

GESTÃO DA INFORMAÇÃO: ferramenta da produção ou da significação?

artigo de revisão

Angela Maria Barreto*

RESUMO

Na sociedade atual, o conhecimento é questão estratégica. O fator humano é visto como recurso e sua capacitação é parte da estratégia competitiva. Porém, até que ponto o enaltecimento do humano não é uma nova maneira de reprodução do capitalismo? Até que ponto a gestão do conhecimento considera aspectos da integridade do homem e de sua plena realização em sociedade? A Gestão da informação e do conhecimento tem compreendido que o conhecimento é produzido no sujeito. Porém, vê o conhecimento como processo linear e não cíclico e interativo o que significa que, nos processos de gestão, a concepção de fator humano não dá margem à sua emancipação e consolida a reificação do homem. Estas reflexões serão feitas com base nos modelos de gestão prescritos pelas Teorias Gerais da Administração e de suas influências nos processos de Gestão da Informação e pela discussão da produção de sentidos que ocorre na dinâmica da cultura. Finalmente, aponta-se para a superação do trabalhador no novo espaço de construção de identidades culturais, quer seja na esfera do convívio nas organizações.

Palavras-chave

GESTÃO DA INFORMAÇÃO
GESTÃO DO CONHECIMENTO
GESTÃO E PRODUÇÃO DE SENTIDOS

* Professora do Instituto de Ciência da Informação da Universidade Federal da Bahia. Doutora em Ciências da Comunicação pela USP.
E-mail: ambar@ufba.br

I INTRODUÇÃO

A sociedade atual apresenta-se como prolongamento da sociedade industrial, nascida no seio da modernidade, pautada na produção de bens de consumo e concebida pelos ideais do modelo econômico do capitalismo. Nesta sociedade, o conhecimento é questão estratégica, visto sob a ótica econômica e o fator humano como recurso, sendo sua capacitação parte da estratégia competitiva.

Porém, até que ponto o enaltecimento do humano não é uma nova maneira de reprodução do capitalismo? Até que ponto a gestão do conhecimento considera aspectos da integridade do homem e de sua plena realização em sociedade? O homem produz conhecimento e o conhecimento

produz riquezas. Mas, e a categoria dos sentidos, dos significados necessários à produção da existência e à realização humana, como tem sido vista pela gestão? Uma das grandes críticas que se faz à Sociedade Moderna, pautada na industrialização, diz respeito à alienação do homem, seu distanciamento dos atos criativos e representativos de sua cultura, substituídos pelas regras que regem o mercado. Fala-se em desacralização do humano, da perda da aura que envolve seus gestos. Em nossa sociedade, os sujeitos se auto-definem pelo desempenho profissional e, assim, cada vez mais, as relações interpessoais e as atividades sociais perdem o caráter de produção de sentidos.

A Sociedade do Conhecimento, entendida como extensão da Sociedade Industrial, ainda que

atenta às transformações, não percebe que continua a reproduzir a questão, ao naturalizar o comportamento humano nas organizações, ao exigir e a valorizar a produtividade como processo contínuo e ao distanciar o sujeito da criação do seu próprio trabalho.

Estas reflexões são propostas e terão como base os modelos de gestão prescritos pelas Teorias Gerais da Administração, suas influências nos processos de Gestão da Informação. A questão da produção dos sentidos será fundamentada na compreensão interacionista, homem/cultura, pois toda significação ocorre na dinâmica da cultura. A cultura das organizações será entendida como o espaço de emancipação, apresentando-se como possibilidade para a superação do trabalhador, já que se constitui ambiente de construção de identidades culturais e se oferece como espaço de compartilhamento para as diversas maneiras de conhecimento, não só o intelectual, mas o afetivo que se estabelece na esfera da convivência.

2 CONTEXTUALIZANDO A SOCIEDADE DO CONHECIMENTO

Compreender a emergência da Sociedade do Conhecimento, ou da Informação, como vem sendo denominada a atual sociedade, exige análise dos processos de transformação nas esferas econômicas, política e cultural, o que não é o propósito desta reflexão.

A título de contextualização, tão somente, apresenta-se uma síntese destes processos que, provavelmente, auxiliem no entendimento e na caracterização da sociedade em questão. Para Borges (1995), o aparecimento da nova sociedade está ligado às megatendências:

- deslocamento do paradigma de sociedade industrial para sociedade da informação;
- deslocamento da economia nacional para a mundial;
- deslocamento da centralização dos poderes e tomadas de decisão para descentralização.

Os deslocamentos foram respostas aos graves problemas mundiais que tiveram impacto direto no setor industrial, tais como a escassez de alimentos e de energia, o controle das armas, a pobreza, o movimento ecológico, o colapso da comunidade urbana e o aumento da necessidade do trabalho produtivo. Aspectos sociais

importantes como a formação de blocos econômicos, a dissolução do bloco comunista, a consolidação de potências tecnológicas, o aparecimento das sofisticadas TICs, tecnologias de informação e da comunicação, que romperam os limites do tempo e do espaço, transpondo barreiras sociais, culturais e políticas, são destacados por articularem-se à trajetória das mudanças.

