

A gestão do conhecimento aplicada a unidades de informação: uma abordagem direcionada a bibliotecas

Bruno Giordano Rosa (IFES - Itapina) - brunocyber@yahoo.com.br

Maria de Lourdes Cardoso (IFES - Campus Piúma) - mcardoso@ifes.edu.br

Paulo Roberto Borghi Moreira (IFES - Guarapari) - paulo.moreira@ifes.edu.br

Resumo:

O presente trabalho propõe a discussão das nuances que envolvem o processo de gestão do conhecimento direcionado a unidades de informação. Pretende, através do desenvolvimento de uma pesquisa bibliográfica, discorrer sobre o processo de gestão do conhecimento que pode ser aplicado às bibliotecas e arquivos, unidades estas que são objeto deste estudo. Aborda a evolução dos processos de criação, armazenamento e disseminação de informações e do Conhecimento no âmbito das organizações no decorrer da história e da evolução social das instituições. Cita os períodos históricos e as abordagens destes por alguns autores, com o objetivo de traçar parâmetros para o desenvolvimento desta pesquisa através de concepções que sirvam de subsídio para demonstrar a evolução dos processos envolvidos nos fluxos informacionais e dos temas relacionados à Gestão do Conhecimento. Utiliza argumentos de vários autores com o propósito de mostrar a importância da aplicação da GC nas unidades informacionais, especificamente nas bibliotecas e arquivos, com o objetivo de adequá-los às novas tendências e realidades advindas com as recentes demandas.

Palavras-chave: *Gestão do conhecimento. Unidades de informação. Bibliotecas. Profissional da Informação*

Área temática: *Temática II: Transcompetências: diferenciais dos usuários e do profissional da informação*

A gestão do conhecimento aplicada a unidades de informação: uma abordagem direcionada a bibliotecas

RESUMO

O presente trabalho propõe a discussão das nuances que envolvem o processo de gestão do conhecimento direcionado a unidades de informação. Pretende, através do desenvolvimento de uma pesquisa bibliográfica, discorrer sobre o processo de gestão do conhecimento que pode ser aplicado às bibliotecas e arquivos, unidades estas que são objeto deste estudo. Aborda a evolução dos processos de criação, armazenamento e disseminação de informações e do Conhecimento no âmbito das organizações no decorrer da história e da evolução social das instituições. Cita os períodos históricos e as abordagens destes por alguns autores, com o objetivo de traçar parâmetros para o desenvolvimento desta pesquisa através de concepções que sirvam de subsídio para demonstrar a evolução dos processos envolvidos nos fluxos informacionais e dos temas relacionados à Gestão do Conhecimento. Utiliza argumentos de vários autores com o propósito de mostrar a importância da aplicação da GC nas unidades informacionais, especificamente nas bibliotecas e arquivos, com o objetivo de adequá-los às novas tendências e realidades advindas com as recentes demandas.

Palavras-chave: Gestão do conhecimento. Unidades de informação. Bibliotecas.

Área temática : Transcompetências: diferenciais dos usuários e do profissional da informação

1 INTRODUÇÃO

A informação é um subsídio indispensável à evolução do homem durante toda a sua luta pela sobrevivência. No entanto, as suas formas de assimilação, organização e disseminação e transformação em conhecimento passaram por um processo de evolução durante as épocas do desenvolvimento da história da humanidade. Nas eras mais remotas, a luta pela subsistência, em um ambiente hostil e o modo de vida nômade, tornavam a existência diária num enorme desafio.

Mesmo convivendo com perigos nas interações entre o meio ambiente e os demais seres humanos e animais, o homem subsistiu. Mas para isto,

precisou desenvolver formas que tornassem a vida para si e para os seus descendentes mais fácil, como forma de assegurar a perpetuação da vida. Este processo provocou uma revolução em todos os aspectos. Para sobreviver mais, alimentar-se melhor, o homem precisou aprender e vencer as adversidades do meio em que viver. Ele precisou se organizar, compartilhar o conhecimento e também transmiti-los às outras gerações. Alguns especialistas acreditam que a primeira organização formada foi a familiar e ,provavelmente, a partir dela que se desenvolveram as demais organizações, sejam simples ou as mais complexas.

