

**IX Encuentro de Directores y VIII de Docentes de Escuelas de Bibliotecología y
Ciencia de la Información del Mercosur
Montevideo, 3,4 y 5 de octubre de 2012**

**A Disciplina de Gestão do Conhecimento no Currículo do Curso de
Biblioteconomia: a experiência da Universidade Federal do Rio Grande do Sul,
Brasil.**

Profa. Dra. Maria do Rocio Fontoura Teixeira

maria.teixeira@ufrgs.br

Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Brasil

Área 4: Gestão da Informação

Resumo

O trabalho apresenta a disciplina de Gestão do Conhecimento, disciplina obrigatória do Curso de Biblioteconomia da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), Brasil. A partir da contextualização da área da Gestão do Conhecimento, aborda seu desenvolvimento na sociedade atual, o perfil do profissional mais bem habilitado para nela atuar e como tal área se desdobra no âmbito de uma disciplina, num curso de regular de graduação, numa universidade pública federal. Por fim, apresenta os resultados esperados com a disciplina no curso de graduação em Biblioteconomia.

Palavras-chave: Gestão do Conhecimento, Biblioteconomia, Currículos.

Introdução

A Gestão do Conhecimento (GC) tem sido aplicada livremente em um conjunto de práticas organizacionais relacionadas com construir, obter, acumular, disseminar e aplicar conhecimento, e pode ser entendida como um sistema para processar informações.

A Gestão do Conhecimento vai, de muitos modos, muito além da gestão de informações (Alvarenga Neto, 2008). A GC preocupa-se com uma grande variedade de outros temas pertinentes às questões da informação e do conhecimento nas organizações, tais como a criação e o uso de conhecimento; a gestão da inovação e da criatividade; o compartilhamento de informações; a aprendizagem organizacional e a preocupação com os registros e documentos, que levam à criação e manutenção de repositórios de conhecimento e memória organizacional; a mensuração e consolidação do capital intelectual encontrado nos capitais humano, estrutural e do cliente; a criação de condições favoráveis, proporcionadas pelas organizações, denominado contexto capacitante.

A investigação na área da Gestão do Conhecimento está ligada a várias disciplinas, entre as quais, a gestão estratégica, a teoria das organizações, os sistemas de informação, a gestão da tecnologia e inovação, o marketing, a economia, a psicologia, a sociologia, a biblioteconomia, a ciência da informação, etc. (Georg van Krogh, 2002). Por sua vez, considera-se a Gestão do Conhecimento (GC) uma área transdisciplinar e interdisciplinar, por transpassar outras áreas do conhecimento.

Quando uma organização decide utilizar práticas de GC, ela passa a aproveitar melhor seus próprios recursos, sem necessitar terceirizar determinados serviços, reaproveitando tudo que pode ser compartilhado. Porém, para um resultado satisfatório destes processos, a figura do gerente ou gestor do conhecimento é fundamental.

Este profissional pode ser caracterizado como alguém que precisa estar sempre bem informado e atualizado (para lidar com informações e conhecimentos);

relacionar-se bem com pessoas (visando gerenciar o conhecimento internalizado para externalizá-lo, para tanto terá que ser comunicativo); ser organizado (para lidar simultaneamente com grandes volumes de informações e conhecimentos); lidar bem com tecnologia (para gerenciar diversos suportes de informação e conhecimento facilitando o acesso aos mesmos). Pensa-se que para trabalhar o conhecimento organizacional, o bibliotecário seria o profissional da informação com maiores condições.

Davenport (1998) mostrou que um das tarefas mais importantes dos bibliotecários é conduzir levantamentos. Segundo o autor, os bibliotecários têm uma posição garantida no quadro de informações de uma empresa, particularmente porque sua história profissional, ao contrário do que acontece com os programadores e profissionais de sistemas de informação, os predispõe ao contato direto com os usuários.

Bibliotecários estão mais familiarizados com as informações com que lidam que a maior parte dos profissionais da informação. Administrando não só com informações de fontes internas, mas também as obtidas externamente, bibliotecários empresariais começaram a expandir o escopo de suas atividades e a trabalhar mais diretamente com os usuários. Desta forma, souberam usar seus serviços para conferir vantagem competitiva à empresa.

Entretanto, continua Davenport (1998), a maior parte dos dados que circulam regularmente nas empresas não pode ser administrada de maneira rentável como se fosse um livro de biblioteca. Observadas tais particularidades, acredita-se que o bibliotecário, cuja matéria prima da profissão é a informação, se enquadrará neste perfil apresentado, se desenvolver habilidades e competências específicas para atuar como gestor do conhecimento.

Objetivos

Este trabalho tem por objetivo mostrar a importância e a necessidade de se introduzir a disciplina Gestão do Conhecimento nos currículos dos Cursos de

Biblioteconomia e, particularmente como aconteceu no curso da UFRGS, como forma de permitir a instrumentalização e o aprimoramento dos futuros profissionais bibliotecários. Pretende-se ainda, destacar o formato inovador no desenvolvimento da disciplina: 20% presencial e 80% em EAD.

