenvolvimento de competências informacionais



Mediação Digital na Busca da Informação

➤ *Fonte: (baseado em WILSON, 1981)*

Competências informacionais

Bibliotecário - Compartilhamento

- *No Serviço de Referência Digital é agregado o conceito de compartilhamento de informação e conhecimento ao conceito de acesso à informação.*

Organizações e Necessidades informacionais corporativas

- *Entender o seu entorno de atuação – realizando monitoramento ambiental, identificando ameaças e oportunidades.*

O Bibliotecário e as Necessidades informacionais corporativas

- *Auxiliar a tomada de decisão na realização do monitoramento e prospecção tecnológica institucional, gerando conhecimento único de propriedade da organização e superior ao de seus competidores.*

➤ *Fonte: (CHOO, 2003, p.370)*

Organizações e Necessidades informacionais corporativas

- *Identificar lacunas de conhecimento; valorizar novos conhecimentos – obter informação sobre novas fontes de conhecimento.*

O Bibliotecário e as Necessidades informacionais corporativas

- *Criar conhecimento novo ao trabalhar, disponibilizar e compartilhar informações e conhecimentos gerados na instituição.*

Aprendizado do Bibliotecário

- *A expertise do bibliotecário (conhecimento do ciclo informacional) deve ser completada com a competências em Gestão da Informação e Gestão do Conhecimento.*

Gestão da Informação

Definição

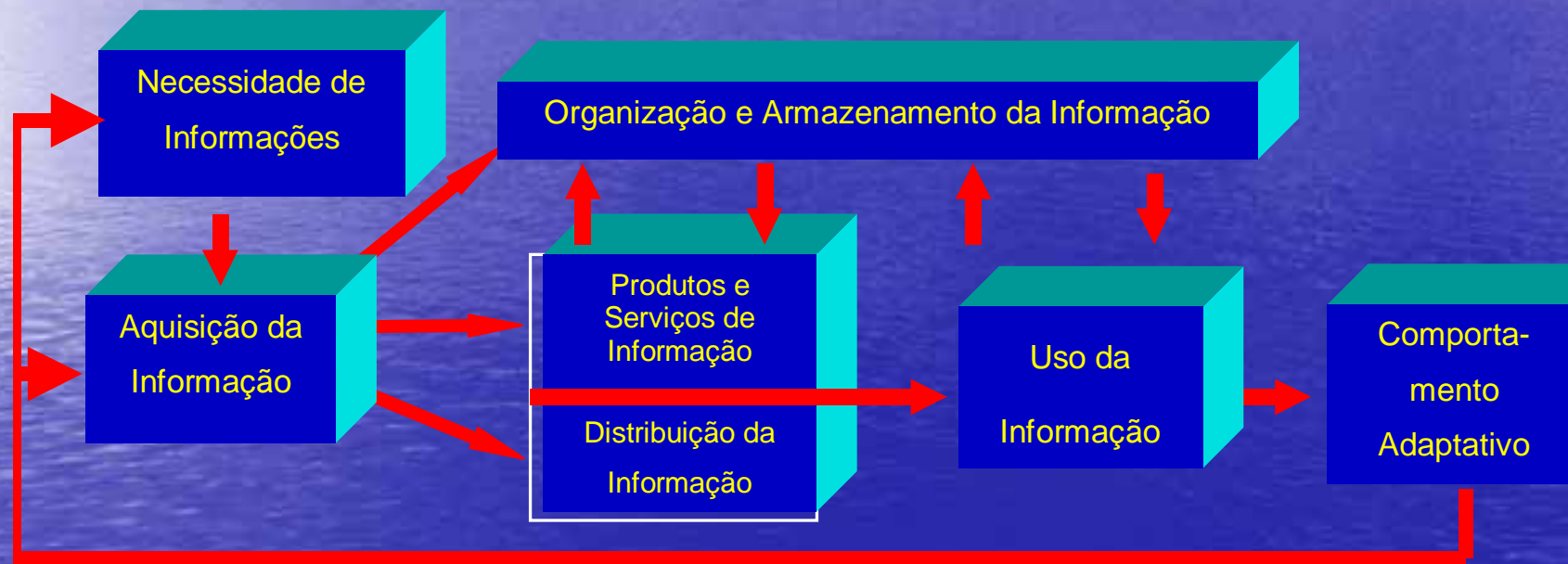
- *Aplicação de princípios administrativos à aquisição, organização controle, disseminação e uso da informação para a operacionalização efetiva de organizações de todos os tipos.*

