

GT 1 - Gestão, Organização e Representação da Informação

GESTÃO DA INFORMAÇÃO E DO CONHECIMENTO: A GESTÃO DA QUALIDADE NOS SERVIÇOS DA BIBLIOTECA

Thiago Lima Souza - UFS*

tls.lima@icloud.com

Rosa Isabelle Souza Oliveira - UFS*

rosalela87@gmail.com

Monica Heloisa Souza Rosário - UFS*

heloisa_msnpv15@hotmail.com

RESUMO

Recentemente, devido às constantes mudanças no comportamento de pessoas e instituições, a sociedade da informação e do conhecimento, por meio das tecnologias de informação e de comunicação, revolucionaram o universo das bibliotecas e dos serviços disponibilizados pela mesma. As discussões sobre o valor da informação e a necessidade de uma boa gestão desse recurso ganharam destaque e importância. Com isso, o presente artigo tem a intenção de trazer à luz e cooperar com o desenvolvimento da temática, Gestão da Informação e do Conhecimento em torno da gestão da qualidade nas bibliotecas, permeado sob a ótica da tecnologia da

1 SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO E DO CONHECIMENTO

A sociedade, ao longo da sua história, vem passando por inúmeras transformações em seus aspectos. Desde a pós-modernização até os dias contemporâneos, a informação tem sido cada vez mais valorizada e o conhecimento tende a se expandir em consequência da massa informacional, que, embora trazendo desordenamento, aumenta e causa preocupações em decorrência da incapacidade humana em tratá-la. Para compreendermos o surgimento da sociedade da informação e do conhecimento,

informação e comunicação – TIC, que coaduna na comunicação da biblioteca com o usuário, através dos serviços de disseminação seletiva, serviço de referência virtual, digitalização de obras, COMUT, bem como os diversos serviços oferecidos. A metodologia utilizada é a pesquisa bibliográfica e revisão da literatura. Com isso, pretende-se ressaltar as competências necessárias para a implantação da qualidade nas unidades de informação.

Palavras-chave: Gestão da qualidade. Gestão da Informação e do conhecimento. Bibliotecas.

devemos partir da conceituação de informação e conhecimento. Alguns autores alegam que não existe distinção entre informação e conhecimento, se observado do modo linguístico. Para Machlup (1962), a diferença está diretamente ligada ao contexto linguístico.

A diferença entre o conhecimento e a informação está essencialmente no verbo formar: informar é uma atividade mediante a qual o conhecimento é transmitido; conhecer é o resultado de ter sido informado. 'Informação' como ato de informar é produzir a *state of knowing* na mente de alguém. 'Informação' enquanto aquilo é comunicado torna-se idêntico a 'conhecimento' no sentido do que é conhecido.

*Graduandos de Biblioteconomia e Documentação pela Universidade Federal de Sergipe.

Portanto, a diferença não reside nos termos quando eles se referem àquilo que se conhece ou aquilo sobre o que se é informado; ela reside nos termos apenas quando eles devem se referir respectivamente ao ato de informar e ao estado do conhecimento (MACHLUP, 1962, p. 15).

Para Rodriguez (2010, p. 18) conhecimento é pertinente a uma gama de processos e necessidades humanas no âmbito comunicativo.

O conhecimento é uma categoria que corresponde aos conteúdos expressos nos processos comunicativos da sociedade humana, cuja criação, retenção, transferência e aplicação dependem das necessidades comunicativas estabelecidas pelo conhecimento dos indivíduos em seus diferentes níveis de interação humana.

Para Blackler (1995, p. 1021) conhecimento é o ato de conhecer. “O conhecimento (ou, mais apropriadamente, o ato de conhecer) é analisado como um processo ativo que é mediado, situado, provisório, pragmático e contestado”.

Segundo Rodriguez (2010, p. 19) a informação, diferente do conhecimento, necessita de um suporte e/ou um indivíduo que possa disseminá-la.

