

NOVO PERFIL DO PROFISSIONAL DA INFORMAÇÃO

Elisabete da Cruz Neves*

RESUMO: Após apresentar um panorama do conhecimento e seus tipos: explícito e tácito, discute a Gestão do Conhecimento, seus processos e características principais. Discorre sobre os impactos das Tecnologias da Informação na atual Sociedade do Conhecimento. Ressalta o papel e as habilidades necessárias aos Profissionais da Informação nesse novo contexto organizacional. Conclui que os Profissionais da Informação que trabalham com a Gestão do Conhecimento, precisam unir suas habilidades técnicas, com habilidades de relacionamentos. O novo perfil do Profissional da Informação inclui ter julgamento e ser flexível.

Palavras-chave: gestão do conhecimento; profissional da informação; novas habilidades.

Introdução

Este trabalho trata-se de parte de uma pesquisa que está em desenvolvimento, sobre qual o papel e os requisitos necessários aos profissionais que trabalham com a Gestão do Conhecimento.

Num mundo globalizado e conectado, a competitividade e a sobrevivência das empresas dependem cada vez mais de sua capacidade de perceber, antes dos demais, as tendências, demandas emergentes e saber direcionar seus investimentos em competências, tecnologia, produtos e mercados. A competição é cada vez mais baseada em transformar informação em conhecimentos, decisão e inovação.

Nesse contexto, a postura do Profissional da Informação vem sofrendo muitas transformações, devido à Globalização das economias

* Mestranda em Biblioteconomia. Faculdade de Biblioteconomia. Pontifícia Universidade Católica de Campinas. Bolsista do CNPq. E-mail beteneves@bol.com.br

e ao desenvolvimento das Novas Tecnologias, que exigem deste uma atuação mais ativa e flexível.

Pretende-se, através de um estudo preliminar na literatura sobre o assunto, delinear as habilidades necessárias aos Profissionais da Informação, para então, traçar o seu novo perfil na atual Sociedade do Conhecimento.

Para isso, foi realizada uma breve revisão de literatura sobre Gestão do Conhecimento, destacando a importância do conhecimento e do talento humano como diferencial competitivo entre as empresas.

Procurou-se também, analisa o impacto e as oportunidades, que as Novas Tecnologias da Informação vem causando no processo de Gestão do Conhecimento.

1 Gestão do Conhecimento

Atualmente o novo desafio para as empresas é implementar a Gestão do Conhecimento para melhorar o serviço para os clientes e o lucro. O problema é que nem sempre as empresas sabem tirar proveito de seus ativos de conhecimento, e hoje é considerado um dos principais recursos econômicos da organização.

Para falarmos sobre conhecimento, é necessária uma análise sobre os conceitos de dado e informação, já que estão relacionados entre si.

Os dados são registros estruturados, geralmente armazenados em algum tipo de sistema tecnológico, como exemplo as bases de dados. Basicamente, são as matérias primas essenciais para a criação da informação. A informação, por sua vez, contém significado para as pessoas. Já o conhecimento tem sentido mais amplo, tem a ver com a experiência das pessoas, tudo o que ela adquiriu ao longo do tempo.

De acordo com DAVENPORT & PRUSACK (1998), o conhecimento pode julgar novas situações e informações daquilo que é conhecido.

É importante saber a diferença entre os três, e em quais ocasiões cada um deles será usado.

O os autores colocam uma definição interessante de conhecimento:

“Conhecimento é uma mistura fluida de experiência condensada, valores, informação contextual e insight experimentado, a qual proporciona uma estrutura para a avaliação e incorporação de novas experiências em informações. Ele tem origem e é aplicado nas mentes dos conhecedores. Nas organizações, ele costuma estar embutido não só em documentos e repositórios, mas também em rotinas, processos, práticas e normas organizacionais”.

Esse conhecimento que se encontra nas mentes dos conhecedores, são os ativos do conhecimento, que podem ser encontrados em vários lugares, como nas bases de dados, arquivos e também nas cabeças das pessoas, estando distribuídos por toda empresa.

