

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E GESTÃO DO CONHECIMENTO EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS BRASILEIRAS E PORTUGUESAS

São Carlos – SP – Abril 2011

Euro Marques Júnior – USP – eurojr@uol.com.br

Educação Universitária

Serviços de Apoio ao Estudante

Relatório de Pesquisa

Investigação Científica

RESUMO

Como as Bibliotecas Universitárias do Brasil e de Portugal empregam a Gestão do Conhecimento (GC) e a Tecnologia da Informação (TI) para melhorar a qualidade de seus serviços e a produtividade de suas instituições? A GC representa uma nova visão da gestão para as organizações, pois a informação e o conhecimento são os principais fatores de competitividade atuais para pessoas, organizações e nações. A Universidade desempenha um papel fundamental, ao lado do governo e da indústria, na geração de inovações tecnológicas que podem auxiliar no progresso, tendo na Biblioteca Universitária (BU) um importante disseminador da informação científica. Os principais desafios das organizações envolvidas com a GC concentram-se na gestão de mudanças culturais e comportamentais e na criação de um contexto favorável à criação, uso e compartilhamento de informações e conhecimentos. Desenvolveu-se uma pesquisa descritivo-analítica, usando o método de estudo comparativo, analisando-se 69 organizações. De acordo com os resultados da pesquisa, as questões ligadas a TI foram melhor avaliadas em relação aos demais aspectos da GC, demonstrando uma ampla disseminação dessas práticas nas BUs do Brasil e de Portugal. Apesar disto, este é um setor em constante evolução necessitando sempre de planejamento e investimentos para se manter atualizado.

Palavras chave: gestão do conhecimento; tecnologia da informação; biblioteca universitária

1. Introdução

A gestão do conhecimento (GC) significa um novo olhar da gestão para as organizações da era do conhecimento. Tal enfoque deriva-se do entendimento de que a informação e o conhecimento constituem-se como os principais fatores de competitividade dos tempos atuais para pessoas, organizações e nações. Os principais desafios impostos às organizações comprometidas com a gestão do conhecimento concentram-se na gestão de mudanças culturais e comportamentais e na criação de um contexto organizacional favorável à criação, uso e compartilhamento de informações e conhecimentos.

Outro aspecto importante é apresentado pelo autor do conceito de “Hélice Tripla” (*triple helix*), Etzkowitz ^[1], que defende a sinergia entre universidade, indústria e governo para estabelecer novos parâmetros de inovação, com o objetivo de fazer com que a sociedade industrial migre para a sociedade do conhecimento. Na visão de Etzkowitz ^[1], as universidades precisam sair da posição secundária que ocupam na sociedade buscando ser tão importantes quanto à indústria e o governo. O autor sugere a transferência de conhecimento dos docentes para empresas e dos executivos para as universidades, incentivados pelos governos.

Para Bastos ^[2], a organização da informação tem nas bibliotecas digitais um importante movimento mundial em torno do armazenamento, preservação, acesso e divulgação da produção científica. Dentro deste contexto as Bibliotecas Universitárias (BU) desempenham um papel fundamental como prestadoras de serviço de informação, além de se constituírem como um centro de armazenamento e distribuição de informações científicas e tecnológicas vitais para as demais organizações.

Para Dziekaniak ^[3], uma vez que a Biblioteca Universitária está vinculada a uma Instituição de Ensino Superior (IES), as questões relacionadas ao funcionamento da BU necessitam estar em pleno acordo com os motivos, necessidades e expectativas, assim como com a missão, objetivos, estratégias, metas e políticas da IES. Dessa forma, a integração entre a BU e a IES passa

a ser um requisito básico para o desenvolvimento de um Sistema de Gestão e, principalmente, para a excelência administrativa da BU.

Desta forma, por serem organizações de aprendizagem e conhecimento, por natureza, as universidades devem fortalecer suas bibliotecas e incentivá-las a desenvolver sistemas de gestão do conhecimento que envolvam todo o campus. Portanto, parece ser oportuno que as bibliotecas se posicionem nesse campo e se apresentem como líderes na área de gestão do conhecimento.

Assim, este trabalho procura responder à seguinte questão de pesquisa:

Como as Bibliotecas Universitárias do Brasil e de Portugal estão empregando a TI e a GC para melhorar a qualidade de seus serviços e a produtividade de suas instituições?