Um dos primeiros grandes avanços da humanidade foi o desenvolvimento da agricultura às margens dos grandes rios. Para alcançar êxito, o homem precisou desenvolver conhecimento sobre as práticas de cultivos e a utilização de técnicas agrícolas associadas à dinâmica dos rios. Assim, estudou e desenvolveu técnicas para dominar as forças da natureza de modo a transmiti-las tais conhecimentos às gerações futuras. Desta forma, a história do conhecimento foi sendo desenvolvida, não de forma linear, mas de acordo com o contexto de interação entre humanos, entres estes e os outros animais e também com o meio ambiente. Estas interações resultaram nas mais variadas formas do desenvolvimento, assimilação e disseminação de informações que foram sendo transformadas em conhecimento no desenvolver da história da vida humana.

Dentro deste contexto, surgiu a importância do desenvolvimento das atividades relacionadas à coleta e armazenamento do conhecimento adquirido, como forma de preservá-lo para que seja utilizado nas atividades cotidianas. Após o desenvolvimento das várias formas de comunicação primitivas como: o surgimento do alfabeto e posteriormente o desenvolvimento dos processos relacionados à prática do registro do conhecimento, cresceu a importância de profissionais que tinham como função armazenar e preservar este conhecimento produzido. Toffler (*apud* MAGNANI; HEBERLÊ 2010, p. 10), propõe o desenvolvimento histórico da humanidade sob forma de ondas. Segundo aquele autor, a primeira onda, que teve o seu início há aproximadamente 10 mil anos, foi determinada pelo desenvolvimento da

agricultura. Neste contexto, a riqueza vinha das atividades relacionadas a terra. Sendo assim, toda a organização social, econômica e política estava relacionada ao trabalho de gerar conhecimento para que as comunidades pudessem sobreviver. As formas de transmissão do conhecimento não eram formais. A segunda onda viria a partir da era industrial, onde os processos de produção, de organização espacial e familiar seria novamente alterado. A organização da produção deixa de ser agrícola para se transformar em fabril. Inicia-se um crescente movimento da população em direção às cidades.

A educação passa a ter uma ênfase mais técnica e ocorre um enorme crescimento e desenvolvimento da educação escolar, formando assim um crescente mercado em torno do consumo de informação, principalmente a técnica, relacionada aos procedimentos de qualificação de mão-de-obra fabril. A terceira onda seria a chamada Sociedade Pós-Industrial ou Sociedade da informação ou, até mesmo, sociedade do conhecimento. Esta grande mudança provavelmente teve início com o fim da segunda guerra mundial, quando grande parte da tecnologia desenvolvida nos conflitos anteriores foi aplicada para o desenvolvimento de produtos e serviços que seriam empregadas para atividades civis. Neste novo cenário cresce a importância dos cientistas e pesquisadores que podem disputados entre os países e organizações pois, o conhecimento que possuem, pode ser considerado o ativo mais importante da organização.

Ao contrário da segunda onda, que era baseada em recursos materiais, energéticos e geográficos, a era do conhecimento tem como ativo principal as informações estratégicas e o conhecimento adquirido através de pesquisas e processos desenvolvidos e que podem estar fisicamente em qualquer lugar tendo como aliados às modernas Tecnologias de Informação e Comunicação desenvolvidas.

2 CONCEITO DE GESTÃO DO CONHECIMENTO

Segundo Davenport; Prusak (1998), Gestão do conhecimento é o conjunto de atividades ligadas à geração, codificação e transferência do conhecimento. Os conceitos ligados a este tema cresceram vertiginosamente

a partir da década de 1990, quando as empresas começaram a entender que precisavam tomar medidas para que o conhecimento desenvolvido nas organizações fosse gerenciado de forma a evitar que a rotatividade de mão-de-obra afetasse o funcionamento e evolução destas corporações. A GC agora torna-se um fator crítico de sucesso ou fracasso, em um ambiente corporativo marcado por mudanças em curto espaço de tempo e em um cenário de enorme competitividade por recursos e por pessoas capazes para colaborar com estratégias que visem sustentar o crescimento e a sobrevivência das empresas. Se outrora, o valor da empresa estava pautado no balanço patrimonial, agora o maior valor organizacional está focalizado no conhecimento produzido por pessoas capacitadas aliado a uma gestão eficiente deste conhecimento de modo a ser usado no estabelecimento de estratégias empresariais combinadas com um monitoramento do mercado e inovação constantes, identificados como fatores que garantem a sustentabilidade competitiva das instituições.