Na literatura sobre Gestão do Conhecimento, verifica-se que há dois tipos de conhecimentos, o explícito e o tácito.

O conhecimento explícito caracteriza-se por ser formal, articulado através da linguagem e transmitido a indivíduos.

O conhecimento tácito trata-se do conhecimento informal, pessoal que está na experiência individual, envolvendo crenças pessoais e valores.

Nas organizações, o conhecimento tácito é visto como a verdadeira chave para resolver problemas, enquanto o conhecimento explícito é considerado apenas como suporte para a organização.

Para SVEIBV², citado por BARROSO (s.d.), “todos os ativos e estruturas, sejam elas tangíveis ou intangíveis, são resultados da atividade humana”. São os ativos intangíveis, ou seja, o conhecimento tácito, que compreende o capital intelectual da organização. A riqueza está, portanto, na competência e na experiência dos trabalhadores.

Para LIMA (s.d.), “uma organização empresarial do mundo contemporâneo, deve ser equipada com capacidades estratégicas para explorar, acumular, compartilhar e gerar novos conhecimentos de forma contínua num processo dinâmico”.

A atividade de Gestão do Conhecimento representa para alguns, uma integração entre gestão da informação, ou seja, do que está registrado e gestão de pessoas, do capital intelectual (CIANCOMI, 1990, p.37).

Há algumas etapas que, de acordo com os especialistas não podem ser esquecidas independentemente dos sistemas e ferramentas de Gestão do Conhecimento e dos seus recursos de tecnologia da informação que tenha à disposição, são elas:

“Identificar que ativos de conhecimento a empresa tem, respondendo especificamente os seguintes itens: Onde está o ativo do conhecimento? No que ele consiste? Qual seu uso? Em que forma ele se apresenta? O quão acessível ele é?

Analisar como o conhecimento pode agregar valor, analisando os aspectos a seguir: Quais são as

² SVEIBY, Karl. *A nova riqueza das organizações*. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

oportunidades de uso do ativo de conhecimento? Quais seriam os efeitos deste uso? Quais os atuais obstáculos a este uso? Como o valor da empresa seria aumentado?

Especificar que ações são necessárias para atingir melhor utilização e agregação de valor, o que significa: Como planejar as ações para usar o ativo do conhecimento? Como deslançar as ações? Como monitorá-las?

Revisar o uso do conhecimento para assegurar a agregação de valor, monitorando os resultados, desta forma: Este uso produziu agregação de valor desejado? Como o ativo de conhecimento pode ser mantido para este uso? O uso desse ativo criou novas oportunidades?” (BARROSO, s.d.).

Pode-se colocar que, basicamente, Gestão do Conhecimento trata de um conjunto de ações que identificam, capturam, gerenciam e compartilham os ativos intangíveis da organização. Estes ativos podem estar tanto em banco de dados, documentos impressos, como em pessoas através de suas experiências e habilidades. Compreende também, tornar acessível o conhecimento para oferecer vantagens competitivas, compartilhar as informações para a melhoria da organização.

Como coloca DAVENPORT & PRUSACK (1998), “Ao contrário dos ativos materiais, que diminuem à medida que são usados, os ativos do conhecimento aumentam com o uso: idéias geram novas idéias e o conhecimento compartilhado permanece com o doador ao mesmo tempo em que enriquece o recebedor”.

2 Tecnologias da Informação

Em muito as Novas Tecnologias da Informação vem contribuindo para a modernização das tarefas. No processo de Gestão do Conhecimento não é diferente.

As Tecnologias de Informação podem ser usadas para representar o conhecimento de forma interessante, para que todos da empresa compartilhem seus conhecimentos.

Uma das principais vantagens, é a redução nos custos de comunicação com o uso de correio eletrônico, internet e/ou Intranet, videoconferências, etc.

Esses recursos das Tecnologias de Informação podem trazer muitas vantagens para a empresa, no processo de transmissão de dados, de informações e de certas formas de conhecimento.

