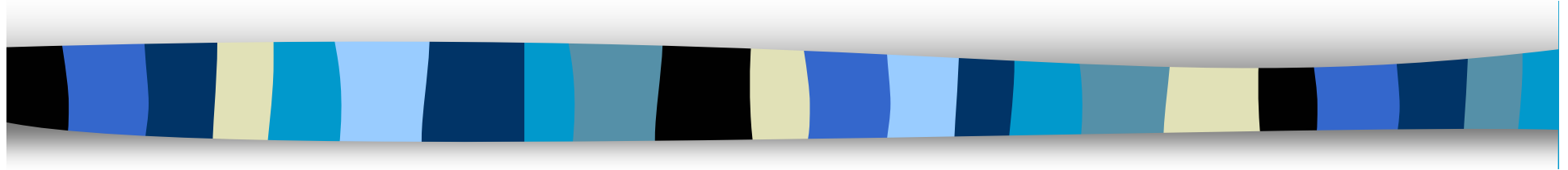


# O papel do bibliotecário na Gestão do Conhecimento



Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Valéria Martin Valls

Abril de 2008

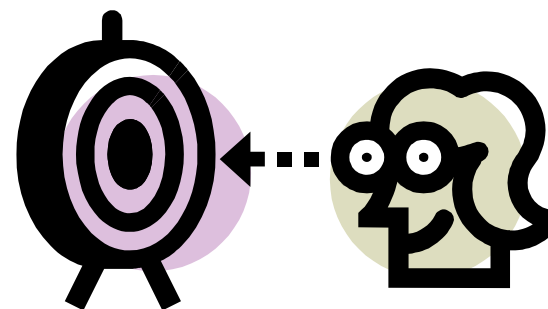


# Apresentação

- Doutora e Mestre em Ciências da Comunicação / Bibliotecária (ECA/USP);
- Docente do curso de pós-graduação da Fundação Escola de Sociologia e Política de São Paulo (FESPSP);
- Consultora em Gestão (Informação, Conhecimento e Qualidade).

# Objetivo do nosso encontro

- Discutir a participação do bibliotecário nas iniciativas ligadas a Gestão do Conhecimento implantadas em suas Organizações