A informação é a categoria correspondente ao conteúdo dos processos documentais da sociedade humana. A informação é uma categoria tão abstrata quanto o conhecimento, porém enquanto a primeira pode se tornar concreta a partir do documento que encerra como conteúdo registrado, o segundo prescinde de suportes que o tornem recuperável, salvo se a condição de suporte for dada a cada indivíduo responsável por disseminar o conjunto de saberes obtidos ao longo de suas diferentes formas de interação com os outros indivíduos.

De acordo com Cleveland (1985) a informação independe do meio ou suporte utilizado. “A informação é transportável por meios que podem superar os limites de tempo e espaço estabelecidos pelo mundo material (por exemplo, nos sistemas de telecomunicações)”.

Em decorrência das incoerências ou, ainda, da ausência de um conceito sobre informação e

conhecimento e, ainda, em função do crescimento desordenado das informações, necessitou-se de um parâmetro para que a sociedade pudesse compreender a chamada ‘era da informação’. Assim:

A imprecisão que envolve a noção de informação coroará a de “sociedade da informação”. A vontade precoce de legitimar politicamente as ideias da realidade *hic et nunc* desta última justificara os escrúpulos da vigilância epistemológica. A tendência a assimilar a informação a um termo proveniente da estatística (data/dados) e a ver informação somente onde há dispositivos técnicos se acentuará. Assim, instalar-se-á um conceito puramente instrumental de sociedade da informação. (MARTTELART, 2006, p. 71)

2 GESTÃO DA QUALIDADE

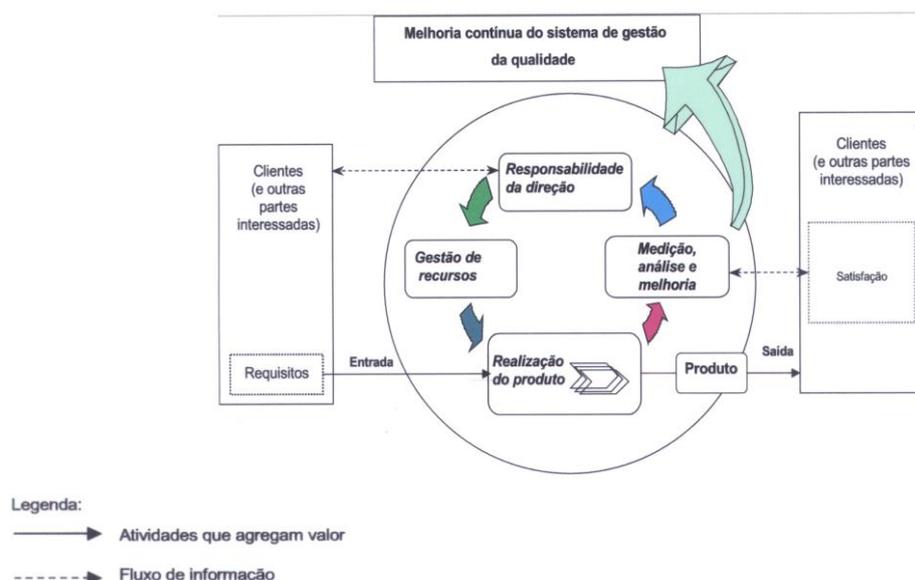
A gestão da qualidade tem como premissa a necessidade do seu cliente e, em se tratando de bibliotecas, usaremos o termo usuário. Assim, é primordial que sejam analisados alguns pontos e aspectos específicos, mediante a aplicabilidade de procedimentos através de padrões, que visem a eficácia em termos de organização e satisfação. Seu conceito é definido como um "conjunto de procedimentos que incluem planejamento estratégico, alocação de recursos e outras atividades sistêmicas como o próprio planejamento, o controle e a melhoria da qualidade" (ZACHARIAS, 2001, p.43).