Há também, sugestões na literatura sobre o tema, da criação de bancos de conhecimento. Porém, o que vai determinar se o conhecimento informal está sendo bem aproveitado, são os trabalhadores conscientes da importância do seu novo papel, de contribuinte no processo de Gestão do Conhecimento.

Percebe-se, que as Tecnologias de Informação facilitam a Gestão do Conhecimento, pois tornam mais fáceis à coleta de dados, o armazenamento e a distribuição de algumas formas de conhecimento.

Porém, esse potencial que as Tecnologias da Informação proporcionam, só poderá realmente ser bem explorado, se as empresas entenderem como o conhecimento é desenvolvido e compartilhado. (DAVENPORT & PRUSACK, 1998).

O forte avanço das Novas Tecnologias da Informação gerou um grande impacto nas organizações do trabalho. Cada vez mais as tarefas rotineiras estão sendo substituídas pelas Novas Tecnologias de Informação padronizando as tarefas. As pessoas menos qualificadas

estão sendo submetidas a aceitarem o subemprego para sobreviverem aos reflexos da Globalização, à exclusão social.

3 Profissionais da Informação: novos perfis

Baseado no que vimos sobre a Gestão do Conhecimento e a importância que o impacto das Novas Tecnologias da Informação vem causando nas organizações pode-se dizer que hoje, as empresas necessitam de qualidade, bom atendimento e inovação para obterem lucro. Esses fatores afetam também a mudança de comportamento dos profissionais que trabalham com o conhecimento.

Esses profissionais analisam dados e informações, comunicam-se intensivamente com os demais componentes da equipe, possui conhecimentos globais da cultura da organização e tem experiência em sua área.

De acordo com LIMA (s.d.), “Profissionais da era do conhecimento necessitam reunir não somente aptidões técnicas, mas necessita igualmente aptidões emocionais, cognitivas e comportamentais”.

O Profissional da Informação, na atual Sociedade do Conhecimento, necessita então, aperfeiçoar algumas habilidades para trabalhar com o conhecimento. Como já foi visto, a riqueza está na competência e na experiência dos trabalhadores.

Para DAVENPORT & PRUSACK (1998), quem trabalha com o conhecimento, são os compradores, vendedores e corretores que participam das transações do conhecimento.

Os compradores do conhecimento, geralmente são as pessoas que estão tentando resolver um problema onde não há uma resposta fácil devido à complexidade e incerteza. De acordo com os autores, trata-se do que muitos gerentes e executivos fazem.

Já os vendedores do conhecimento, são pessoas que possuem um substancial conhecimento de um determinado assunto. Essas pessoas vendem o conhecimento que possuem aos compradores.

Os corretores do conhecimento colocam os vendedores e compradores em contato.

De acordo com os autores, os Bibliotecários agem como corretores do conhecimento, na tarefa de criar contatos pessoa-pessoa e pessoa-texto, pela sua aptidão de guia de informações.

Para o autor os bibliotecários valorizam o atendimento aos clientes, isso faz deles corretores do conhecimento naturais. Porém, não bastam apenas essas habilidades aos Profissionais da Informação.

Os autores observam, que as empresas não costumam perceber a importância do papel desempenhado pelos bibliotecários. Por isso mesmo, a necessidade do Profissional da Informação se aperfeiçoar e conhecer essas novas tarefas, para saberem onde o conhecimento se encontra, onde ele é criado e os meios de como ele pode ser compartilhado.

Segundo os autores NONAKA & TAKEUCHI³ citados por CIANCONI (1999), a “Equipe de Criação do Conhecimento” é composta por Trabalhador do Conhecimento (funcionários responsáveis pelo acúmulo e pela geração de conhecimento tácito e explícito), Engenheiros do Conhecimento (servem como ponte entre os ideais visionários do topo da empresa e as realidades de mercados) e os Gerentes do Conhecimento (altos gerentes).