A visão a partir da proposta da GC é ao mesmo tempo local e global. O indivíduo ao mesmo tempo consome, produz e interage com os outros em um ambiente em que não se leva em consideração os aspectos geográficos como barreira para que haja a interligação entre as organizações para a colaboração e gestão eficaz do conhecimento. Ainda de acordo com Viana; Mesquita; Moura (2011, p.5), vive-se o paradigma do trabalho coletivo, da capacidade das equipes, da qualidade dos processos realizados em que o indivíduo precisa ser estar qualificado e ao mesmo tempo integrado à equipe de trabalho.

3 BIBLIOTECAS COMO UNIDADES DE INFORMAÇÃO E CONSTRUÇÃO DO CONHECIMENTO

As bibliotecas e os arquivos, enquanto espaço físico, ocuparam uma função primordial na antiguidade e no desenvolvimento dos aspectos culturais em muitas sociedades: figuravam como guardiões da memória e do conteúdo registrado e armazenado, com objetivo de preservá-los. Martins (*apud*

SANTOS 2009, p.2) afirma que na antiguidade as bibliotecas não possuíam caráter público, serviam como depósito e também para esconder o livro. Nesta concepção fica em evidência o caráter de um modelo de gestão baseado na tutela, com o objetivo de evitar que as pessoas não autorizadas tivessem acesso aos conteúdos disponíveis nos arquivos e bibliotecas. Estes espaços, apesar de muito importantes centros de produção e armazenamento do saber, permaneceram muitos séculos sem proporcionar acesso público e sem possuir profissionais capacitados para darem significado aos dados armazenados. Muitos deles foram destruídos e sobraram apenas poucos vestígios de milênios de produção artística e intelectual.

Assim como nas eras passadas e, ainda hoje, estas unidades de informação sofrem com a falta de políticas públicas que as tornem centro das discussões mais importantes para a sociedade. Arquivos e bibliotecas constituem unidades informacionais imprescindíveis no contexto da sociedade da informação. O modelo custodial, que permaneceu por milênios, na atualidade pode ser substituído pelo modelo baseado no acesso, onde as novas tecnologias de informação e comunicação são aliados indispensáveis na missão de tornar os conteúdos disponíveis em diversas plataformas. Para que as unidades informacionais se constituam em centros de saber dinâmicos há necessidades de que tais espaços busquem mecanismos que possibilitem um movimento constante de aperfeiçoamento de técnicas e também pesquisas que tenham como objetivo o desenvolvimento de seus produtos e serviços adequados às demandas advindas da interação entre os produtores de informação, os responsáveis pela sua organização e disponibilização e o consumidor desta informação, tendo como objetivo final a prestação de serviços de qualidade e que sejam adequados às mudanças produzidas no contexto em que estão inseridos.

4 DESAFIOS ENFRENTADOS PELAS UNIDADES DE INFORMAÇÃO NA SOCIEDADE DO CONHECIMENTO

As unidades informacionais, assim como as outras organizações, sofrem influência de fatores internos e externos no desenvolvimento das suas atividades. As novas demandas por informações de qualidade, advindas da

evolução dos anseios da sociedade, a exigência incessante por qualidade no consumo de bens e serviços têm provocado transformações profundas no modo como as pessoas buscam informações. Vive-se numa época onde a velocidade dos fluxos informacionais, aliada à rápida obsolescência dos produtos e processos desenvolvidos, vêm provocando a sucumbência de organizações tradicionais e também propiciando novos nichos de mercado para outras que possuem uma maior capacidade de adaptação. Se antes era exigido de um enorme esforço para se obter informações estratégicas, agora elas parecem fluidas e acessíveis em diversos formatos em disponíveis em diversas fontes. Neste contexto de grandes transformações, as unidades de informação, aqui focalizadas nas bibliotecas, precisam vencer as barreiras culturais, logísticas, estratégias e de recursos. Precisam adaptar seus conteúdos a novos formatos e torná-los mais acessíveis para que usuários, independentemente das barreiras geográficas possam acessar.

Na era da portabilidade, a informação precisa ser acessível ao usuário através de tablets, smartphones, redes sociais e outras ferramentas que possibilitem uma maior integração entre a fonte de informação e o seu destinatário final sem grandes esforços. Para que isso seja possível, existe a necessidade de que os profissionais envolvidos neste processo possam estar capacitados para interagir com as novas ferramentas tecnológicas disponíveis no mercado e também para adequarem a oferta de serviços informacionais às novas demandas. Esta tarefa, no entanto, não pode ser desenvolvida aleatoriamente. Faz-se necessário a introdução de modernas técnicas de monitoração, estudo do perfil e do comportamento dos usuários tendo como objetivo final a adequação e oferta da informação como produto final específica para os seguimentos de usuários identificados nas pesquisas realizadas. Assim como as grandes empresas tradicionais são monitoradas pelos consumidores, concorrentes e os seus órgãos internos, as unidades de informação também sofrem influência da visão que a comunidade envolvida tem sobre ela e os serviços prestados. Por mais que boa parte das dos formadores de opinião entendam que as bibliotecas sejam mantidas e que ressaltem a sua importância, faz necessário que os profissionais envolvidos

nos fazeres diários das unidades informacionais sejam também encarregados de buscarem modos que as transformem em organizações dinâmicas. Santos (2009 p.6) destaca que na idade média a biblioteca era vista como guardiã de livros e esteve e afastada da função de disseminação da informação. Esta concepção, no entanto, não deve ser aplicada na atualidade pois, as sociedades evoluíram e as organizações que se propõem a disseminar informações precisam estar sensíveis aos novos anseios. O atendimento a estas novas demandas requer também a formação e desenvolvimento do novo profissional da informação. Profissional este que deve, necessariamente, passar da ênfase estritamente técnica para a função gestora aliada a uma visão inovadora. Esta função torna-se mais evidente na medida em que cresce a complexidade dos processos que envolvem a criação, armazenamento, disseminação e a utilização de todos os recursos disponíveis antes, durante e depois deste processo.

Neste cenário pós-moderno, a unidade informacional perde o caráter de espaço físico e passar a ter um alcance além das fronteiras espaciais antigamente definidas. Cada vez mais cabe ao gestor da unidade o gerenciamento estratégico dos recursos e a sua coordenação com os demais, de forma que nenhum dos serviços oferecidos pela organização sofra com o descrédito e a leve ao fracasso. Em um período de incertezas constantes e em que a capacidade de atender aos anseios dos clientes é testada a cada busca por da informação relevante, é imprescindível que os profissionais precisem estar constantemente inseridos em um processo contínuo de treinamento e também que isto se estenda a todos os profissionais envolvidos em cada setor da unidade informacional. Assim como na antiguidade, quando muitas bibliotecas e arquivos foram destruídos por intenções diversas, corre-se o risco de que estas unidades sejam ameaçadas pelas novas formas de acesso a informações. O importante, no entanto, é adequar estes espaços e torná-los como centros de inovações que devolvam a elas a concepção de espaços criativos e não unicamente de acondicionamento de material informacional.

5 GESTÃO DO CONHECIMENTO EM BIBLIOTECAS

O conceito de informação é amplo e aplicado de acordo com as percepções de cada indivíduo e de cada área que estuda seus fluxos. Infelizmente muitos profissionais ainda não consideram as bibliotecas como espaços criativos que precisam utilizar os conceitos de gestão do conhecimento. Todas as unidades informacionais, independente do tipo de informação que se propõe a armazenar, produz conhecimento das suas atividades internas e precisa ter definido o seu processo de geração e gestão deste conhecimento. A gestão da informação que será oferecida ao usuário pode estar relacionada a processos formais e padronizados e a gestão do conhecimento, principalmente aquele usado e aplicado nas interações entre humanos, com características informais, pode estar relacionado à gestão do conhecimento. Nas bibliotecas, os livros, periódicos e demais materiais informacionais geralmente são adquiridos artificialmente. São adquiridos de acordo com o interesse da organização baseado na necessidade de acesso a estas informações. Para que este processo ocorra dentro dos princípios de uma boa gestão, deve ser elaborada uma política de desenvolvimento de coleções que pode ser desenvolvida, de forma mais eficaz, com a interação humana, entre todos os atores envolvidos de forma harmônica.. Mesmo tendo suas diferenças, todas as unidades enfrentam desafios e possuem áreas que podem ser melhor desenvolvidas a partir da visão de que a gestão do conhecimento pode ser um fator de sucesso ou fracasso. O processo de organização e disseminação de informações e delineamento de processos internos, primando pela GC, são aspectos importantes no papel de entender o usuário e também o seu contexto.. Silva (2008, p.2) utiliza o conceito de informação elaborado Brenda Dervin, que considera informação aquilo que faz sentido ao indivíduo, levando em consideração as suas experiências. Neste sentido os bibliotecários encontram-se diante de grandes desafios relacionados à tarefa de buscar meios eficazes para que as informações gerenciadas por eles possam ser relevantes para os clientes consumidores de informações. Nesta direção, sabemos que unidades informacionais que não buscam a excelência no fornecimento de informações e que não encontram sentido naquele que busca obter conhecimento, correm o risco de desaparecer.

Nas bibliotecas, o processo de gestão do conhecimento pode ser amplamente aplicado nas atividades internas da unidade. Elas podem utilizar tal conceito também no processo de gestão do conhecimento produzido pelas organizações em que estão inseridas. Boa parte deste conhecimento produzido simplesmente é esquecido por parte destas instituições e também pelos indivíduos encarregados de gerenciar e mediar estes processos. A consequência deste distanciamento da criação de uma memória organizacional é refletida no aumento dos gastos em alguns tipos de treinamentos, o que acarreta grandes prejuízos para as unidades organizacionais e também para as instituições a que estão subordinadas. A aplicação de uma metodologia sistemática de criação e difusão do conhecimento produzido deve então ser sistematizada para que as mudanças ocorridas não afetem o funcionamento e crescimento das bibliotecas.

Neste contexto, o papel do profissional da informação torna-se cada vez mais relevante. Viana; Mesquita; Moura (2011, p. 10) apresentam o Gestor do conhecimento como o profissional flexível, aberto a mudanças e com a capacidade de ouvir críticas e utilizá-las para a tomada de decisão. Estes autores ainda enfatizam que este profissional deve ter base em conhecimento de tecnologias e gestão de pessoas.

O conhecimento que é importante para a organização pode ser mediado e utilizado com o objetivo de preservá-lo para que ela possa manter seus processos internos e também garantir a sua existência no futuro. Mas para se obter êxito neste processo, é importante levar em consideração fatores críticos que influenciam a implantação da GC nas unidades de informação. Três aspectos podem ser considerados muito importantes e críticos nesta atividade: As pessoas responsáveis pela gestão dos recursos de informação, a arquitetura dos fluxos informacionais e a disponibilidade de recursos tecnológicos. Os primeiros, exigem uma muita habilidade dos gestores e também investimentos, por parte da organização em programas que facilitem e estimulem os encontros dos indivíduos com o objetivo de criar um ambiente favorável à inovação, criação e também as ações envolvidas em todo o processo de GC. O segundo diz respeito à modelagem dos fluxos e de todas

as suas nuances com o objetivo de organizá-los de acordo com as necessidades da instituição e anseios dos indivíduos envolvidos neste processo. Os último aspecto diz respeito às novas tecnologias disponíveis e os modos de tornar-las amigáveis e sempre disponíveis ao cliente. Há muitos anos as unidades informacionais, que são focalizadas neste trabalho, utilizaram métodos e ferramentas de trabalho que hoje não são mais utilizadas. No entanto, a partir do desenvolvimento de novas técnicas e o do advento dos sistemas informatizados de gestão, que podem ser aplicados a muitos processos e atividades desenvolvidas nestas unidades, existe a necessidade de constante avaliação e adequação dos produtos e serviços e das interações humanas envolvidas nestes processos. Dentro deste contexto, novas ferramentas tecnológicas introduzidas exigem da unidade a contratação de profissionais que estejam em constante atualização. Então, faz-se necessário também o constante treinamento da equipe que auxilia nos processos de gerenciamento dos fluxos informacionais e um envolvimento mais efetivo destes nos processos de gestão e disseminação do conhecimento produzido. Este é um processo dinâmico pois, todos os lados estão envolvidos nas trocas informacionais que, conseqüentemente, produzem informações úteis à unidade de informação e ao usuário, que é o objetivo final da biblioteca. Tais informações produzidas e geridas, têm utilidade também para ações que podem ser efetivadas no futuro.