Gestão da Informação

Objetivos

- *Identificar e potencializar recursos informacionais de uma corporação e sua capacidade de informação, ensinando-a a aprender e adaptar-se às mudanças ambientais.*

Gestão da Informação *Ciclo*



Gestão da Informação e Organizações

- *Criar a competência de gerir a informação, o conhecimento e a aprendizagem organizacional, é crucial para a competitividade das corporações de qualquer tipo.*

Bibliotecário e a Gestão da Informação

- *Atividades de Gestão da Informação:*
 - *gerenciar e prover acesso a informações;*
 - *extrair e sumarizar informações importantes;*
- *relatar e “empacotar” a informação direcionada a um problema específico.*
- *Fonte: (CHOO, 2000, p.3)*

Bibliotecário e a Gestão da Informação

- *Saber identificar, analisar e articular necessidades de informação como ponto de partida para a solução de problemas específicos.*

Bibliotecário e a Gestão da Informação

➤ *Combinar informações internas e externas para responder questões; prover **acesso à memória organizacional** enquanto se desenvolve algo novo, reduzindo o excesso de informação por meio de **filtragem de novas informações**.*

➤ *Fonte: (CHOO, 2000, p.5)*

Bibliotecário e a Gestão da Informação

➤ *A formação de profissionais de informação em análise de necessidades de informação lhes permite adquirir competências interacionais (saber acolher, saber dialogar) e competências de diagnóstico (saber fazer um diagnóstico informacional).*

➤ *Fonte: (Le COADIC, 1998, p.167)*

Conhecimento *Definição*

➤ **É o conjunto de saberes baseados na informação que se torna justificada, verdadeira e confiável, assumindo caráter cumulativo. Compõe-se de duas vertentes: a tácita, própria do indivíduo e, portanto, subjetiva, e a explícita, externa ao indivíduo, também denominada conhecimento objetivo (ou objetivado) .**

Conhecimento

Tipo

- *Conhecimento Tácito: É o acúmulo de saber prático sobre um determinado assunto, que agrega convicções, crenças, sentimentos, emoções e outros fatores ligados à experiência e à personalidade de quem o detém.*
- *Conhecimento Explícito: É o conjunto de informações já elicitadas em algum suporte (livros, documentos, manuais, periódicos etc.) e que caracteriza o saber disponível sobre tema específico.*

Gestão do Conhecimento

➤ *Processo de criação, captura, assimilação e disseminação de conhecimento tácito extrínseco individual, integrando-o ao conhecimento organizacional, a fim de que seja utilizado como subsídio útil às diversas atividades desenvolvidas no âmbito da organização.*

➤ *Fonte: (MIRANDA, 2007)*

Gestão da Informação e Gestão do Conhecimento

	Gestão da Informação	Gestão do Conhecimento
Foco	registro e processamento de informação explícita	captura do conhecimento tácito e explícito
Fonte e Utilização	obtem informação de diversas fontes e organiza em sistemas de bancos de dados	obtem informação de uma fonte e promove a reutilização em outras situações
Ênfase	pesquisas em repositórios de dados altamente estruturados	colaboração e o compartilhamento

O bibliotecário e a Gestão do Conhecimento

➤ *Trabalhar com especialistas em conteúdos para
buscar, colher e organizar o capital intelectual da
organização.*

➤ *Fonte: (CHOO, 2000)*

O bibliotecário e a Gestão do Conhecimento

- *Na representação do conhecimento e dos objetos do conhecimento de uma organização, existe um instrumento indispensável:*
 - *a taxonomia informacional.*

O bibliotecário e a Gestão do Conhecimento

➤ *Taxonomia - parte da arquitetura informacional da organização na qual se categorizam textos, arquivos digitais, narrativas, transcrições de entrevistas, imagens e outros objetos armazenados em um único repositório de informação ou de conhecimento.*