2. Conceitos Básicos

De acordo com Muniz Júnior et al ^[4], a Gestão do Conhecimento é a atuação sistematizada, formal e deliberada no sentido de capturar, preservar, compartilhar e (re)utilizar os conhecimentos tácitos e explícitos criados e empregados pelas pessoas durante as tarefas de rotina e de melhoria dos processos produtivos, de modo a gerar resultados mensuráveis para a organização e para as pessoas. Para Albino ^[5], existem diversos projetos de Gestão do Conhecimento sendo implantados nas mais diversas organizações buscando aumentar a eficiência e a eficácia produtiva.

A universidade tem sido uma das principais fontes de geração de tecnologia de ponta e formação de recursos humanos aptos a desenvolver as organizações com qualidade. Neste cenário cheio de desafios, a biblioteca tem uma participação fundamental dentro das universidades, principalmente na área de gestão do conhecimento e da informação de modo a facilitar o controle e recuperação de informações essenciais de maneira eficiente e segura para seus usuários.

As universidades hoje se vêem diante do desafio de gerenciar seus recursos humanos e financeiros em um ambiente dinâmico, onde a qualidade dos

serviços prestados pelas bibliotecas é fator importante para a produtividade dos pesquisadores e eficiência dos professores.

Como observado em pesquisas recentes ^[6], uma das aplicações da gestão do conhecimento é a de se buscar fazer uma análise e caracterização do conhecimento dentro das organizações, diferenciando os conhecimentos tácitos e explícitos para que se consiga a utilização do conhecimento para promover estratégias e ações operacionais. Neste tipo de aplicação, o objetivo está em verificar como adquirir, integrar, armazenar e compartilhar o conhecimento para desenvolver capacidades e competências empresariais na resolução de problemas e na geração de inovações.

A Tecnologia da Informação (TI) serve de suporte aos processos de gestão dos dados, informações e conhecimentos gerados por uma organização, e na Figura 1 explicita-se o relacionamento da TI como apoio à GC.

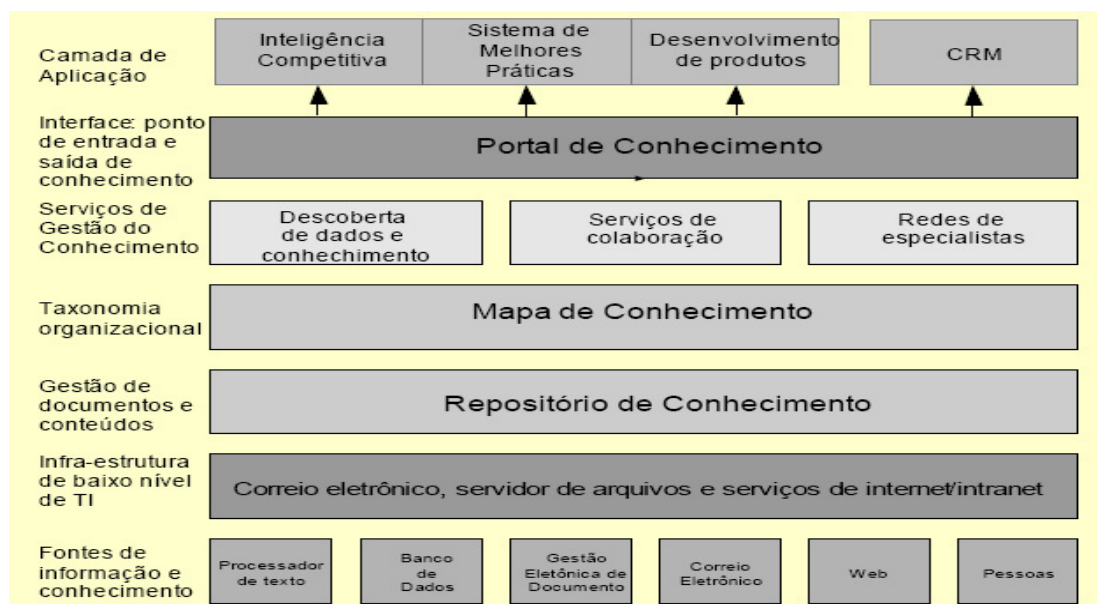


Figura 1. Nível de utilização da TI como apoio à GC.
Fonte: Albino (p. 14) ^[5].