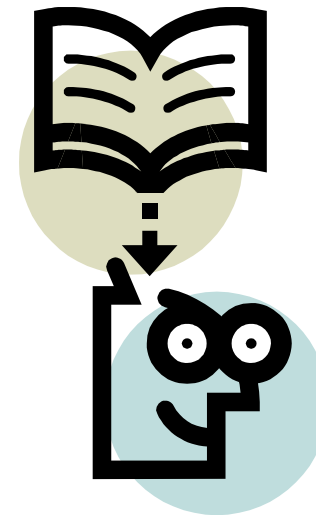




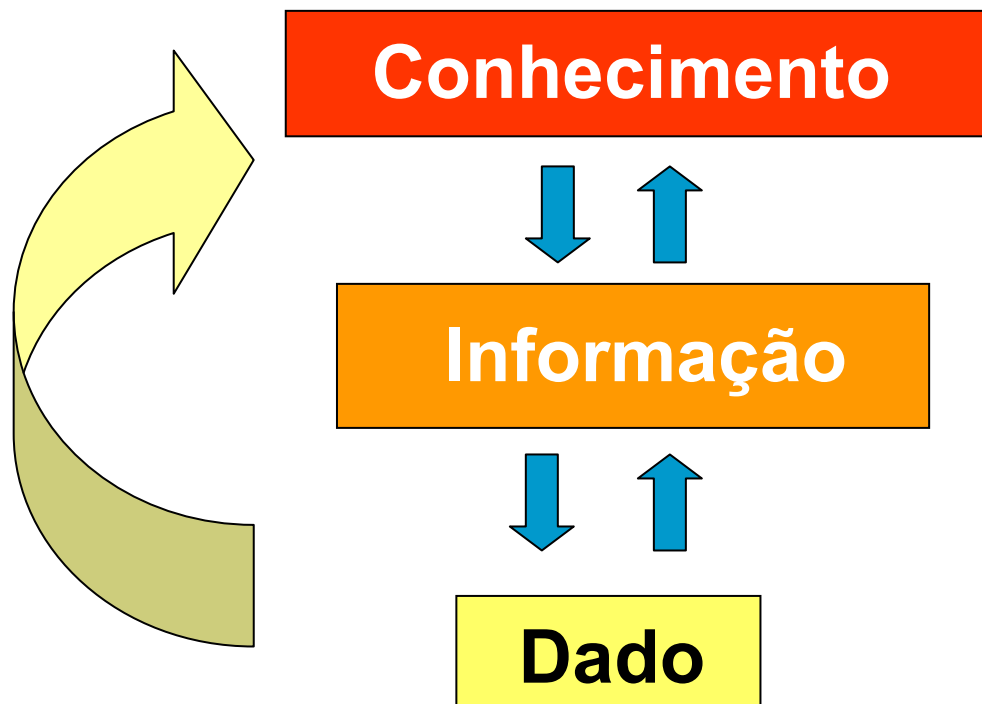
## Pontos que vamos abordar

- Um rápido panorama sobre a **criação do conhecimento nas Organizações**, incluindo a aprendizagem individual e organizacional;
- As iniciativas de **Gestão do Conhecimento**;
- O **papel do bibliotecário** nesse contexto.

# Panorama sobre a criação do conhecimento



# As três entidades



*As diferenças entre as três entidades são uma questão de grau / intensidade*

# Aspectos conceituais sobre a criação do conhecimento nas Organizações, segundo Davenport & Prusak

Dado	→	Informação	→	Conhecimento
<p>Simple observações sobre o estado do mundo</p> <p>Facilmente estruturado</p> <p>Facilmente obtido por máquinas</p> <p>Freqüentemente quantificado</p> <p>Facilmente transferível</p>		<p>Dados dotados de relevância e propósito</p> <p>Requer unidade de análise</p> <p>Exige consenso em relação ao significado</p> <p>Exige necessariamente a mediação humana</p>		<p>Informação valiosa da mente humana</p> <p>Inclui reflexão, síntese, contexto</p> <p>De difícil estruturação</p> <p>De difícil captura em máquinas</p> <p>Freqüentemente tácito</p> <p>De difícil transferência</p>

**Banco de Dados**



**Sistemas ou Serviços de Informação**



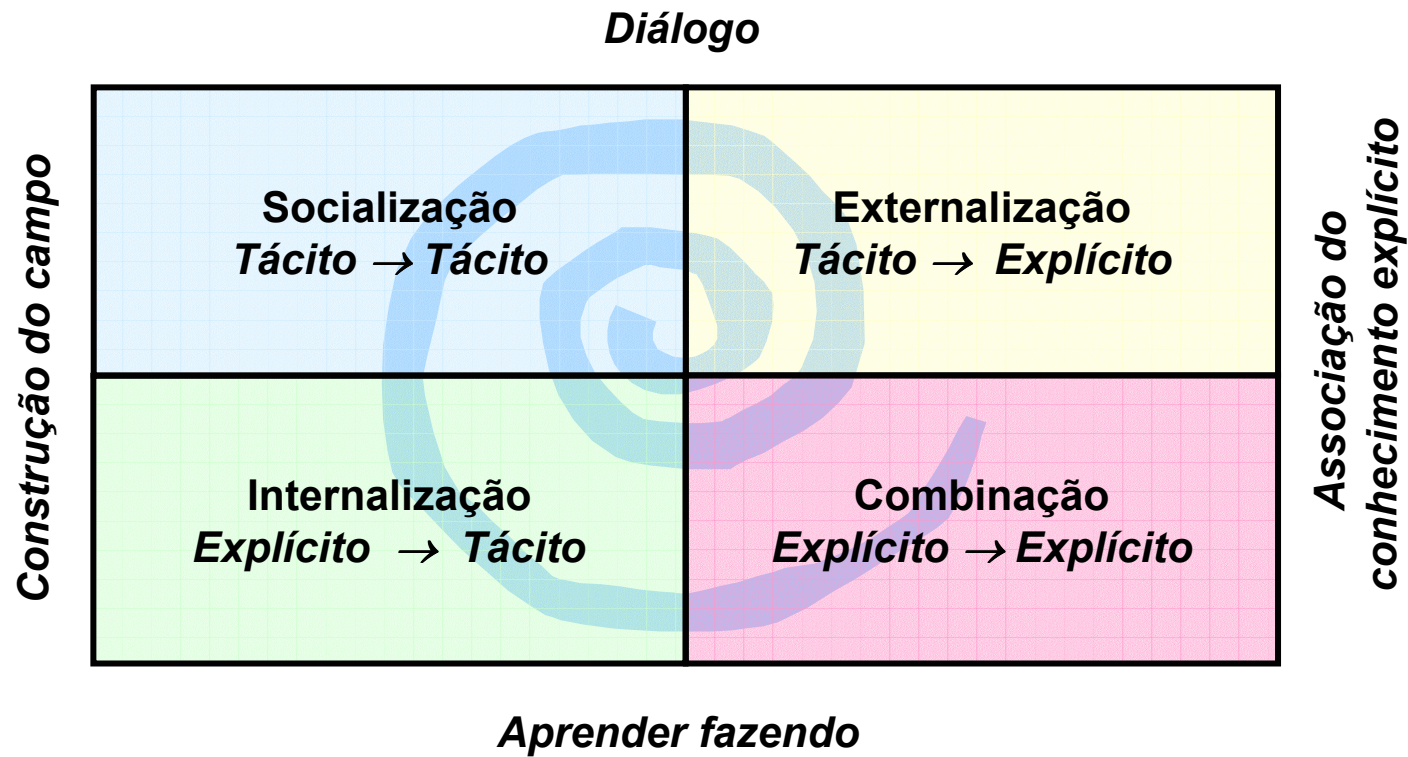
**Sistemas para Gestão do Conhecimento**