➤ *Fonte: (MCINERNEY, 2006)*

O bibliotecário e a Gestão do Conhecimento

➤ *Sendo o conhecimento construído a partir da informação, as taxonomias servem como catálogos ou índices. Apontam para as informações necessárias à aprendizagem ou ao cumprimento de uma missão crítica.*

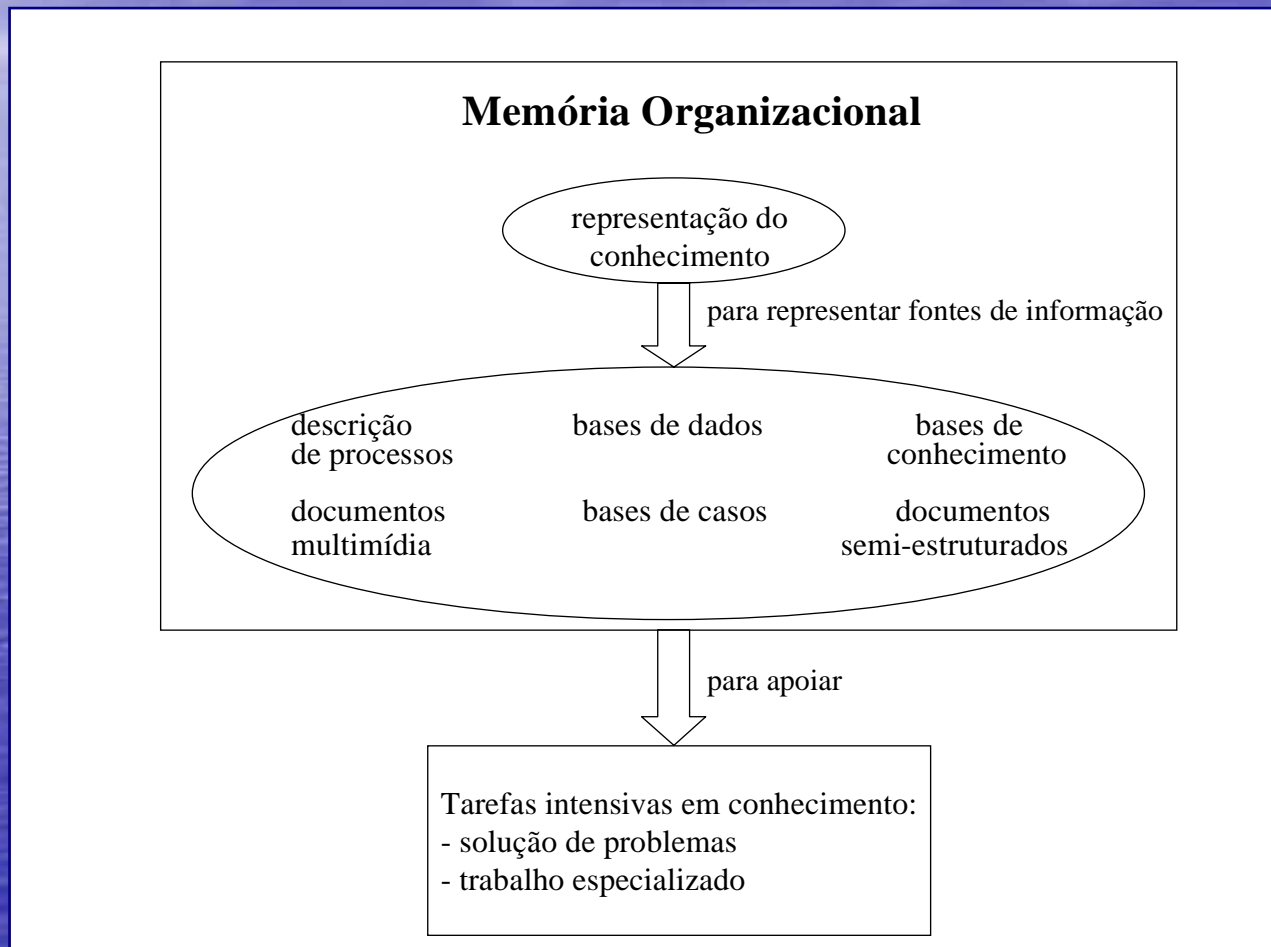
O bibliotecário e a Gestão do Conhecimento