Segundo a NBR ISO 9000 (2005, p. v),

Para conduzir e operar com sucesso uma organização, é necessário dirigi-la e controlá-la de maneira transparente e sistemática. O sucesso pode resultar da implementação e manutenção de um sistema de gestão concebido continuamente para o desempenho [...]. A gestão de uma organização inclui, entre outras disciplinas de gestão, gestão da qualidade [...].

A Figura 1, representa o modelo de um sistema de gestão da qualidade baseado em processo, conforme ISO 9000 (2005)

Figura 1: Modelo de sistema de gestão da qualidade baseado em processo



Fonte: ISO 9000 (2005, p. v)

3 FERRAMENTAS DE GESTÃO

A sociedade da informação e do conhecimento, por meio das tecnologias de informação e de comunicação, revolucionou o universo das bibliotecas e de seus serviços. Como exemplo pode-se considerar o desenvolvimento de coleções das bibliotecas que, atualmente, são mais focadas na qualidade dos itens que compõem o acervo do que na quantidade dos mesmos. Sem contar, é claro, com a possibilidade de novos recursos de comunicação com o usuário, através de catálogos *online*, serviço de referência virtual, digitalização de obras e outros recursos.

Diante desse novo cenário, o usuário tem, cada vez, mais acesso à informação e aos processos relacionados à biblioteca, onde faz-se necessária a utilização de ferramentas de gestão para obter elementos decisórios no planejamento, avaliação e análise dos serviços oferecidos, a fim de atender de forma objetiva às necessidades informacionais dos usuários.

As bibliotecas estão em constante busca da melhoria da qualidade dos serviços oferecidos, assim como do desempenho profissional da equipe e das condições estruturais do recinto

como: acervo, sala de leitura, área administrativa e de processamento técnico.

Em termos de qualidade de serviço, cita-se o conhecimento das competências necessárias para a realização de uma atividade com otimização de recursos e bons resultados. Transformar essas competências em melhorias dos serviços, que devem estar disponíveis aos usuários, é um dos principais papéis das ferramentas de gestão. “As ferramentas de qualidade são instrumentos para identificar oportunidades de melhoria e auxiliar na mensuração e apresentação de resultados, visando o apoio à tomada de decisões por parte do gestor do processo” (BEHR; MORO; ESTABEL, 2008, p.34).

A gestão eficaz de uma unidade de informação está intimamente ligada às filosofias administrativas que devem ser conhecidas e adaptadas à realidade de cada instituição, como é apontado por Oliveira e Pereira (2003 apud NEVES; SOUZA; OLIVEIRA, 2006).

Fundamentando alguns princípios a ISO 9000² estabelece diretrizes baseando-se em oito princípios que podem ser utilizados pela Alta Direção para conduzir à melhoria do seu

desempenho (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2005, p. v):

- a) **Foco no cliente:** Organizações dependem de seus clientes e, portanto, convém que entendam as necessidades atuais e futuras do cliente, os seus requisitos e procurem exceder as suas expectativas.
- b) **Liderança:** Líderes estabelecem unidade de propósito e o rumo da organização. Convém que eles criem e mantenham um ambiente interno, no qual as pessoas possam estar totalmente envolvidas no propósito de atingir os objetivos da organização.
- c) **Envolvimento de pessoas:** Pessoas de todos os níveis são a essência de uma organização, e seu total envolvimento possibilita que suas habilidades sejam usadas para o benefício da organização.
- d) **Abordagem do processo:** Um resultado desejado é alcançado mais eficientemente quando as atividades e os recursos relacionados são gerenciados como um processo.
- e) **Abordagem sistemática para a gestão:** Identificar, entender e gerenciar processos inter-relacionados como um sistema contribui para a eficácia e eficiência da organização no sentido de atingir os seus objetivos.
- f) **Melhoria contínua:** convém que a melhoria contínua do desempenho global da organização seja seu objetivo permanente.
- g) **Abordagem factual para tomada de decisão:** Decisões eficazes são baseadas na análise de dados e informações.
- h) **Benefícios mútuos nas relações com os fornecedores:** Uma organização e seus fornecedores são

interdependentes, e uma relação de benefícios mútuos aumentam a habilidade de ambos em agregar valor.

4 GERENCIAMENTO DAS FERRAMENTAS DE GESTÃO

Atrelando-se a gestão da qualidade ao princípio do planejamento estratégico, a análise do ambiente implica no conhecimento e no monitoramento das potencialidades e tendências do mercado que envolve a biblioteca. Logo, as oportunidades podem ser identificadas e as possíveis ameaças detectadas (BARBALHO; BERAQUET, 1995). Segundo as autoras, as oportunidades são forças externas que favorecem e interagem positivamente com a biblioteca. É extremamente importante que elas sejam conhecidas previamente, para que seja possível a canalização dos recursos. Com a canalização, situações desfavoráveis podem ser evitadas contribuindo, assim, para o desenvolvimento da biblioteca. Esses procedimentos são essenciais para quaisquer tipos de prejuízo ou malefício à biblioteca, os quais podem impedir o crescimento ou manutenção da mesma.

A informação é uma relevante estratégia nas mais variadas áreas e pode interferir no desenvolvimento econômico e social. É preciso saber gerenciá-la em benefício das necessidades dos usuários. Faz-se imprescindível que alguns conceitos sobre os serviços prestados pelo bibliotecário sejam repensados – conforme afirma Holanda (2010) – para aprimorar uma visão estratégica da organização, o que faz aumentar a eficiência quanto à identificação e solução dos problemas que vão aparecendo no dia a dia da biblioteca. Desta forma, a capacidade gerencial se destacará e, conseqüentemente, demonstrará uma postura mais administrativa do profissional da ciência da informação.

Santos (1996, p.9) aborda alguns conhecimentos listados pela British Library Association para a formação dos bibliotecários para lidar com o desenvolvimento da Gestão das Unidades de informação:

1.Desenvolvimento de habilidades analíticas e gerencias que possam ser aplicadas na aquisição e organização e na promoção da biblioteca e dos serviços de informação numa determinada organização. Conteúdos sugeridos: modelos organizacionais, análise e solução de problemas, comportamento e motivação humanos, administração financeira e orçamentária, análise das necessidades informação, profissionalismo e códigos de conduta [ética], administração de recursos humanos, marketing e promoção, planejamento e tomada de decisões.

2.Compreensão das necessidades de informação da sociedade. Conteúdos sugeridos: liberdade de informação e censura, multiculturalismo, oportunidades iguais e práticas não opressivas, economia da informação para grupos específicos, informação como bem de censura e acesso à informação em países desenvolvimento.

3.Conhecimento dos papéis, funções e valores da biblioteca e dos serviços de informação. Conteúdos sugeridos: políticas nacionais e internacionais de informação, legislação e seu impacto, recreação, entretenimento e artes, literaturas especializadas e serviços cooperativos.

4.Compreensão dos processos de produção, aquisição, organização e disseminação da informação. Conteúdos sugeridos: controle bibliográfico e fontes de informação, seleção, administração e preservação de matérias, aplicação das tecnologias da informação, sistemas e serviços on-line, indexação, classificação e catalogação, avaliação e reempacotamento da informação, planejamento e construção de bases de dados, seleção de sistemas e serviços informáticos, produção e editoração de livros, sistemas de informação avançados, hipertexto etc.

5.Competência para o desenvolvimento de habilidades práticas por meio de metodologias de pesquisa, comunicação, métodos estatísticos, funções básicas de contabilidade, processadores de texto, criação de pacotes multimídia, línguas estrangeiras.

5 METODOLOGIA

Utilizou-se, para este estudo, a pesquisa bibliográfica que segundo Vergueiro (2006, p.47), é uma investigação empírica realizada no

local onde ocorre ou ocorreu um fenômeno ou que dispõe de elementos para explicá-lo. Também é baseada na coleta de diversos autores sobre o assunto. E o método: analítico-crítico, que deverá considerar o objeto de pesquisa dentro do seu contexto histórico de produção, aprofundando as questões do uso, analisando o aparelho mental no campo da biblioteconomia para estudantes e profissionais dessas áreas.