O profissional que trabalha com o conhecimento, necessita ter julgamento, para decidir a que objetivos o conhecimento deve servir. Ter habilidade para identificar o conhecimento ideal para cada necessidade,

³ NONAKA, I.; TAKEUCHI, H. *Criação do conhecimento na empresa: como as empresas japonesas geram a dinâmica da inovação*. Rio de Janeiro: Campus, 1997.

assim como, avaliar o conhecimento para a sua adequada utilização. Sem esquecer, de propor meios eficientes para colocar o conhecimento à disposição de todos da organização.

A motivação é outro fator importante. Todos os membros da equipe devem ser motivados para criarem, trocarem seus conhecimentos uns com os outros, mas para isso será necessário, um profissional com a tarefa de saber quem necessita de conhecimento e qual o conhecimento para cada situação.

Para DAVENPORT & PRUSACK (1998), bons trabalhadores do conhecimento, deveriam ter uma combinação de habilidades hard (conhecimento estruturado, qualificações técnicas e experiência profissional) e atributos soft (senso dos aspectos culturais, políticos e pessoais do conhecimento).

4 Conclusão

As mudanças econômicas, políticas e sociais conseqüências da Globalização, têm influenciado no comportamento dos Profissionais da Informação, exigindo mudanças de paradigmas em suas habilidades.

A Gestão do Conhecimento compreende organizar o conhecimento que está na mente das pessoas para as tomadas de decisões que vão definir as vantagens competitivas para as organizações.

Porém, essas organizações necessitam de profissionais que organizem o conhecimento: que tenham habilidades de extrair o conhecimento daqueles que o têm, colocar esse conhecimento de uma forma estruturada, mantendo-os e aprimorando-os.

Percebe-se que é preciso repensar o papel do Profissional da Informação na atual Sociedade do Conhecimento. Os profissionais que trabalham com a Gestão do Conhecimento, precisam acompanhar as mudanças aceleradas das Tecnologias da Informação, assim como as

mudanças sociais, econômicas e políticas. A mudança de paradigma é necessária para acompanhar todas essas mudanças.

É necessário que os Profissionais da Informação desenvolvam suas habilidades de comunicação, de relacionamentos e de julgamento, assim como suas habilidades técnicas.

O mercado de trabalho exige hoje, trabalhadores flexíveis que se adaptem a essas mudanças.

Pode-se concluir, que o ideal é que os Profissionais da Informação unam suas habilidades técnicas com habilidades intuitivas para o bom uso do conhecimento formal e informal, garantindo o diferencial competitivo das organizações em que atuam.

ABSTRACT: After presenting a panorama of the knowledge and your types: explicit and tacit, it discusses the Knowledge Management, your processes and main characteristics. It discourses on the impacts of the Information Technologies in the current Society of the Knowledge. It points out the paper and the necessary abilities to the Information Professionals in that new context organizational. It concludes that the Information Professionals that work with the Knowledge Management, need to unite your technical abilities, with abilities of relationships. The new profile of the Information Professional includes to have judgement and to be flexible.

Keywords: knowledge management; information professional; new abilities.

5 Referências Bibliográficas

BARROSO (s.d.), Antonio Carlos de Oliveira. GOMES, Elisabeth Braz Pereira. *Tentando entender a Gestão do Conhecimento*.
<http://www.cris.coppe.ufrj.br/kmtools/knowledge/kr_artigos/trabap.pdf>

CIANCOMI, Regina. *Gestão da informação na sociedade do conhecimento*. Brasília: SENAI/DN, 1999. 120p. (Série Senai Formação de Formadores).

DAVENPORT, Thomas H.; PRUSAK, Laurence. *Conhecimento empresarial: como as organizações gerenciam o seu capital intelectual*. Rio de Janeiro: Campus, 1998. 237p.

LIMA (s.d.), Edson Pinheiro de. et al. *A empresa do conhecimento e as suas dimensões organizacionais*.
<<http://www.kmpress.com.br/art481.htm>>

SETZER (1999), Valdemar W. Dado, informação, conhecimento e competência. *Data GramZero – Revista de Ciência da Informação*. n.0, dez./99.
<[http://www.ime.usp.br/~vwsetzer \(1999\)/datagrama.html](http://www.ime.usp.br/~vwsetzer (1999)/datagrama.html)>