➤ *Prover acesso à memória organizacional.*

➤ *Fonte: (CHOO, 2000)*

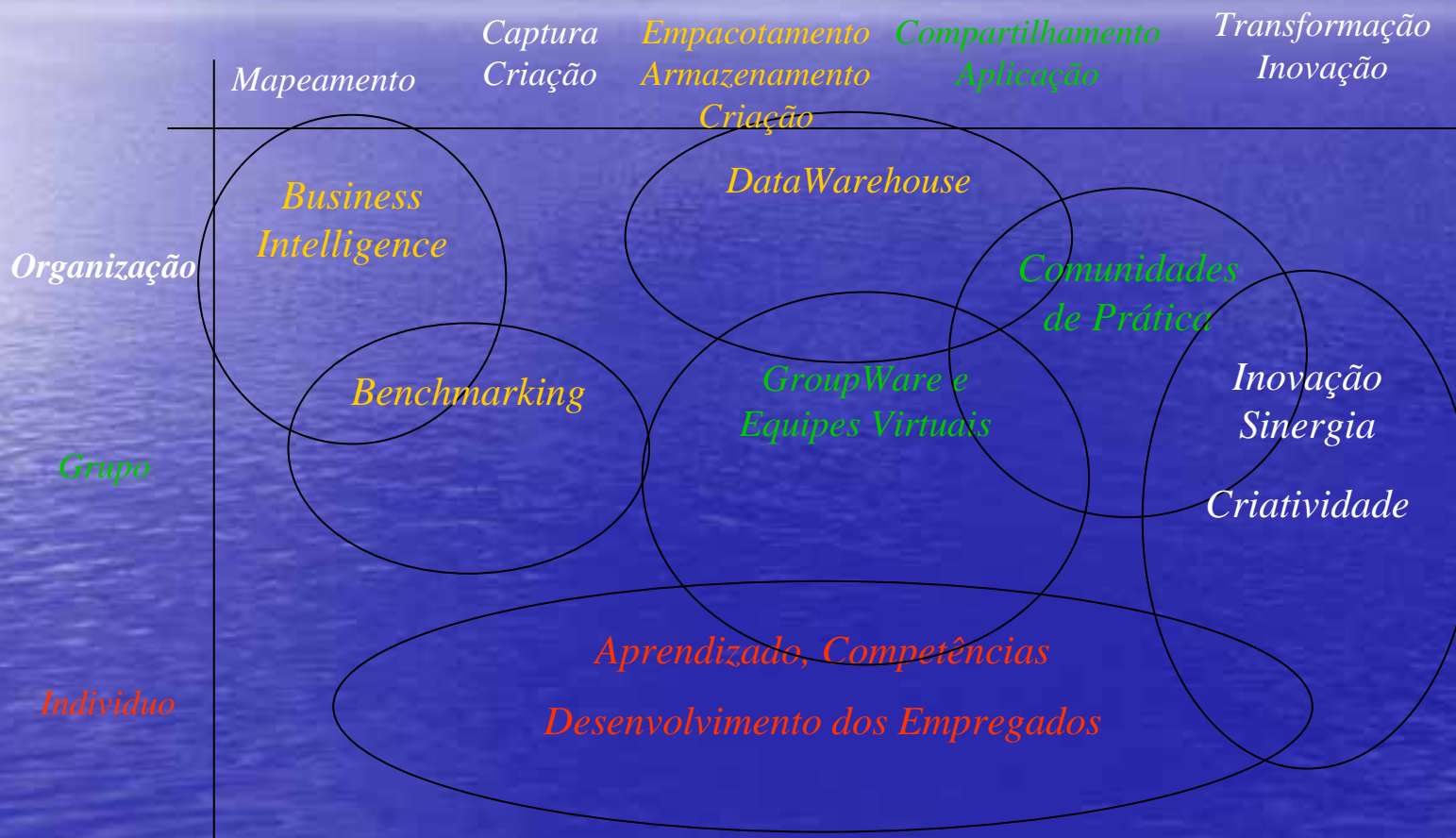
O bibliotecário e a Gestão do Conhecimento