O levantamento da literatura se deu nos meses de janeiro a abril de 2015 como o levantamento e catalogação de artigos e textos que abordam o assunto e a análise formal do referido material.

6 CONCLUSÃO

Para implantar um modelo de gestão da informação e do conhecimento em bibliotecas é preciso seguir um caminho gradual e contínuo. A existência de demanda requer planejamento, pois iniciar uma gestão em uma organização é uma atitude aparentemente simples que, no entanto, sofre resistência das pessoas, o que exige envolvimento dos profissionais, uma vez que altera a cultura organizacional.

A aplicação de ferramentas cotidianas melhora a gestão da informação e fornece subsídios para a tomada de decisão. Isto é utilizado como um recurso estratégico de apoio ao processo de qualidade, evoluindo para a gestão do conhecimento.

Observou-se que a gestão da qualidade, ou o uso das ferramentas de qualidade, são primordiais para que as instituições atinjam sucesso na busca de melhores resultados e maior controle para detectar as causas e possíveis soluções dos problemas existentes. É visível que a utilização da gestão acarreta custos, mas o retorno é maior e satisfatório, em especial na área da biblioteconomia, que tem como objetivo a ampliação, produção, democratização e consumo desse instrumento qualitativo, mantendo como foco principal a obtenção de resultados para o alcance do diferencial competitivo da sociedade e a fidelização dos usuários.

Ainda existe resistência entre as bibliotecas para a utilização de qualquer tipo de ferramenta de qualidade em decorrência da falta

de conhecimento sobre gestão. A acomodação dos profissionais da informação também é um dos principais fatores para esta falta de informação. Os bibliotecários, futuros gestores, devem tomar conhecimento de que, com a aplicação dos programas de qualidade, as

**INFORMATION AND KNOWLEDGE
MANAGEMENT: QUALITY
MANAGEMENT IN LIBRARY SERVICES**

Abstract: Recently, due to the constant changes in the behaviour of people and institutions, the information and knowledge society, by means of information and communication technologies, have revolutionized the world of libraries and of the services provided by the same. Discussions about the value of information and the need for sound management of this feature gained prominence and importance. With that, this article is intended to bring to light and to cooperate with the thematic development, information management and knowledge around quality management in libraries, permeated from the perspective of information and communication technology-ICT in the communication from the library with the user, through selective dissemination services, virtual reference service, digitizing works, COMUT, as well as the various services offered. The methodology used is the literature search and review of the

literature. With this, it is intended to emphasize the skills required for the implantation of the quality in the units of information

Keywords: *Quality management. Information Management and Knowledge. Libraries.*

bibliotecas obterão melhor ambiente de trabalho e melhor planejamento, com qualidade e também com custo mínimo.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **Certificação**. Disponível em: <<http://www.abnt.org.br/certificacao.htm>>. Acesso em: 14 ago. 2015.

_____. **NBR ISO 9000: Sistema de gestão da qualidade – fundamentos e vocabulário**. Rio de Janeiro, 2005.

BARBALHO, C. R. S.; BERAQUET, V. S. M. **Planejamento estratégico para unidades de informação**. São Paulo: Associação Paulista de bibliotecários, 1995.

BEHR, A.; MORO, E. L. S.; ESTABEL, L. B. Gestão da biblioteca escolar: metodologias, enfoques e aplicação de ferramentas de gestão e serviços de biblioteca. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 37, n. 2, p. 32-42, maio/ago., 2008. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v37n2/a03v37n2.pdf>>. Acesso em: 30 jul. 2015.

BLACKLER, F. Knowledge, Knowledge work, and organizations: an overview and interpretation. *Organization Studies*, nº 16, 1995.

CASTRO, C. A. Profissional da informação: perfis e atitudes desejadas. **Informação & Sociedade: estudos**, João Pessoa, v. 10, n. 1, p. 1-13 2000. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/346/268>>. Acesso em: 02 fev. 2015.

CLEVELAND, H. The twilight of hierarchy: speculations on the global information society. In: Corman, S. R. et al (Orgs.) *Foundations of organizational communication*. Longman, 1985.

HOLANDA, C.; NASCIMENTO, A. Bibliotecário: gestor das Unidades de

REFERÊNCIAS

- informação. In: ENCONTRO REGIONAL DOS ESTUDANTES DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO, CIÊNCIA E GESTÃO DA INFORMAÇÃO, 13., 2010. Porto Alegre. **Anais eletrônicos...** Porto Alegre: UFRS, 2010. Disponível em: <<http://rabci.org/rabci/node/127>>. Acesso em: 03 ago. 2015.
- LIMA, P. A. S., SANTOS, P.B. dos; SANTOS, R.P.; MACIEL, S. R. O trabalho do bibliotecário e seu caráter educativo. **Trabalho e educação em perspectiva**. Belo Horizonte, v. 3, n.3, p. 156-167, jul. 2007. Disponível em: <http://www.portal.fae.ufmg.br/cadtextos/artigos/2006Jan_Dez.pdf>. Acesso em: 12 ago. 2014.
- MACHLUP, F. **The production and distribution of knowledge in the United States**. Princeton: University Press, 1962.
- MARTTELART, A. **História da sociedade da informação**. 2 ed. São Paulo: Loyola, 2006.
- MARTINS, R. D. **Perfil do bibliotecário: uma realidade brasileira**. Pensando em Livros, [S.I.], 17 fev. 2010. Disponível em: <<http://pensandoemlivros.blogspot.com.br/2010/02/perfil-do-bibliotecario-uma-realidade.html>>. Acesso em: 02 nov. 2015.
- NEVES, G. L. C.; SOUZA, N. A.; OLIVEIRA, E. R. Aplicativos de gestão de bibliotecas e a utilização do CRM. In: ENCONTRO NACIONAL PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 6., 2005, Salvador. **Anais eletrônicos...** Salvador: UFBA, 2005. Disponível em: <http://www.cinform-antiores.ufba.br/vi_anais/docs/GuilhermeNicol eElaineGestaoBibliotecas.pdf>. Acesso em: 25 nov. 2015.
- RODRÍGUEZ, A. D. **A condição civilizatória: uma visão essencialista da informação, da inovação e do conhecimento**. Leme/SP: Mundo Jurídico, 2010.
- ROZADOS, H. B. F. O bibliotecário brasileiro e a formação continuada: a ação do Conselho Federal de Biblioteconomia. In: CONGRESO IBEROAMERICANO DE BIBLIOTECOLOGÍA, 2., 2007, Buenos Aires, abr., 2007. **Anais eletrônicos...** Buenos Aires: Disponível em: <http://www.cfb.org.br/html/sala_leitura/arquivos/Congreso_Bibliotecologia.pdf>. Acesso em: 2 nov. 2015.
- SANTOS, J. P. O moderno profissional da informação: o bibliotecário e seu perfil face aos novos tempos. **Informação e Informação**, v.1, n.1, p. 5-13, jan./jun., 1996. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/1613>>. Acesso em 12 nov. 2014.
- SILVA, F. C. C.; SCHONS, C. H.; RADOS, G. J. V. A gestão de serviços em bibliotecas universitárias: proposta de modelo. **Informação e Informação**, v. 11, n. 2, p. 1-18, jul./dez., 2006. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/1691>>. Acesso em: 25 nov. 2015.
- VERGUEIRO, W. **Desenvolvimento de coleções**. São Paulo: Ed. Polis: Associação Paulista de Bibliotecários, 1989.
- VARELA, A. **Informação e autonomia: a mediação segundo Feuerstein**. São Paulo: Editora SENAC São Paulo, 2007. p. 39.