Desenvolvimento do Tema

A Gestão do Conhecimento é um conjunto de procedimentos estabelecidos para desenvolver e controlar todo tipo de conhecimento essencial para a empresa atingir seus objetivos. A Gestão do Conhecimento está ligada as estratégias das organizações para obter vantagem competitiva e à Tecnologia da Informação.

Os procedimentos para Gestão do Conhecimento objetivam desenvolver e controlar todo tipo de conhecimento essencial para a organização atingir seus objetivos e com isto identificar os fluxos informais de comunicação, mapear as formas pelas quais o conhecimento é compartilhado e fazer a verificação se houve a criação de novo conhecimento.

A disciplina de Gestão do Conhecimento, proposta primeiramente em caráter eletivo e, a partir de 2008, em caráter obrigatório, na sexta etapa do Curso de Biblioteconomia da UFRGS, tem como objetivo proporcionar conhecimentos básicos sobre a GC, seus diferentes mecanismos, funcionamento e estruturas, introduzindo os alunos no estudo da GC como área do conhecimento e, mostrando a aplicação de suas funções básicas no contexto maior das Ciências da Informação.

Para alcançar tais objetivos, a disciplina inicia apresentando um panorama da Gestão do Conhecimento, através do exame de suas diferentes abordagens: desde suas origens até os dias atuais, trazendo as novas tendências gerenciais e perfis dos profissionais. Assim, pretende-se desenvolver nos alunos suficiente juízo crítico para permitir melhores opções futuras quanto à abordagem mais adequada ao tratamento de problemas administrativos.

Com o desenvolvimento da disciplina, os alunos passam a entender o porquê das organizações necessitarem programas e sistemas de Gestão do Conhecimento,

com ênfase nas aplicações mais úteis para distribuir, criar e compartilhar conhecimento nas mais diferentes organizações.

A súmula da disciplina apresenta: Gestão do Conhecimento. Conceitos, princípios, compartilhamento do conhecimento, ferramentas e modos de conversão. Tais conteúdos são distribuídos em 15 unidades. A Unidade 1 apresenta o novo contexto da Sociedade do Conhecimento, sua dinâmica e características, além do comportamento da economia nessa nova Sociedade; a Unidade 2 traz modelos e abordagens acerca da Gestão do Conhecimento: o Estado da Arte, além de uma proposta de elementos de uma arquitetura organizacional para gestão na Era do Conhecimento; a Unidade 3 mostra como facilitar a criação de conhecimento nas empresas: a espiral e os capacitadores do conhecimento, a prática um modelo de gestão do conhecimento partindo da gestão da informação, de pessoas e de estruturas/processos e, conclui com as aplicações de Gestão do Conhecimento, estratégias, ferramentas, tecnologias e práticas de negócios.

Por ser uma disciplina em EAD e de acordo com as normas da Universidade, ao longo do semestre, são realizados três encontros presenciais, totalizando 20% da disciplina. Os encontros presenciais acontecem no primeiro dia letivo, no meio do semestre e na penúltima semana letiva. Os restantes 80% são de forma assíncrona, no ambiente AVA Moodle, acessado pelo site da UFRGS.

A disciplina inicia-se pelos principais conceitos e definições da Gestão do Conhecimento, quando se diferenciam os conceitos de dados, informação, conhecimento e sabedoria. Um texto de David Prusak é disponibilizado aos alunos para que, após sua leitura, interajam com os colegas num fórum especial para tanto.

A seguir são abordados os princípios da Gestão do Conhecimento, onde se ressaltam as características do conhecimento explícito e do conhecimento tácito. O conteúdo é complementado por um texto que relata a experiência de compartilhamento entre um empresário cubano e pesquisadores da Universidade

Federal da Bahia, na busca do melhor local, em território baiano para o plantio de fumo para a fabricação de charutos.

O próximo conteúdo abordado é a conversão do Conhecimento, mostrando o consagrado modelo da Espiral do Conhecimento, de Nonaka e Takeuchi (1999), ou seja, como se dá a criação do conhecimento organizacional. Complementa a abordagem um estudo de caso de uma organização que aplica o modelo teórico da Espiral.

Em continuidade, os alunos familiarizam-se com os processos e dimensões da Gestão do Conhecimento, entendendo como os processos acontecem dentro de cada uma das dimensões. Um texto sobre a Embrapa – Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária ilustra o conteúdo, quando os alunos são chamados a responder a um fórum sobre ferramentas e práticas utilizadas pela empresa.