Conforme Teixeira Filho (p.105) ^[7], “o papel a ser desempenhado pela TI é estratégico: ajudar o desenvolvimento do conhecimento coletivo e do aprendizado contínuo, tornando mais fácil para as pessoas na organização compartilhar problemas, perspectivas, idéias e soluções”.

O Quadro 1 apresenta os principais requisitos para a identificação e reflexão do tema TI para o processo de GC das BUs.

REQUISITOS
1. Identificar as necessidades e as particularidades da biblioteca universitária em relação à TI.
2. Analisar as ferramentas de TI existentes e em uso na biblioteca universitária.
3. Estabelecer um projeto de TI em conjunto e compatível com a estrutura da biblioteca universitária e o modelo de GC.
4. Definir ferramentas de TI que dêem suporte aos processos de GC.

Quadro 1. Requisitos de tecnologia da informação para o processo de GC.

Fonte: Castro (p. 121) ^[8].

3. Survey

Marques Júnior ^[6] desenvolveu uma pesquisa quantitativa do tipo descritivo-analítica, usando o método de pesquisa de estudo comparativo, onde se estudou uma amostra de organizações dos dois países. A coleta de dados foi feita nos meses de novembro e dezembro de 2009, através da aplicação de questionários em um survey on-line, direcionado aos Diretores das BUs. Da mesma forma que o Portal de Periódicos da CAPES, no Brasil, o e-U Campus Virtual congrega as mais importantes instituições de ensino e pesquisa de Portugal e oferece às BUs acesso digital ao conhecimento científico. Partindo deste vínculo selecionou-se, através de respostas voluntárias, uma amostra de 44 respondentes do Brasil e de 25 respondentes de Portugal.

Das BUs pesquisadas, aproximadamente um terço são centrais, sendo as demais bibliotecas setoriais. Dentre todas, 59% possuem 10 funcionários ou menos e 84% possuem no máximo 20 funcionários. Verificou-se, portanto, que as equipes são enxutas, demandando uma atuação flexível e multidisciplinar de cada um de seus integrantes e, possivelmente, a convivência com profissionais terceirizados, estagiários e trainees, além da cooperação com funcionários de outras bibliotecas da organização ou de outras instituições. Este cenário sugere também a inclusão do usuário como responsável por atender algumas demandas, antes desempenhadas pelos funcionários.

O questionário possuía 80 questões relacionadas ao diagnóstico da GC em BUs, abrangendo diversas áreas. Este artigo enfoca as questões relacionadas à TI.

No instrumento utilizado nesta pesquisa foi usada uma escala Likert, variando de 1 a 5, com as seguintes instruções: “As próximas afirmações são sobre práticas de Gestão do Conhecimento na sua organização. Por favor, in-

dique o seu grau de concordância em relação às mesmas. Grau de Concordância - De: (1) – Discordo totalmente – Até: (5) – Concordo totalmente”.

Nenhuma das questões foi elaborada com lógica inversa, sendo assim o valor 5 (cinco) representa sempre o maior nível de atendimento à funcionalidade técnica, atributo ou prática gerencial que está sendo avaliada, na opinião do Diretor da BU.

O instrumento de pesquisa buscou agrupar as questões por setores ou categorias. O setor que apresentou os menores valores médios foi o de “Gestão de Pessoas”, seguido pelo de “Identificação do Conhecimento”. Este fato parece indicar a necessidade de maior atenção nestas áreas, prioritariamente, para o desenvolvimento da GC nas BUs do Brasil e de Portugal. Os setores com maiores valores foram “Compartilhamento do Conhecimento” e “Tecnologia da Informação”, indicando que estas áreas já se encontram mais consolidadas do que as demais, conforme mostra a Figura 2. Apesar disto, os valores médios destes dois setores demonstram que ainda existe a possibilidade de avançar ainda mais no desenvolvimento destas áreas.