Todos os segmentos da sociedade foram suscitados a se atualizarem face ao mundo em transformação. Os modelos administrativos para gestão de negócios não poderiam ficar aquém das mudanças e respondem aos desafios, modificando-se, ao menos, em suas concepções acerca dos formatos organizacionais.

A Teoria Geral da Administração, desde seu nascedouro, aponta concepções e modelos de gestão para as organizações, respaldando o modelo econômico do capitalismo. Sendo assim, fica evidente sua articulação com o propósito de aumento da produtividade e garantia de estabilidade do mercado consumidor. Para a produção de bens e serviços, necessária se faz a gestão de todo processo de trabalho, prática que tem sido fundamentada nos preceitos e dogmas da ciência da administração. Durante, praticamente, quase um século, as organizações mantiveram padrões administrativos estáveis, suas estratégias de competitividade lhe exigiam, apenas, a manutenção da qualidade dos serviços e produtos.

Na emergente sociedade da informação, porém, as estratégias para a competitividade não se referem apenas aos parques industriais e aos insumos produtivos, mas às maneiras de gerir a informação, tendo em vista a torná-la insumo para a produção de conhecimentos que fundamentem a resolução dos problemas. O fato altera a forma de conceber a estrutura organizacional, sua configuração e os próprios fluxos de trabalho, transformando, assim, os processos de gestão.

Na nova ordem, o conhecimento é questão estratégica. Em verdade, a questão do conhecimento sempre esteve no cerne dos interesses humanos, haja vista que a filosofia tem, até hoje, se preocupado com seus processos e não apenas esta área, também outras como a psicologia, a antropologia, a comunicação, a ciência da informação, dentre as demais. Apenas que na sociedade atual, o conhecimento é percebido pelo viés econômico e empresarial, o que, aparentemente, trouxe o homem para o centro

dos interesses das organizações. “Só muito recentemente o conhecimento recebeu alcunha de ativo intangível e, por conseqüência, trouxe uma valorização dos métodos de compartilhamento de gestão” (MENDES, 2005, p.4).

O fator humano nas organizações passou a ser visto não mais como despesa, mas recurso no qual se deve investir. Contudo, preocupa-nos se o investimento no recurso humano, o enaltecimento de sua importância para as organizações, não tem sido, apenas, mais uma das artimanhas do capitalismo para continuar a se reproduzir, neste caso, buscando no potencial humano instrumentos de ampliação de suas forças, sem considerar aspectos da integridade do homem e de sua plena realização em sociedade, quer seja a continuidade da produção de seus sentidos existenciais.

O discurso dos manuais sobre a gestão da informação tem reiterado a compreensão de que conhecimento é produzido no sujeito, a partir de análises, de interpretações de informações e não, simplesmente, pelo acesso rápido e simultâneo a elas, o que vem sendo facilitado pelas TICs. Assim, o potencial humano especializado e a sua capacitação constituem-se parte integrante da estratégia competitiva. O conhecimento tem servido à geração de renda, à produção. Neste sentido, a informação passa a ser insumo ao conhecimento.

A informação é fundamento para a criação e desenvolvimento dos conhecimentos que, ao serem explicitados, como informação, são incorporados, diretamente, ao capital intelectual organizacional, para aumento da capacidade competitiva da empresa, questão abalizada pelas teorias administrativas.

A gestão da informação e do conhecimento tem, portanto, propósitos bem específicos de capitalizar o conhecimento para agregá-lo como valor aos bens e serviços, ampliando o potencial competitivo da organização. Para que isto ocorra, há necessidade de ações de compartilhamento e socialização do conhecimento individual de cada trabalhador.

O propósito pragmático destas ações é bem claro. O uso do saber administrativo tem função instrumental, utilitarista, o que imputa aos modelos de gestão uma visão reducionista de homem. O que muda na trajetória das teorias de gestão, desde a sociedade moderna até a pós-moderna, é que de recurso, o homem passou a ser visto como capital.

Percebe-se a primazia de uma razão instrumental que dá legitimidade aos pressupostos das teorias de gestão, ao invés de uma razão comunicativa que garanta a participação efetiva do trabalhador sobre seu próprio conhecimento.

Para o caso específico da gestão da informação, a construção do conhecimento é entendida como processo linear e não cíclico e interativo, como vem sendo defendida pelas visões interacionista. Isto significa que, nos processos de gestão, a concepção de fator humano não dá margem à sua emancipação e, assim sendo, não alicerça os processos de construção da vida em sociedade, a menos que por vida em sociedade se entenda apenas o cumprimento de funções sincronizadas por seus membros.

A reificação do homem na sociedade capitalista, denunciada há mais de um século, continua viva, ficando, apenas, escamoteada nesta atual sociedade, onde o fator humano parece ter elevado o seu status em relação aos demais fatores que compõem o processo de trabalho.

3 OS MODELOS ADMINISTRATIVOS E SUAS INFLUÊNCIAS NOS PROCESSOS DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO

A racionalização do processo produtivo das empresas, ao final do século XIX, é marcada pela Administração Científica, teoria que sistematiza os pressupostos do conhecimento científico aplicados às organizações de trabalho. Contudo, não se pode desconsiderar iniciativas anteriores presentes nas obras de pensadores como Saint-Simon, Fourier, Proudhon, Owen, Feurbach, dentre outros (ARECO, 1989).

A administração, área emergente no campo da ciência do começo do século XX, foi se consolidando, aos poucos, e suas teorias sendo reconfiguradas para acompanhar mudanças na sociedade. Aos poucos, a racionalização do trabalho foi também se infiltrando em outros segmentos da sociedade, em outros tipos de organizações além das empresas. Chega até as unidades de informação, por meio das bibliotecas e centros de documentação, pelas necessidades de administração e organização de seus acervos. Assim, é possível perceber nestas organizações de informação, a influência de uma ou de outra teoria da administração.

Evans (1976) dá como marco à extensão do pensamento administrativo às bibliotecas, o ano de 1930, quando aparecem algumas publicações fundamentadas no pensamento de Taylor, um dos fundadores da administração no campo da ciência. Taylor nos EUA e Fayol na França são expressões históricas na área da administração. A partir de 1955, a tendência Taylorista foi substituída pelo modelo sistêmico (JONES, 1984).

O que se pode apontar (ARECO, 1989) é que os modelos administrativos tiveram e continuam tendo enorme influência nos formatos da administração da informação. Daí, a necessidade de historicizá-los e apontar-lhes alguns aspectos, ainda que de forma abreviada. Não se mencionará, aqui, a contribuição de Ford, ainda que se considere sua importância à consolidação da administração como ciência e nem se fará alusão a todos os pensadores que sistematizaram as variadas teorias.

O modelo taylorista de administração é constituído de seis pilares:

- a) concepção de homo economicus, racional e capaz de prever suas ações;
- b) incentivo monetário, a recompensa material pelo trabalho, capaz de mobilizar o sujeito para aumentar sua produção;
- c) estudos de tempos e movimentos para a busca de padrões de produção;
- d) escolha do homem ideal com condições ideais para realizar o padrão de produção;
- e) busca de única maneira correta para a execução do trabalho;
- f) supervisão cerrada.

Nesta escola também se pode inserir as contribuições de Fayol sobre a divisão dos setores das organizações por funções – técnica, comercial, financeira, contábil e a administrativa com as tarefas de previsão, planejamento, controle, coordenação, comando e organização.

O foco se desvia da quantidade da produção e se dirige à atenção e à percepção do trabalhador. Mayo faz estudos com ênfase na formação de grupos e suas idéias centrais:

- a) Homo social, condicionado pelas demandas sociais e psicológicas;
- b) Grupo informal, formado por pessoas que, interagem para o entendimento de suas necessidades sociais e psicológicas;
- c) Participação nas decisões, a partir do envolvimento e conhecimento das tarefas a serem realizadas.

A tônica se volta aos estudos sobre o comportamento nas organizações e na formação de grupos em que cada membro decodifica as informações veiculadas pelas empresas. Estudos sobre autoridade e poder, motivação foram bem recebidos neste momento.

Bom registrar que as teorias, até então relacionadas, serviram à fase monopolista do capitalismo e se principiara à fase imperialista, surgido entre as duas grandes guerras.

Após a segunda guerra, num contexto onde ciência, indústria e tecnologia se unem para a expansão do sistema econômico, a questão social, a questão estrutural das organizações passa a ser investigada.

Ao compreender que as organizações de trabalho são estruturas menores da sociedade e que se comunicam entre si, a Escola Estruturalista pautou sua contribuição em 3 aspectos:

- a) divisão de trabalho, poder e responsabilidades de comunicação;
- b) centros de poder para controlar os esforços combinados;
- c) substituição de pessoas com capacitação aos cargos e funções.

O modelo burocrático apresentado por Weber serviu de fundamento. Dentre as concepções desta escola, as de homem organizacional que participa, simultaneamente, de várias organizações e a de análise organizacional, a partir das relações internas e externas às organizações, apresentam contribuições relevantes.

No estruturalismo começa a emergir o conceito de sistema aplicado às organizações. A empresa é vista em mudança contínua e sua sobrevivência dependerá de sua capacidade de adaptação às mudanças. Assim, a totalidade é vista a partir da natureza dinâmica e harmoniosa entre as partes e será mantida pela sincronicidade das funções. Os comportamentos inter-relacionados garantem a manutenção do fluxo das ações.

Das Escolas Estruturalista e Sistêmica decorrem os novos enfoques de gestão, a partir dos anos 60. Exemplo do que se fala é visto nas concepções de Desenvolvimento Organizacional, Administração por Objetivos, Qualidade Total e outras, cujas idéias convergem para um ponto em comum: o funcionalismo.

Com o Sistemismo (MOTTA, s.d.), tem-se a idéia de funcionalização, ou seja, da necessidade

de inter-relação dos papéis funcionais e dos processos de trabalho, dentro da empresa, da necessidade de articular ambiente interno e externo às organizações – sistemas abertos-. Percebe-se uma preocupação com as mudanças emergidas do meio social mais amplo e a tônica do trabalho se volta à cultura organizacional, já que o crescimento de qualquer empresa é acompanhado de mudanças nas variáveis culturais.

O entendimento de que as mudanças nas variáveis culturais acarretam impactos sociais que incidem sobre o desempenho das organizações levou a necessidade de se ajustar, continuamente, aos novos contextos emergentes. As organizações passam a enxergar não só a velocidade e a multiplicidade das transformações a que está sujeito o homem na sociedade, mas também a considerar e a valorizar os ativos de conhecimento, por terem estes o atributo de resposta aos desafios que lhes são impostos.

No contexto do pós-guerra, a concorrência entre as empresas se intensificava, dando margem ao aparecimento de um novo tipo de consumidor, mais exigente, inclusive, pois

fatores antes inexistentes começaram a influenciar na produção: a qualidade do produto e os desejos e preferências do consumidor. A economia de serviço começava a ser mais importante que a economia de produto (MIRANDA, 2004, p.113).

Aos dogmas empresariais vigentes é inserido o entendimento de que “em muitas empresas, três quartos do valor agregado são atribuíveis à posse de conhecimento específico” (PROBST; RAUB; ROMHARD, 2002, p.12).

A partir deste momento, reconhece-se a importância e o valor das unidades de informação. A elas cabem as funções de:

disseminar informações precisas e prestar correta assistência a empresas, para que iniciem, mantenham e concluam as necessárias mudanças tecnológicas, comerciais e gerenciais, logísticas e mercadológicas que assegurarão sua evolução e sobrevivência (RAMOS, 1996, p.16).

Os modelos de gestão usados em bibliotecas e centros de documentação passam a ser aplicados às unidades de informação, setor das organizações cujas atividades ligadas à informação ampliam as

ações bibliotecárias com o auxílio das TICs. Como a informação passa a ser considerada de vital importância à empresa, as unidades de informação se apresentam como ajustes aos novos contextos organizacionais.

4 GESTÃO DA INFORMAÇÃO

Com a necessidade de gerir as questões da informação e do conhecimento, vê-se que maior reconhecimento é oferecido ao profissional da informação que passa a ser visto como o gestor da informação (BARRETO, 2005a). O novo paradigma postula a idéia da elevação do peso

das informações e do conhecimento no valor agregado dos produtos e a importância da qualidade dos recursos humanos e sua educação para aumento de competitividade (BUARQUE, 2002, p.17).

A necessidade da oferta e uso da informação para aquisição e potencialização da capacidade de conhecimento organizacional começa a ser sentida como prioridade.

A ferramenta da gestão estratégica apresenta-se como conduta de gestão com capacidade de organizar o uso da informação e vai depender, intrinsecamente, da informação sobre clientes e mercados e sobre a capacidade da empresa em prover as necessidades dos mesmos.

Se a demanda pelo conhecimento é atendida pela oferta de informações, implica que ações devam ser criadas para esta finalidade. A postura do gestor da informação, torna-se, portanto, mais flexível e multifuncional.

A informação deve ser convertida em conhecimento. Deve ser recuperada e compartilhada, para que o conhecimento possa ser administrado e comercializado.

O Gestor da Informação, mais do que a aplicar técnicas de gestão que o permitam lidar corretamente com o processamento e com a recuperação da informação, precisa ser capaz de desenvolver e capacitar pessoas, no que tange ao uso da informação e à produção de conhecimentos, provendo necessidades organizacionais e sociais. Assume, assim, postura centrada no processo de comunicação, o que vai envolver o compartilhamento dos recursos informacionais e do conhecimento tendo em vista maior integração dos processos empresariais (PESTANA et al., 2003). Tal ação “consiste na visão integrada de todos os recursos envolvidos no ciclo

da informação” (TARAPANOFF, 2001), o que pressupõe a informação em si, as tecnologias de armazenamento, tratamento e distribuição da informação e os recursos humanos necessários ao processo.

Por gestão do conhecimento, entende-se

a formalização das experiências, conhecimentos e expertise, de forma que se tornem acessíveis para a organização, e esta possa criar novas competências, alcançar desempenho superior, estimular a inovação e criar valor para seus clientes (BEECKMAN, 1999 *apud* TARAPANOFF, 2001, p.144).

Isto tudo, com o propósito de potencializar a inteligência competitiva da organização, o que está relacionado com o aprimoramento de todos os recursos, com ênfase no humano, obviamente.

A “inteligência competitiva é um processo sistematizado que transforma pedaços esparsos de dados em conhecimento estratégicos” (TARAPANOFF, 2001, p.45), a partir de condutas que favoreçam a explicitação dos conhecimentos tácitos, a troca e o compartilhamento de experiências entre os trabalhadores de todos os níveis da organização.

A tarefa de alavancar o compartilhamento do conhecimento não é fácil e diz respeito à motivação, consiste em instilar a visão do conhecimento, gerenciar conversas, mobilizar ativistas, criar contextos adequados e globalizar os conhecimentos (MENDES, 2005, p.175-188).

A inteligência competitiva está relacionada com dois tipos distintos de conhecimento, o tácito (subjetivo e enraizado na ação do sujeito, mas que não é facilmente identificável) e o explícito, identificável e transmitido por meio da linguagem formal, das regras e procedimentos prescritos. A transferência do conhecimento tácito é feita pela socialização das experiências individuais, o que pressupõe troca em ambientes informais de compartilhamento.

As estruturas organizacionais, geralmente funcionalizadas, enrijecem, os processos relacionais. Numa concepção funcional, em que cada um cumpre funções que se articulam, não se dá espaço para a formação de vínculos e estreitamento dos sentimentos entre colegas. Há um ambiente de disputas pessoais e de papéis que dificulta o compartilhamento e as relações humanas nas organizações. Relações humanas nem sempre são de causa e efeito, não é determinada apenas pelo cumprimento

responsável de papéis. É preciso entendê-las se se quer compreender alguns dos entraves à ação do compartilhamento. Ambientes hostis e competitivos são áridos e geram o enclausuramento do conhecimento, pela ausência de uma linguagem afetiva necessária à confiança, ao espírito colaborativo.

Segundo Mendes (2005, p.105) “a socialização do conhecimento ocorre de duas maneiras: por meio da informação e da tradição”, sendo que uma não exclui a outra. Apenas que pela via da informação, pressupõe-se a sistematização de meios ou serviços destinados a este fim. Com relação à transferência da informação, sabe-se que o profissional da informação já domina ferramentas efetivas a este respeito. Veículos como palestras, discussões, debates, disponibilização de catálogos e mecanismos de transferência da informação, publicações, disseminação seletiva da informação têm sido amplamente utilizados para a comunicação e o compartilhamento da informação. Com o advento das TICs, novas oportunidades se abriram: portais colaborativos, comunidades de práticas, correio eletrônico, sistemas tutores inteligentes, sistemas gestores de conteúdo, dentre outros e já estão sendo amplamente usados na gestão da informação.

Pela via do que Mendes (2005.) considerou como sendo a da tradição, a informação é compartilhada de pessoa a pessoa, sustentada pelo convívio e pela comunicação. Crê-se que por isto esta modalidade de compartilhamento tenha recebido a denominação de tradicional. Por se encontrar na essência da experiência humana.

Segundo Lévy (2002) a cultura só é possível por três capacidades humanas :

- a de fazer perguntas, que determina que a espécie humana tenha consciência da sua limitação;
- a de contar história, que aponta para uma percepção do tempo e para uma organização do pensamento e
- a do diálogo, pelo qual o sujeito participa da interioridade do outro.

A cultura é, pois, o universo da significação que nasce das perguntas, dos diálogos e da capacidade de contar histórias. Depreende-se que a cultura organizacional também se ofereça à significação humana. Nada no mundo “existe ou se transforma a não ser por que os homens se relacionam e constroem significados em sociedade” (CANCLINI, 1995, p.20).

5 CONHECIMENTO E PRODUÇÃO DE SENTIDOS

A discussão sobre a produção de sentidos estreita-se à questão da construção de conhecimento que, por sua vez, liga-se a do acesso à informação e à linguagem. São termos que guardam proximidade entre si. Le Coadic (2004, p. 4) vai dizer que o “conhecimento é um significado transmitido”.

Há um diálogo entre informação e conhecimento, um ir e vir, um trânsito que é dado pela linguagem (BARRETO, 2005b). Somente depois de analisada e avaliada em sua relevância e confiabilidade, a informação é, ou não, apropriada pela experiência do sujeito ou grupo, momento em que se pode falar de conhecimento. Ocorre o aprendizado quando o conhecimento se modifica a partir da interação com o ambiente (MORESI, 2000).

Cintra e outros (2002, p.20) falam de alguns aspectos da relação informação/conhecimento:

Enquanto o conhecimento é estruturado, coerente e freqüentemente universal, a informação é atomizada, fragmentada e particular; enquanto o conhecimento é de duração significativa, a informação é temporária, transitória, talvez mesmo efêmera; enquanto o conhecimento é um estoque, a informação é um fluxo de mensagem.

De qualquer maneira ambos se relacionam, “todo conhecimento começa por algum tipo de informação e se constitui em informação” (ROBREDO, 2003), ocorre na esfera da cultura e está articulado à significação de mundo, portanto à produção de sentidos. A construção do conhecimento, pois, permite a vida em sociedade e a cultura é a própria expressão da vida social.

Vê-se que os conceitos de informação e conhecimento, atrelados ao da significação, articulam-se, por sua vez, à cultura e à linguagem.

Geertz (2001) fala da cultura como produção de sentidos, o espaço onde os homens tecem as teias de significados a partir de suas interações cotidianas e que se apresentam como uma espécie de mapa para a organização social. Canclini (1995, p.19-20) aponta questão importante no aspecto das culturas na sociedade atual onde manifestações culturais são submetidas aos valores de mercado,

Se considerarmos as maneiras diversas pelas quais a globalização incorpora diferentes nações, e diferentes setores

dentro de cada nação, sua relação com as culturas locais e regionais não pode ser pensada como se apenas procurasse homogeneizá-las. Muitas diferenças nacionais persistem sob a transnacionalização, mas também o modo pelo qual o mercado reorganiza a produção e o consumo para obter maiores lucros e concentrá-los converte essas diferenças em desigualdade.

Quando se disse que as práticas de gestão se pautam na funcionalização, percebe-se um esforço para se garantir a manutenção do equilíbrio de forças entre as diferenças culturais, oriundas dos diversos espaços sociais a que pertencem os sujeitos numa organização. A partir de ações que se propõem a dirimir desigualdades, vê-se que o direito às diferenças culturais foi suprimido. Assim, a valorização e o novo sentido de homem proposto pelas teorias da administração não têm a ver apenas com aumento de direitos dos trabalhadores e ampliação dos benefícios salariais e motivacionais, com investimentos em sua capacitação profissional. O novo sentido tem a ver também com as

práticas sociais e culturais que dão sentido de pertencimento, e fazem com que se sintam diferentes os que possuem uma mesma língua, formas semelhantes de organização e de satisfação das necessidades (CANCLINI, 1995, p.22).

Stuart Hall (2000, p.47-66) fala da identidade cultural como categoria unificadora que subordina as diferenças por meio de um dispositivo discursivo, encobrindo e anulando as expressões de identidade. As organizações atuais estão em constantes articulações com variadas formas de expressão. Hoje, apenas acelera-se, vertiginosamente, acirrando-se numa espécie de guerra cultural sustentada por uma tecnologia de comunicação capaz de atingir, ao mesmo tempo, variados grupos, em todos os locais do planeta.

No mundo contemporâneo, há uma transformação na forma de se pertencer a determinado grupo que fica evidente. Tudo é provisório e veloz. O mundo cultural extrapolou a geografia, a história e não fixa mais o sujeito ao seu mundo de referência que perpetuava sua experiência por algumas gerações. O sujeito ao apresentar-se, socialmente, em diversas posições, sofre descontinuidade nas suas relações, o que abala seu sentimento de pertencimento.

Atualmente, experimenta-se o meio social por meio de outras experiências que não as locais. É o que Thompson (1998) chamou de seqüestro de experiências, o sujeito tem oportunidade de explorar relações de forma vicária, mas sem as exigências dos contextos de interações. Há um reordenamento de experiências, as quais foram removidas dos locais da vida diária. A mídia oferece um entrelaçamento de diferentes formas de experiências. Esta experiência mediada é distante espacialmente da experiência vivida, acontece em contextos diferentes dos contextos compartilhados, sob a forma de um conjunto de prioridades e não tem fluxo contínuo, embora seja uma experiência fundada na interação entre fluxos, mas gera perda das referências éticas, culturais, científicas, filosóficas, enfim, no universo simbólico.

Probst, Raub e Romhard (2002) alertam para outra importante questão, para o cuidado em não substituir o homem pelas TICs.

A revolução na tecnologia da informação e o triunfo da INTERNET fizeram com que muitos tomadores de decisões esquecessem a necessidade de se levar em conta o fator humano ao estruturar dados e sistemas de informação. Se as regras básicas da psicologia não forem observadas, as tentativas de gestão do conhecimento fracassarão. Muito do material que é vendido atualmente com o título de gestão do conhecimento se refere apenas à base informacional da organização. Conhecimento, entretanto, é todo conjunto de aprendizado e habilidades que indivíduos (não máquinas) usam para resolver problemas. O conhecimento está sempre ligado a pessoas e, por isso, não é reproduzível em sistemas de informação.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nas organizações circulam as informações que poderão ser transformadas em diferenciais para a própria organização, constituindo-se em valor agregado. Estas informações e as formas pelas quais são acessadas, usadas e compartilhadas, interagem, de modo estreito, com os fatores que formam a cultura de uma organização. Por isso, influenciam na identidade coletiva.

Pode-se dizer do desenvolvimento humano a partir de uma cultura organizacional. Sujeitos e organizações se formam ao longo de suas próprias existências e estão, constantemente, expostos às mais variadas contingências.

Pode-se dizer que a identidade das organizações é formada pela interação de sujeitos entre si e destes com as regras formais, os valores e crenças que as constituem. Da mesma forma, organizações influenciam e auxiliam na construção da significação do sujeito. Os estilos de gestão, as formas de comunicação utilizadas nas organizações, as políticas de recursos humanos influenciam, na maneira de ser de uma coletividade, nos seus atos e gestos. As organizações de trabalho são socialmente co-responsáveis pela formação da identidade de uma coletividade.

O sujeito pertence à determinada comunidade e dela depende para expressar-se e reconhecer-se. O valor que o indivíduo atribui a si próprio depende da medida social de seu valor. A construção da identidade, portanto, atrela-se à aceitação e ao reconhecimento social, econômico e técnico, à validade ética e estética e à liberdade de expressão do desejo individual em sociedade. É a capacidade de o sujeito atribuir sentido à sua experiência.

As relações cotidianas de trabalho oferecem um espaço no qual o indivíduo pode exercitar-se em seu caminho de busca pelo entendimento, na construção de uma racionalidade própria.

No presente do seu universo social de trabalho o indivíduo exercita-se pela experiência do convívio, num jogo interativo entre as pessoas, participando na e pela cultura (KEMP, 2003).