As ferramentas de Gestão do Conhecimento são abordadas a seguir, permitindo ao aluno a identificação de quais delas são mais adequadas a cada caso em particular. O texto complementar para este conteúdo é sobre a Gestão do Conhecimento em Bibliotecas Universitárias, como forma de, partindo do geral para o particular, o aluno possa identificar a GC no âmbito da organização biblioteca.

A partir do entendimento de que a memória organizacional é uma prática de GC totalmente reconhecida no âmbito de atuação do profissional bibliotecário, este conteúdo é abordado em continuidade. Um estudo de caso sobre a empresa Natura, um caso de sucesso empresarial brasileiro, é disponibilizado para os alunos, como forma de reconhecer o papel do bibliotecário neste contexto específico.

Finalizando a disciplina com o conteúdo sobre as etapas de um projeto de Gestão do Conhecimento, um texto sobre a GC na prática é dado à leitura. Por fim, a partir da indicação de uma organização, os alunos devem, individualmente, reconhecer as práticas, processos e ferramentas de Gestão do Conhecimento realizadas por tal organização e identificados em seu site.

As experiências de aprendizagem vivenciadas pelos alunos são a pesquisa em sites de empresas e organizações, buscando suas práticas em Gestão do Conhecimento, além da observação e reflexão sobre os temas pesquisados e as leituras realizadas.

Os procedimentos de avaliação utilizados vão desde a aplicação de exercícios teóricos e práticos; questões objetivas e dissertativas; seminários; estudos de caso; interpretação e análise crítica de textos; relatórios técnicos; fóruns de discussão; além de um trabalho final que demonstre a aplicação dos conhecimentos adquiridos no contexto da disciplina. Todos os trabalhos exigidos poderão ser realizados individualmente ou em grupo. A avaliação, também, dar-se-á sobre o desempenho e a participação nas atividades propostas seja durante aulas presenciais ou virtuais. A pontualidade na entrega de todos os trabalhos solicitados é condição essencial para sua avaliação e possibilidade de recuperação. Os conceitos A, B e C são atribuídos de acordo com o aproveitamento do aluno ao longo da disciplina. Já o conceito D é atribuído ao aluno cujo alcance for parcialmente insuficiente e, por fim, o conceito FF (falta de frequência) significa que o aluno não teve frequência na disciplina.

É facultado ao aluno a recuperação terapêutica, através da possibilidade de refazer, dentro de prazos pré-estabelecidos, as atividades as quais ele não alcançou os objetivos propostos, com exceção do trabalho final, proposto até meados do segundo mês do semestre letivo. Neste caso, são disponibilizados, em período previamente divulgado, horários e formas de orientação para sua elaboração/revisão, sendo que, após a data marcada para a entrega do referido trabalho, não caberá qualquer tipo de recuperação.

A bibliografia da disciplina divide-se em básica, essencial e complementar, sendo atualizada e revisada a cada semestre. Salienta-se que a bibliografia básica deve ter suficientes exemplares na biblioteca da Faculdade.

Conclusões

Este trabalho consistiu num convite à reflexão crítica a respeito a inserção de uma disciplina transdisciplinar no currículo do curso de graduação em Biblioteconomia, visando a capacitação e a melhor instrumentalização do profissional bibliotecário para o mundo do trabalho.

Ressalta-se que, a cada dia que passa mais programas de concursos para o preenchimento de cargos na esfera pública e privada, incluem conteúdos relativos à Gestão do Conhecimento.

A emergência de novos desafios conduz à necessidade de renovar o perfil do profissional da informação. As mudanças de uma determinada área da ciência não devem ser apenas de denominação; é preciso modernizar, incorporar alterações que correspondam com o mercado de trabalho e suas exigências.

As profissões se desenvolvem como uma resposta às necessidades sociais. Portanto, acredita-se que a nova dinâmica de fluxo de informação nas organizações e na sociedade como um todo faz emergir a necessidade de um profissional com amplas competências, abarcando uma gama maior de perfis, com uma fronteira de delimitação difusa (RIBAS e ZIVIANI, 2007).

Sendo assim, pensamos que a inclusão da disciplina de Gestão do Conhecimento no currículo do curso de Biblioteconomia da UFRGS tem contribuído para a construção de um profissional mais competente e capaz de enfrentar novos desafios.

Referências

- Alvarenga Neto, R.C.D. (2008). *Gestão do conhecimento em organizações: uma proposta de mapeamento conceitual integrativo*. São Paulo: Saraiva.
- Von Krogh, G. (2002). *Facilitando a criação do conhecimento*. Rio de Janeiro: Campus.
- Davenport, T. (1998). *Ecologia da informação*. São Paulo: Futura.

Nonaka, I. e Takeuchi, H. (1997). *Criação de conhecimento na empresa: como as empresas japonesas geram a dinâmica da inovação*. Rio de Janeiro: Campus.

Ribas, C.S.C. & Ziviano, P. (2007). O profissional da informação: rumos e desafios para uma sociedade inclusiva. *Informação & Sociedade*, 3, 47-57.