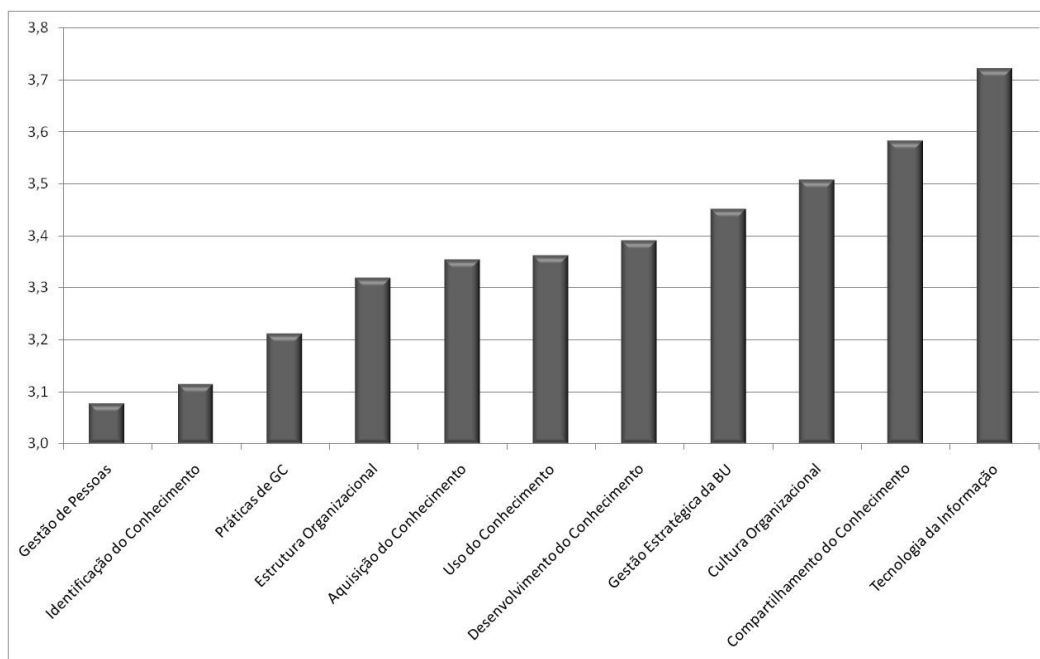


Figura 2. Valor médio geral das amostras, por setor.
Fonte: Marques Júnior ^[6]

A próxima seção aborda a apresentação e análise dos resultados obtidos através da pesquisa.

4. Tecnologia da Informação – TI

A Figura 3 permite a visualização dos resultados obtidos pela pesquisa que caracterizam a tecnologia da informação, por meio de seus respectivos requisitos. Comparativamente às demais questões do instrumento de pesquisa, as bibliotecas pesquisadas no Brasil e em Portugal destacam-se por identificar (e conhecer) as suas necessidades e as suas particularidades em relação à TI (questão 77) e analisar as suas ferramentas de TI existentes e em uso (questão 78).

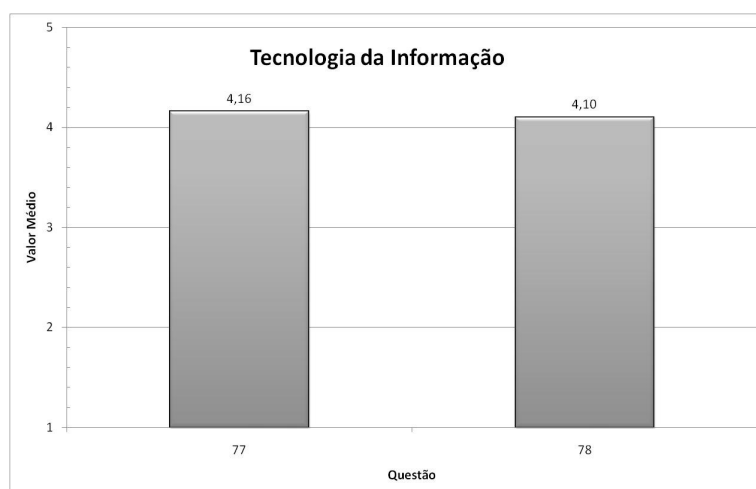


Figura 3. Tecnologia da Informação.
Fonte: Marques Júnior ^[6]

Houve diferença estatisticamente significativa entre as médias do Brasil e de Portugal para as questões 79 e 80, demonstrando que as BUs de Portugal possuem uma prática mais desenvolvida nestes requisitos, do que as BUs brasileiras.