Cabe ressaltar que a gestão do conhecimento nas organizações é um processo complexo e não pode ser dinâmico sem a participação de todos. Assim como em outras organizações, as bibliotecas e arquivos precisam desenvolver metodologias de gestão específicas para que possam desenvolver-se como unidades com a responsabilidade de gerenciar o conhecimento produzido no âmbito de suas atividades e também aquele a que se propõe a gerenciar. Para a organização, o objetivo da gestão de conteúdos informacionais é o auxílio nas atividades de tomada de decisão. Neste sentido as instituições buscam ações para que possam desenvolver a própria inteligência que seja capaz de assegurar que a elas sobrevivam por longos tempos. Valentim (2002) aponta os sete passos para que o processo de

inteligência competitiva organizacional tenha o seu funcionamento contínuo. São eles:

1. Identificar os "nichos" de inteligência internos e externos à organização;
2. Prospectar, Acessar e Coletar os dados, informações e conhecimento produzidos internamente e externamente à organização;
3. Selecionar e Filtrar os dados, informações e conhecimento relevantes para as pessoas e para a organização;
4. Tratar e Agregar Valor aos dados, informações e conhecimento mapeados e filtrados, buscando linguagens de interação usuário / sistema;
5. Armazenar através de Tecnologias de Informação os dados, informações e conhecimento tratados, buscando qualidade e segurança;
6. Disseminar e transferir os dados, informações e conhecimento através de serviços e produtos de alto valor agregado para o desenvolvimento competitivo e inteligente das pessoas e da organização;
7. Criar mecanismos de feed-back da geração de novos dados, informações e conhecimento para a retroalimentação do sistema.

Todos os sete passos destacados por aquela autora são totalmente aplicáveis em unidades informacionais como as bibliotecas. Vivemos um período de intensa concorrência por audiência e rápida obsolescência de modelos tradicionais modelos de fluxos de informação. Novos processos precisam ser criados e barreiras precisam ser vencidas para que as metodologias aplicadas à biblioteconomia e os métodos utilizados nos fluxos de gestão do conhecimento possam ser adequados à crescente demanda por novas formas para que seja um maior significado à informação oferecida ao cliente.

Davenport et al apud Leite; Costa (2006, p. 210) através de seus estudos sobre projetos de GC desenvolvidos pelas empresas, classificam as iniciativas identificadas em quatro tipos, são elas:

1. Para criar repositórios do conhecimento;

2. Para melhorar o acesso ao conhecimento;
3. Para melhorar o ambiente do conhecimento;
4. Para gerir o conhecimento como um bem;

Todos os tipos propostos por aqueles autores são totalmente aplicáveis em unidades informacionais como as bibliotecas, que são objeto do nosso estudo. No entanto para que estas unidades alcancem a plenitude nos modernos modelos de GC, os profissionais envolvidos precisam adotar uma filosofia de trabalho condizente com a perspectiva da “organização que aprende”. Nesta concepção os gestores informacionais precisam interagir com profissionais de outras áreas do conhecimento e muitas vezes com pessoas localizadas em áreas geográficas distintas, tendo como objetivo maior a promoção de encontros, sejam estes físicos ou virtuais, com o objetivo de fomentar ações que visem à criação, organização e preservação do conhecimento organizacional. Um dos grandes desafios às instituições que trabalham com o propósito de gerir conhecimento e informação é torná-los acessíveis. Neste contexto, o conceito de portabilidade denota um imperativo e que precisa ser pesquisado e analisado pelas instituições. Neste cenário, surgem questionamentos pertinentes à segurança da informação e do conhecimento organizacional e as maneiras de criar as barreiras para que estas informações e o conhecimento produzido não se percam ou sejam adquiridos ilegalmente por pessoas estranhas à organização. Os grandes repositórios informacionais, precisam ser preservados para que a instituição não seja ameaçada no desenvolvimento das suas atividades. Este é mais um dos aspectos que precisam ser discutidos e que precisa estar na pauta das discussões dos principais gestores. Os processos envolvidos na criação, organização e disseminação de conteúdos produzidos depende não só dos encarregados de gerenciar estes fluxos, mas também de todos os atores que fazem parte do funcionamento das empresas. Sendo assim, as atividades ligadas à GC não deve ser simplesmente encarada como um processo de organização de dados e sim um como um processo dinâmico de interação que envolve profissionais de todas as áreas, tecnologias de informação e

comunicação e modernos processos de canais que propiciem a formação e desenvolvimento do conhecimento organizacional. Vale destacar, muitas vezes, que ainda alguns profissionais encarregados de gerenciar os arquivos e bibliotecas oferecem resistência às novas iniciativas de GC e ainda não encaram estas unidades como partícipes deste processo. Faz-se necessário, então, que as escolas de biblioteconomia espalhadas pelo país sejam encarregadas de incentivar os novos profissionais a buscarem uma nova visão que seja capaz de adequar estas unidades às novas realidades advindas com o crescente anseio por informações nos mais diversos canais e suportes e o que conhecimento produzido em larga escala pelas instituições seja gerido de forma a dar agilidade nos processos internos, contribuir para diminuir as incertezas e permitir um futuro promissor.

6 CONCLUSÃO

A gestão do conhecimento e o gerenciamento de informações foram abordados de diversas formas durante toda a história de desenvolvimento da humanidade. Os processos de GC foram desenvolvidos e aplicados de acordo com o crescimento da complexidade das interações humanas e dessas relações com a aquisição, armazenamento e disseminação de informações e do conhecimento operados pelas instituições, de acordo com as visões de mundo de cada época. Se antes da idade moderna, a circulação de informações e a produção de conhecimento estavam restritos a pequenos grupos, a partir da década de 1970, no século passado, houve um grande salto na produção e circulação do conhecimento, alicerçados pelas crescentes demandas por produção técnico-científica, aliada às novas tecnologias de Informação e Comunicação, que auxiliaram neste processo. Neste contexto, surgiram teóricos que se propuseram a estudar os fluxos de informações e produção do conhecimento em sua totalidade, ou seja, Gestão do Conhecimento. Com estas grandes mudanças ocorrendo, as unidades informacionais não podem operar fora deste contexto. As bibliotecas, agora, precisam ser adequadas às novas demandas e também modernizar seus processos internos em consonância com a concepção da GC, tendo como objetivo garantir a efetividade deste processo. Para que isto ocorra, faz-se necessário que os profissionais que

estão á frente destas unidades busquem um posicionamento visando a adequação de todos os recursos disponíveis para torná-las unidades produtora de conhecimento, superando a antiga visão unicamente custodial.

REFERÊNCIAS

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

LEITE, Fernando Cesar Lima; COSTA, Sely. Repositórios institucionais como ferramentas de gestão do conhecimento científico no ambiente acadêmico. **Perspect. ciênc. inf.**, Belo Horizonte, v.11 n.2, p. 206 -219, mai./ago. 2006.

MAGNANI, Marcio; Heberlê, Antônio Luiz Oliveira. **Introdução à gestão do conhecimento**. Pelotas: Embrapa Clima Temperado, 2010.

SANTOS, J. M. **Vida de ensino**: o processo histórico evolutivo das bibliotecas da antiguidade ao renascimento. Vi. En., v. 1, n. 1, p. 1 - 10, ago./fev. 2010.

Disponível em:<
<http://rioverde.ifgoiano.edu.br/periodicos/index.php/vidadeensino/article/view/58>
>. Acesso em: 08 jan. 2013

SILVA, Marcos Gomes da. **Informação e a população carcerária** [manuscrito]: estudo de usuários de informação na Penitenciária José Maria Alkmim, Ribeirão das Neves – MG /Marcos Gomes da Silva. 2008.

VALENTIM, Marta. **Inteligência Competitiva em Organizações**: dado, informação e conhecimento. Disponível em:<
http://dgz.org.br/ago02/Art_02.htm>. Acesso em 27 Dez. 2012.

VIANA, Francisca das Chagas; MESQUITA, Denizete Lima de; MOURA, Franceli Mariano de. A gestão do conhecimento em bibliotecas universitárias : discutindo um processo. In: congresso brasileiro de biblioteconomia documentação e ciência da Informação, 14, Maceió. 2011. **Anais**, Maceió, 2011.