➤ Fonte: (MORESI, 2006)



Técnicas e Ferramentas para Gerenciamento do Conhecimento

Contexto



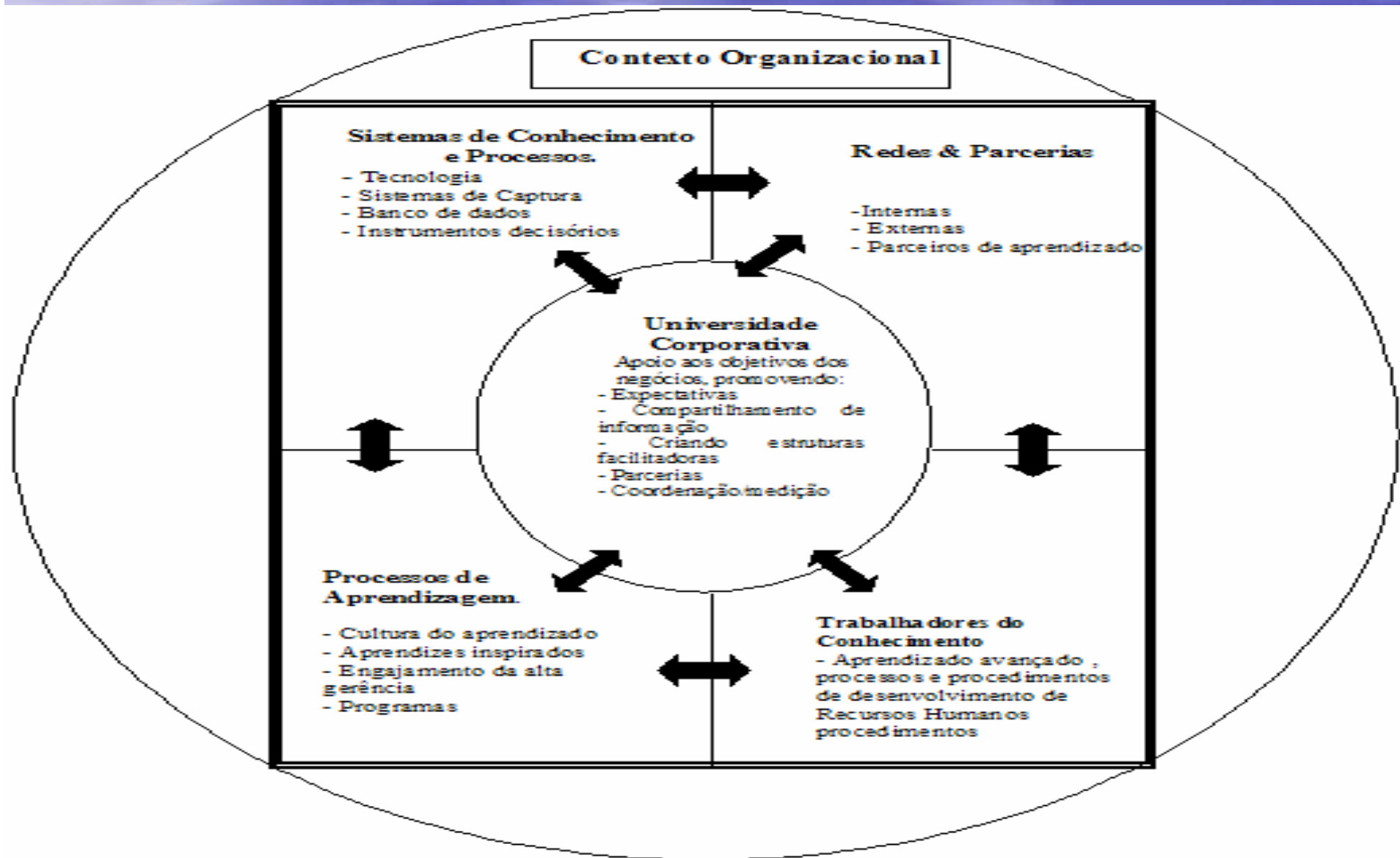
Informação, Conhecimento e Aprendizado

- *Criar a competência de gerir a informação, o conhecimento e a aprendizagem organizacional, é crucial para a competitividade das empresas.*

Informação, Conhecimento e Aprendizado

- *Uma forma de criar esta capacidade, integra quatro componentes:*
 - *sistemas de conhecimento e processos;*
 - *redes e parcerias;*
 - *sistemas para pessoas; e*
 - *processos de aprendizado.*
 - *Fonte: (PRINCE & BEAVER, 2001, p.194-195).*

Informação, Conhecimento e Aprendizado – UC



Referências

- AKEROID, J. The Management of Change in Electronic Libraries. *IFLA Journal*, v.27, n. 2, p. 70-73, 2001.
- BRANDÃO, Hugo P. Gestão Baseada nas Competências: um estudo sobre competências profissionais na indústria bancária. Brasília: Dissertação de Mestrado, Universidade de Brasília, 1999, 158 p.
- CHOO, Chun Wei. Working with knowledge. How information professionals help organization manage what they know. *Library Management*, v.21, n.8, 2000.
- CHOO, Chun Wei. *A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significados, construir conhecimento e tomar decisões*. Trad. Eliana Rocha. São Paulo: Ed. Senac, 2003.
- CHOO, C.W. *The Knowing Organization*. New York: Oxford University Press, Inc, 2006..
- LE COADIC, Yves F. *Le Besoin d'Information*. Paris: ADBS Editions, 1998.
- McINERNEY, Claire R. Compartilhamento e Gestão do Conhecimento; profissionais da informação em um ambiente de confiança mútua. In: TARAPANOFF, Kira (Org.). *Inteligência, Informação e Conhecimento em Corporações*. Brasília: IBICT:UNESCO, agosto 2006.p.57-72

Referências

- MARCONDES, Carlos H.; MENDONÇA, Marília A.R.; CARVALHO, Suzana M.H. de. Serviços via Web em Bibliotecas Universitárias Brasileiras, In: Proceedings CINFORM-Encontro Nacional de Ciência da Informação VI. Salvador, Bahia, 2005.
- MIRANDA, S.V. Identificação de Necessidades de Informação e sua Relação com Competências Informacionais; o caso da Supervisão Indireta de Instituições Financeiras no Brasil. Brasília: Universidade de Brasília, 2007. Tese de Doutorado.
- MORESI, Eduardo Amadeu Dutra. Memória Organizacional e Gestão do Conhecimento. In: Tarapanoff, Kira (Org.). *Inteligência, Informação e Conhecimento em Corporações*. Brasília: IBICT:UNESCO, agosto 2006. P.277-302
- PRINCE, C. & BEAVER, G. Facilitating organizational change: the role and development of the corporate university. *Strategic Change*, v.10, p.189-199, Jun-Jul 2001
- TARAPANOFF, Kira (Org.). *Inteligência, Informação e Conhecimento em Corporações*. Brasília: IBICT:UNESCO, agosto 2006..
- TEARE, R. Davies, D. & SANDELANDS, E. *Organizaciones que aprenden y formación virtual*. Barcelona, España: Gedisa, 2002. (Serie: biblioteca de educación. Nuevas tecnologías).
- TOUTAIN, Lídia Maria Batista Brandão. Biblioteca igital: definição de termos. In: MARCONDES, Carlos H.; KURAMOTO, Hélio; TOUTAIN, Lídia Brandão; SAYÃO, Luís (Orgs.) *Bibliotecas Digitais; saberes e práticas*. Salvador: Brasília: UFBA: IBICT, 2006. P.15-24
- WILSON, T.D. On user studies and information needs. *Journal of Librarianship*, v.37, n.1, p.3-15, 1981. Disponível em: [http:// information.net /tdw /pub papers /1981Infoneeds.html](http://information.net/tdw/pub/papers/1981Infoneeds.html)

Obrigada pela atenção!!!

kat309@unb.br