# A criação do conhecimento, segundo Nonaka & Takeuchi

- A criação do conhecimento consiste na dinâmica das atividades proporcionada pela **interação entre elos humanos, documentos, treinamentos, reuniões e decisões** que, essencialmente, constitui o processo sob o qual a Organização retém, utiliza e repassa o conhecimento.
- O **conhecimento** se baseia em dados e informações mas, ao contrário deles, **está sempre ligado as pessoas**.

# A espiral do conhecimento

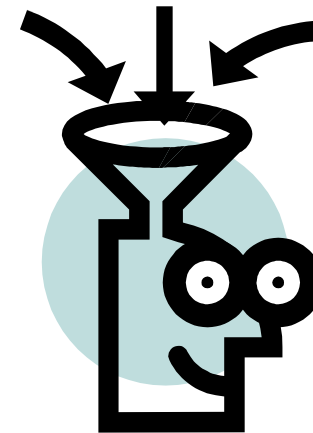




# Como se dá a construção do conhecimento...

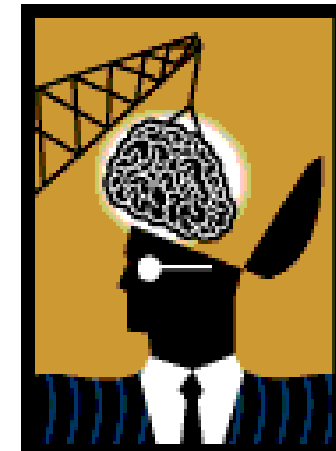
- A construção do conhecimento é um **processo intrínseco, individual**; duas pessoas produzem conhecimentos diferentes a partir da mesma informação (objeto);
- A maneira como cada um vê/absorve a informação – a relação do indivíduo com o objeto – é que determinará o conhecimento a ser construído.

# Aprendizagem individual e organizacional



# Aprendizagem Organizacional

- A Organização que aprende é a que dispõe de habilidades para criar, adquirir e transferir conhecimento, e é capaz de modificar seu comportamento, de modo a refletir os novos conhecimentos e idéias.





# Aprendizagem Organizacional

- Alguns exemplos, segundo David Garvin:
  - **Aprendizado com as próprias experiências e antecedentes:** As Organizações devem analisar seus sucessos e fracassos e avaliá-los de maneira sistemática e registrar os ensinamentos de modo aberto e acessível para os empregados.
  - **Aprendizado com as experiências e melhores práticas alheias:** Observação do espaço externo, benchmarking, clientes. Qualquer que seja a fonte externa, o aprendizado ocorrerá em ambientes receptivos.

# Aprendizagem Organizacional

- Outros exemplos:
  - **Transferência de conhecimentos rápida e eficiente em toda a Organização:** para que o aprendizado seja mais que um assunto local (no RH, por exemplo), o conhecimento deve disseminar-se com rapidez e eficiência por toda a Organização. As Organizações que aprendem cultivam a arte de ouvir com abertura e atenção.