Conforme a Figura 4, as bibliotecas de Portugal estabelecem o projeto de TI em conjunto e de forma compatível com a sua estrutura e com o modelo de GC (questão 79), com maior frequência que as do Brasil. 68% dos respondentes portugueses concordaram, total ou parcialmente, com a existência des-

ta prática em suas BUs, enquanto no Brasil apenas 34% fizeram o mesmo. O valor médio da amostra portuguesa para a questão 79 foi de 3,80 enquanto o valor médio da amostra brasileira foi de 2,98, em uma escala de um a cinco.

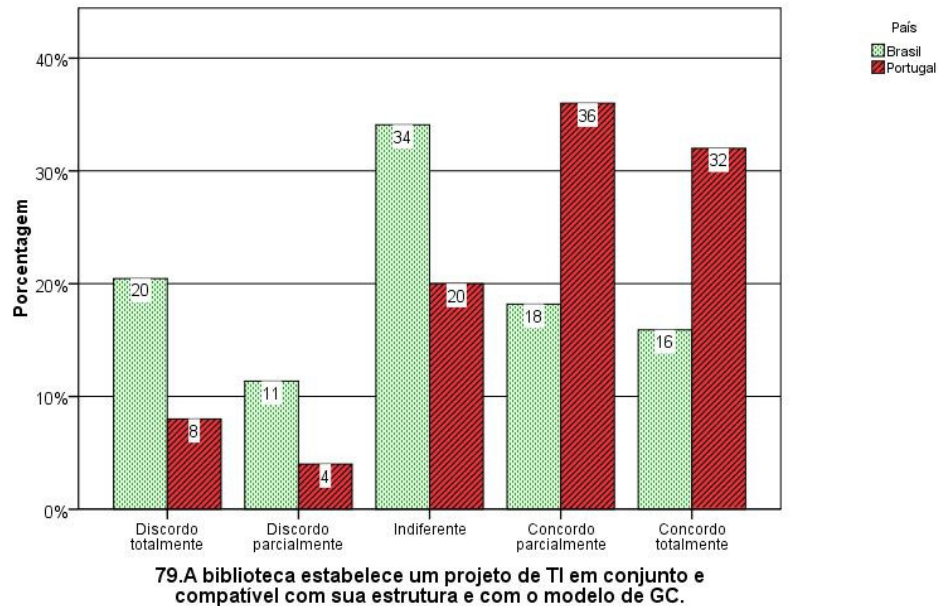


Figura 4. Comparação entre respostas de BUs Brasileiras e Portuguesas para a questão 79.
Fonte: Marques Júnior ^[6]

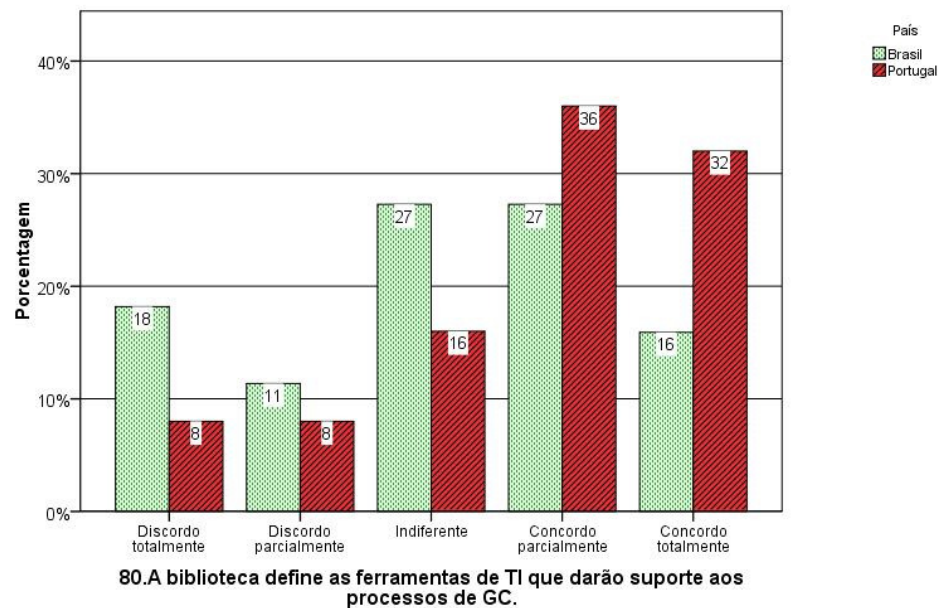


Figura 5. Comparação entre respostas de BUs Brasileiras e Portuguesas para a questão 80.
Fonte: Marques Júnior ^[6]