O modelo funcionalista de gestão, predominante nos formatos gerenciais atuais, em que pesem as variações e seus desdobramentos, como a ênfase na valorização do fator humano nas organizações, interpretam, equivocadamente, os fenômenos sociais pela via dos sistemas orgânicos, vivos, ao invés de os entenderem pela via das relações do homem no trabalho, já que esta é a forma materializada de integração do homem à natureza, nem pela via da cultura, já que esta é o lócus das significações. Entende a mudança externa nas variáveis culturais, bem como a necessária adaptação interna das organizações a ela, como processo auto regulador e não como decorrente das contradições, portanto, limitados pela

racionalidade estrutural. Há um determinismo que rege as mudanças redundando num planejamento das mesmas, de cima para baixo, sem a necessária percepção que a organização é o resultado de negociação coletiva.

No movimento da natureza pressupõe-se a harmonia dos componentes que as compõe, mas na dinâmica social, as alterações ocorrem pelos conflitos entre forças opostas, pelos choques entre culturas. Neste sentido, a inter-relação da cultura organizacional e ambiente externo às organizações ocorre não pela sincronicidade dos papéis sociais desempenhados pelos indivíduos. Se assim o fosse o sujeito trabalhador seria uma máquina de cumprir papéis e não teria uma vida pessoal, uma cultura, preconceitos, sentimentos, valores e concepções herdados de seu meio, enfim, não teria uma história preexistente.

Sujeito não é recurso dotado de potencial (conhecimento) a ser agregado ao valor do produto ou serviço, comercializado pelas organizações. Se assim o considerar, a concepção de homem oferecidas pelos modelos de gestão se igualará às concepções de mercado. O humano será oferecido às leis que regem a relação capital e trabalho e a elas se submeterá.

As Teorias Gerais da Administração, ao se proporem funcionalizadas, estarão sacramentando a reificação humana se não possibilitarem condições para a expressão cultural do indivíduo. Homens são capazes de superação, de engendrar o novo atribuindo novos significados a si mesmo.

O respeito pela cultura local onde a organização se insere e pela constituição cultural do sujeito pode ser início de transformação ao quadro de massa identitária criado pelas organizações. O respeito pode ser demonstrado pelo uso de uma razão comunicativa em substituição à razão instrumental que ainda se mantém.

É sabido que a comunicação e a troca de experiências são condições não só de melhoria da oferta da informação, mas de garantia de desenvolvimento do sujeito, dentro do espaço das organizações, o que vem a ser grande desafio aos gestores da informação.

Pois bem, se é na dinâmica da sociedade que os aspectos centrais da vida social se fundamentam, com base na produção, armazenamento e circulação da informação e dos

bens simbólicos produzidos na cultura, o homem é um ser da e na cultura e como tal deve ser entendido. Se os homens produzem teias de significados ao se inserirem no mundo e constroem novas significações nos espaços de sociabilidade, não apenas grupos raciais, étnicos produzem cultura. Classes sociais, instituições e organizações também as produzem. Pode-se apontar, portanto, uma cultura organizacional que é determinada pela maneira de ser coletiva de uma organização, sua singularidade, seu conjunto de valores, crenças e atitudes, enfim, aspectos comuns que caracterizam o movimento oriundo das relações entre pessoas, dentro de uma organização e que vão formar os traços que identificam o seu perfil.

Assim, os espaços de trabalho constituem-se espaços de significação, por engendram a sociabilidade, a troca e o compartilhamento de experiência.

Os espaços de trabalho são capazes, por meio de seus regulamentos e normas, de reproduzir uma ideologia ou de se apresentarem como oportunidade de emancipação, de reelaboração do sistema, como se deseja. Não mais o trabalho é lugar de emancipação, mas a cultura que se constitui a partir dele quer seja a cultura organizacional entendida, aqui, como consenso comunicativo, como instância permanente de diálogo.

As ações de compartilhamento do conhecimento e da informação devem atentar para as diferenças culturais dos sujeitos, suas diferentes formas de expressão e proporem, assim, ações com base na linguagem e na interação para constituírem-se espaços de novas significações.

Neste caso, o papel da linguagem é primordial, pois ela garante o intercâmbio da significação, mediando as relações entre pessoas, flexibilizando o pensamento e ampliando a capacidade conceitual e proposicional de cada indivíduo.

A significação é dada a partir dos encontros que o indivíduo tem com o mundo e mediada por atividades simbólicas. Os sistemas simbólicos apresentam-se como uma espécie de *kit ferramenta* (BRUNER, 1997) para ser usado pelo indivíduo nas suas relações, tornando-o reflexo da comunidade na qual está inserindo e tornando-o participativo cognitiva e praticamente em seu mundo.

INFORMATION MANAGEMENT: a production or a meaning tool?

ABSTRACT

In today's society, knowledge is a strategic matter. The human factor is seen as a resource and its development is part of the competitive strategy. However, to which extent the exaltation of the human being is not a new means to reproduce capitalism? To which extent knowledge management considers aspects of human integrity and of their complete fulfillment in society? Information and knowledge management understand that knowledge is produced within the individual. Nevertheless, knowledge is seen not as a cyclic and interactive process, but as a linear one, which means that, in the managerial processes, the human factor concept does not allow its emancipation, but consolidates "the object-man". These reflections will be based on the management models supported by the General Management Theories and their influences on the information management processes and also by the discussion about the production of meaning that takes place in the dynamics of culture. Finally, this paper points out to the emancipation of the worker in the new space cultural identities construction in the organization of work itself.

Keywords

INFORMATION MANAGEMENT
KNOWLEDGE MANAGEMENT
MEANING PRODUCTION AND MANAGEMENT

Artigo recebido em 28.06.2006 e aceito para publicação em 18.12.2006

REFERÊNCIAS

- ARECO, Angela Maria Barreto. *O fenômeno burocrático nas bibliotecas*. Campinas: PUCCAMP, 1989 (Dissertação de Mestrado, orientada por Dra. Solange Mostafa).
- BAKTIN, M. *Marxismo e filosofia da linguagem*. São Paulo: Hucitec, 1981.
- BARRETO, Angela Maria. O Fator Humano e o Desenvolvimento de Competências nas Unidades de Informação. *Perspectiva em Ciência da Informação*. Belo Horizonte, v.10, n.2, p.132-139, jul./dez., 2005.
- BARRETO, Angela Maria. Informação e Conhecimento na Era Digital. *Transinformação*, Campinas, v.17, n.2, maio/ago., 2005. p, 111-122.
- BORGES, Mônica Erichsen Nassif. A Informação como recurso gerencial das organizações na sociedade do conhecimento. *Ciência da Informação*, Brasília, v.24, n.2, p.181-188, maio/ago., 1995.
- BRUNER, Jerome. *Atos de Significação*. Porto alegre: Artes Médicas, 1997.
- BUARQUE, Sérgio C. *Construindo o Desenvolvimento Local Sustentável: metodologia de planejamento*. Rio de Janeiro: Garamond, 2002.
- CANCLINI, Nestor Garcia. *Consumidores e Cidadãos*. Rio de Janeiro: UFRJ, 1995.
- CINTRA, Anna Maria Marques et al. *Para entender as Linguagens Documentárias*. 2.ed. São Paulo: Polis, 2002.
- EVANS, G. Edward. *Management techniques for Librarians*. New York: Academie Press., c1976. 276p.
- GEERTZ, Clifford. *Nova Luz sobre a Antropologia*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2001.
- JONES, Ken. *Conflict and Change in Library Organization*. London: Clive Burgley, c1984. 274p.
- KEMP, Kênia. Identidade Cultural. In: GUEIRREIRO, Silas (Org.). *Antropos e Psiquê: o outro e sua subjetividade*. 4.ed. São Paulo: Olho D'Água, 2003.
- LE COADIC, Yves-François. *A Ciência da Informação*. 2.ed. Brasília: Briquet de Lemos Livros, 2004.
- LÈVY, Pierre. *As Inteligências Coletivas*. São Paulo: SESC, 2001. Disponível em: <http://

- www.google.com.br/ sesc.Pierre. Levy.htm>. Acesso em: 09 abr. 2003.
- MENDES, Sérgio Peixoto. *Gestão do Conhecimento Individual*. Florianópolis: Visual Books, 2005.
- MIRANDA, Silvânia Vieira. Identificando Competências Informacionais. *Ciência da Informação*, Brasília, v.33, n.2, p.112-122, maio/ago., 2004.
- MOREIRA, Marco Antonio. *Teorias da Aprendizagem*. São Paulo: E.P.U, 1999.
- MORESI, Eduardo Amadeu Dutra. Delineando o Valor do Sistema de Informação. *Ciência da Informação*, Brasília, v.29, n.1,p.14-24, jan./abr., 2000.
- MOTTA, Fernando C. Prestes. *Teoria geral da Administração*. São Paulo: Pioneira, [s.d.].
- PESTANA, Maria Cláudia et al. Desafios da sociedade do Conhecimento e gestão de Pessoas em Sistemas de Informação. *Ciência da Informação*, Brasília. v. 32, n.2, p.77-84, maio/ago., 2003.
- PROBST, Gilbert; RAUB, Steffen; ROMHART, Kai. *Gestão do Conhecimento: os elementos constitutivos do sucesso*. Porto Alegre: Bookman, 2002.
- RAMOS, Paul A. Baltazar. A gestão na organização de unidades de informação. *Ciência da Informação*, Brasília. V.25, n.1, p.15-25, jan./abr., 1996.
- ROBREDO, Jaime. *Da Ciência da Informação Revisitada aos Sistemas Humanos de Informação*. Brasília: Thesaurus, 2003.
- STUART-HALL. *A Identidade Cultural na Pós Modernidade*, [S.L]: Empório do Livro, 2000.
- THOMPSON, John. *A Mídia e a Modernidade: uma teoria social da mídia*. 2.ed. Petrópolis: Vozes, 1998.
- VYGOTSKI, L.S. *A formação Social da Mente: o desenvolvimento dos processos psicológicos superiores*. 4. ed. São Paulo: Martins Fontes, 1991.
- TARAPANOFF, Kira (Org). *Inteligência Organizacional e Competitiva*. Brasília: Unb, 2001.