# Iniciativas de Gestão do Conhecimento



© Valéria Valls 2008

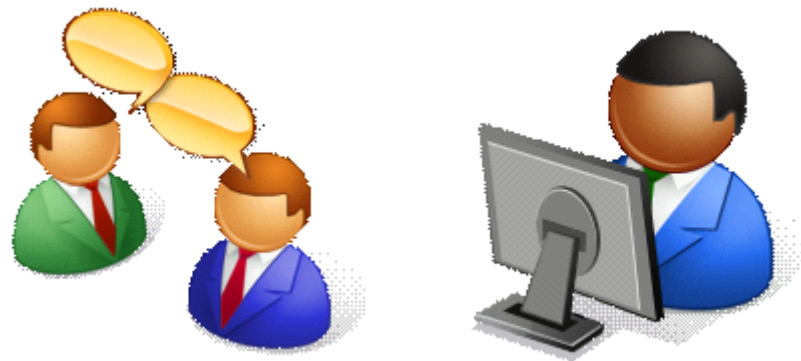
## GC: Definição

- “É o processo sistemático de procura, seleção, organização, análise e disponibilização da informação, de modo que se possibilite aos trabalhadores de uma Organização a compreensão necessária e suficiente numa área de interesse específico” (*Knowledge Management Glossary*)



## GC envolve muitos elementos...

- Identificação, captura, gerenciamento, compartilhamento e re-uso de dados / informações e conhecimento de uma organização;
- Tanto em sua forma tácita quanto explícita!



# Caminhos seguidos pelas Organizações para trabalhar com Gestão do Conhecimento

- Capturar, armazenar, recuperar e distribuir ativos **tangíveis** de conhecimento, tais como patentes, produção técnica, *e-mail's*, relatórios, documentos arquivísticos e outros;



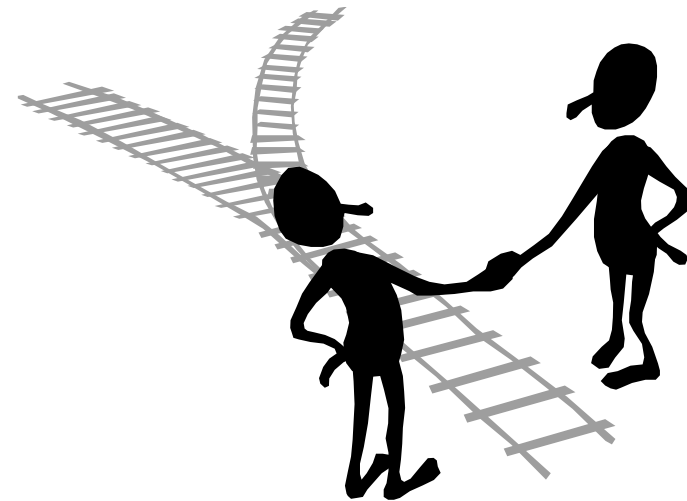
# Caminhos seguidos pelas Organizações para trabalhar com Gestão do Conhecimento

- Coletar, organizar e disseminar conhecimentos **intangíveis**, tais como *know-how* e especialização profissional, experiência individual, soluções criativas, etc.;

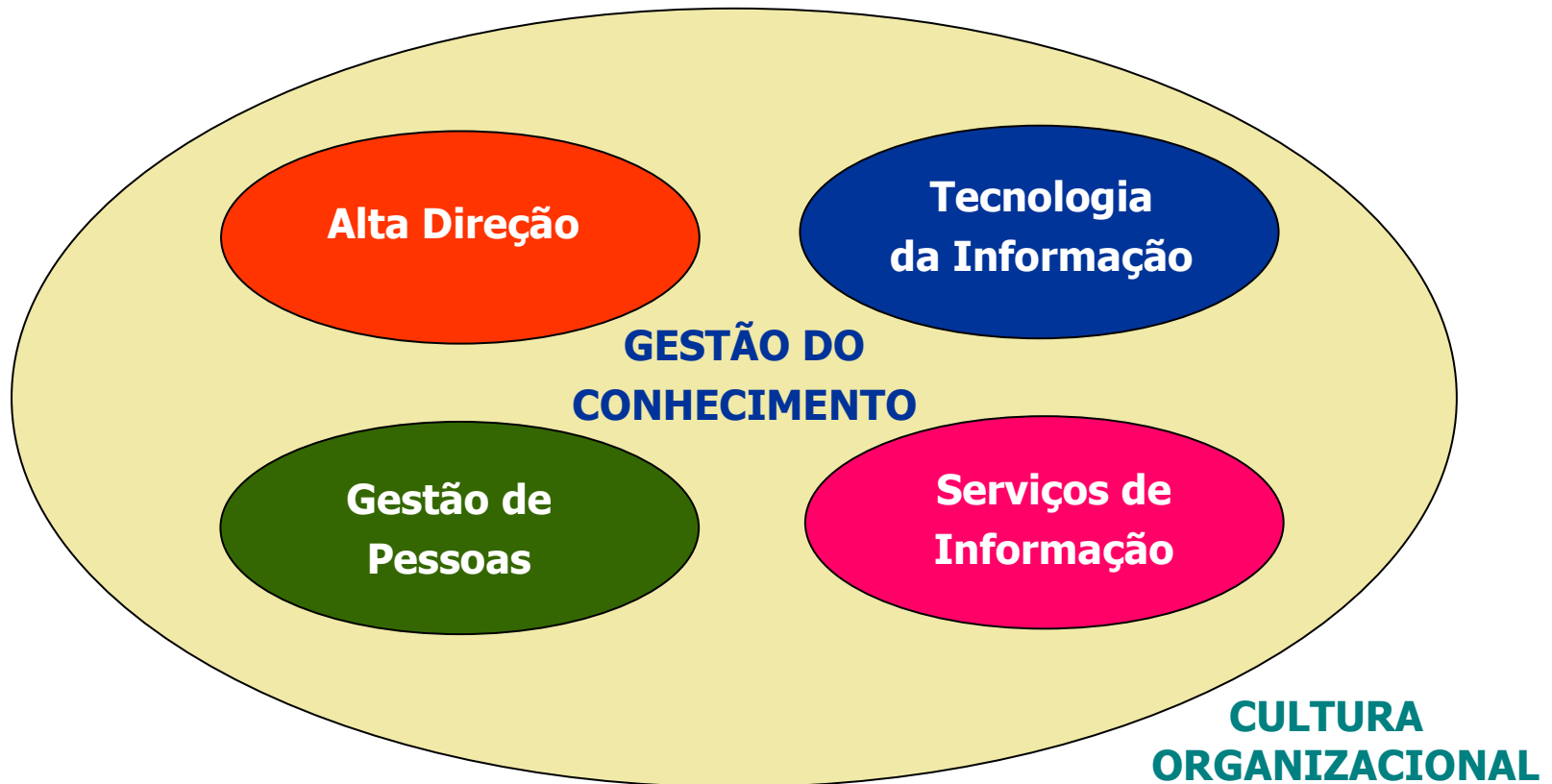


# Caminhos seguidos pelas Organizações...

- Criar um **ambiente** de aprendizado interativo, no qual as pessoas transfiram prontamente o conhecimento, internalizem-no e apliquem-no para criar novos conhecimentos.



# Elementos essenciais para a efetiva Gestão do Conhecimento





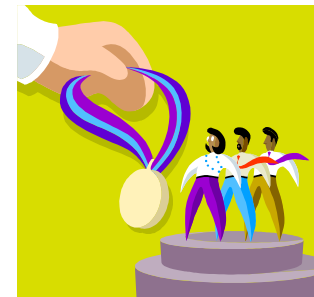
# Processos multidisciplinares, envolvendo diversas áreas e profissionais

- Bibliotecários
- Arquivistas
- Tecnologia da Informação e Comunicação
- Recursos Humanos
- Gestão
- Comunicação
- ...

# É importante lembrar!

*Em Gestão do Conhecimento não há  
reserva de mercado:*

*o espaço existe e será ocupado pelos  
profissionais que demonstrarem  
mais competência.*



# O papel do bibliotecário na Gestão do Conhecimento



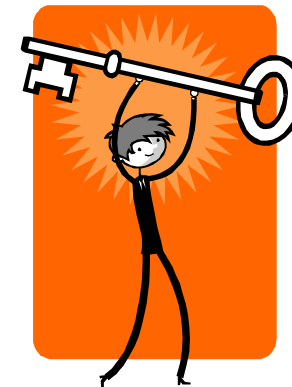
# Bibliotecário e GC

- A manutenção de um Serviço de Informação contempla uma iniciativa extremamente relevante da Gestão do Conhecimento, que é o **repositório de conhecimento explícito**.



# Bibliotecário e GC

- Torna-se grande fonte de conhecimento para a **tomada de decisão.**



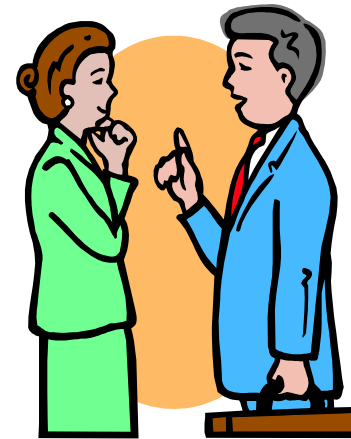
# Bibliotecário e GC

- Mantém **conhecimento acessível**, capaz de apoiar atividades, otimizando processos operacionais, táticos e estratégicos e integrando a Organização em relação às suas práticas técnicas, comerciais, administrativas, etc.



# Bibliotecário e GC

- Impulsiona o **re-uso do conhecimento** e a **interação humana**, fomentando o ambiente de aprendizagem tão difundido pelos defensores da Gestão do Conhecimento.



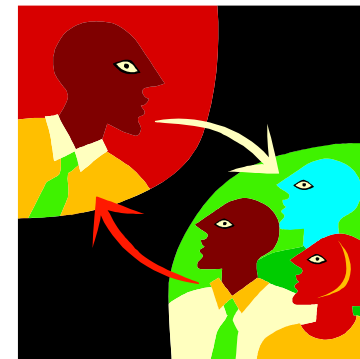
# Bibliotecário e GC

- O **re-uso do conhecimento** impulsiona a externalização (tácito para explícito) – quando o conhecimento é registrado - e a internalização (explícito para tácito) quando o conhecimento é posteriormente utilizado.



# Bibliotecário e GC

- A manutenção de um Serviço de Informação contempla a premissa básica da Gestão do Conhecimento que está relacionada com o **acesso ao conhecimento por parte dos tomadores de decisão.**



# Bibliotecário e GC

- Documentos organizados promovem a **democracia no acesso à informação**, evitando conhecimento entesourado em uma área ou pessoa, tão comum nas Organizações, muitas vezes encarado como uma forma de reter poder e manipular situações.



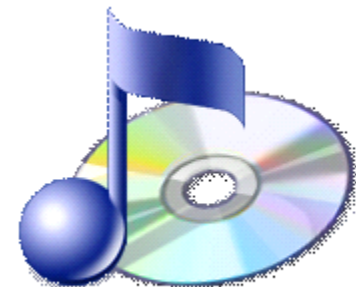
# Bibliotecário e GC

- **As técnicas de gestão da informação** podem e devem ser utilizadas para a gestão do conhecimento, mesmo que não estejam no tradicional meio físico (papel).



# Bibliotecário e GC

- Podemos e devemos ampliar nosso campo de atuação, entendendo que na Gestão do Conhecimento o conhecimento certamente é encontrado em diferentes suportes (mídias digitais e sonoras, por exemplo) e que as **técnicas tradicionais podem e devem ser customizadas.**





## Bibliotecário e GC

- A **taxonomia**, largamente propagada pelos profissionais de Tecnologia da Informação tem sua base conceitual muito próxima a da **classificação**.
- Há um espaço de atuação muito amplo nesse sentido, apoiando as equipes de tecnologia na concepção e implantação de Portais de Conhecimento ou outras formas de acesso e retenção de conhecimento.

# Bibliotecário e GC

- A implantação das **comunidades de prática** prevê a participação de profissionais que conheçam a Organização, seus funcionários, suas atividades e os processos do negócio.





## Bibliotecário e GC

- O bibliotecário pode **atuar como mediador entre as necessidades de conhecimento e as fontes disponíveis, muitas vezes fontes “humanas”**, encontradas na própria Organização, pois possui uma visão orgânica.
- Realiza **conexões para realizar a ponte entre o explícito e o tácito** (e vice-versa), especialmente através do relato verbal de conhecimento durante o atendimento.

# Bibliotecário e GC

- A Biblioteca pode atuar como um elemento facilitador para a troca de conhecimento, tornando-se o **ambiente** propício para a aprendizagem individual e organizacional.



# Considerações finais





## Reforçando...

- Os bibliotecários podem e devem se integrar aos projetos e iniciativas de Gestão do Conhecimento em suas Organizações.
- Uma das etapas fundamentais é conhecer e entender melhor os conceitos e fundamentos da Gestão do Conhecimento, **tentando “desnudar” os termos e conceitos utilizados, observando sua sinergia com as práticas da própria gestão da informação.**

## Reforçando...

*“O novo profissional da informação precisa ter condições de reexaminar constantemente suas premissas e crenças a partir da capacidade de pensar de forma sistêmica, traduzida pela capacidade de ver conexões entre eventos, assuntos e detalhes e de pensar no todo e não nas partes, de forma isolada”*

(LONGO, R.M.J, 2007).



# Recado final!



© Valéria Valls 2008