De acordo com a Figura 5, as bibliotecas portuguesas definem as ferramentas de TI que darão suporte aos processos de GC, com maior frequência que as do Brasil. 68% dos respondentes portugueses concordaram, total ou parcialmente, com a existência desta prática em suas BUs, enquanto no Brasil apenas 43% fizeram o mesmo. O valor médio da amostra portuguesa para a questão 80 foi de 3,76 enquanto o valor médio da amostra brasileira foi de 3,11.

Na próxima seção são apresentadas as conclusões do trabalho e algumas considerações finais a respeito da gestão do conhecimento nas bibliotecas universitárias brasileiras e portuguesas.

5. Conclusão

Neste trabalho pôde-se caracterizar 69 BUs, identificando as práticas utilizadas na área de GC ligadas à TI em 44 instituições brasileiras com acesso ao Portal da Capes e em 25 instituições portuguesas com acesso ao e-U Campus Virtual, através da aplicação de um instrumento de pesquisa onde seus diretores voluntariamente responderam a um survey on-line.

As análises apresentadas neste trabalho mostram a similaridade do nível de maturidade da GC entre as BUs brasileiras e portuguesas pesquisadas, apesar da pequena vantagem da amostra lusitana nas questões ligadas à TI.

Por outro lado observou-se, através da avaliação global dos dados, que aspectos técnicos ligados a TI já se encontram mais disseminados entre as BUs, provavelmente devido à investimentos na aquisição de equipamentos e softwares para suporte às novas tecnologias de informação e comunicação, realizados de modo maciço nas últimas décadas. Apesar disto, este é um setor em constante evolução necessitando sempre de planejamento e investimentos para se manter atualizado.

Desta forma, este trabalho busca promover o desenvolvimento das BUs ao identificar e descrever as práticas ligadas à TI e GC mais utilizadas pelas principais BUs do Brasil e de Portugal, através da elaboração de uma análise comparativa da GC nas amostras coletadas.

Referências

- [1] Etzkowitz, H. *The Triple Helix (University-Industry-Government): Innovation in Action*. Routledge, 2008.
- [2] Bastos, F. M. *Organização do conhecimento em bibliotecas digitais de teses e dissertações: análise da aplicabilidade das teorias macroestruturais para categorização de áreas de assunto*. 2005. 111 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação). Faculdade de Filosofia e Ciências, UNESP - Univ Estadual Paulista, Marília.
- [3] Dziekaniak, C. V. *Sistema de gestão para biblioteca universitária (SGBU)*. TransInformação. Campinas. 21: 33-54 p. 2009.
- [4] Muniz Júnior, J. et al. *Gestão do conhecimento em sistemas produtivos*. In: Oliveira, V. F. D.; Cavenaghi, V., et al (Ed.). *Tópicos Emergentes e Desafios Metodológicos em Engenharia de Produção: Casos, Experiências e Proposições*. Rio de Janeiro: Abepro, v.2, 2009.
- [5] Albino, J. P. *Kmauditbr: Uma estrutura para avaliação de sistemas de gestão do conhecimento*. IV Conferência Internacional de Integração de Sistemas - ICSI 07. Brasília 2007.
- [6] Marques Júnior, E. *Gestão do conhecimento em bibliotecas universitárias: análise de experiências no Brasil e em Portugal*. 2010. 135f. Dissertação (Mestrado). Faculdade de Engenharia, Universidade Estadual Paulista, Bauru.
- [7] Teixeira Filho, J. *Gerenciando Conhecimento: Como a empresa pode usar a memória organizacional e a inteligência competitiva no desenvolvimento de negócios*. Rio de Janeiro: Editora Senac, 2000.
- [8] Castro, G. D. *Gestão do Conhecimento em Bibliotecas Universitárias: Um Instrumento de Diagnóstico*. 2005. 161 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação). Centro de Ciências da Educação, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis.