



**XI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação**  
Inovação e inclusão social: questões contemporâneas da informação  
*Rio de Janeiro, 25 a 28 de outubro de 2010*

#### **GT 4 - Gestão da Informação e do Conhecimento nas Organizações**

Modalidade de apresentação: Pôster

### **A CULTURA INFORMACIONAL COMO ELEMENTO (DES)FAVORÁVEL À MUDANÇA ESTRUTURAL DO SISTEMA DE BIBLIOTECAS DA UFPB**

**Josélia Oliveira Silva**

Universidade Federal da Paraíba

**Emeide Nóbrega Duarte**

Universidade Federal da Paraíba

**RESUMO:** Aborda o estudo da cultura organizacional, com o enfoque voltado para o contexto da informação, como elemento de interação social, face aos processos de mudança estrutural da organização, em um ambiente acadêmico. Propõe-se a atender ao imperativo da cultura informacional, como elemento facilitador para a implementação de uma nova estrutura organizacional, o qual vislumbra entender esse evento sob a perspectiva do comportamento informacional. O objetivo primeiro desta pesquisa é analisar os elementos constitutivos da cultura informacional que vêm operando no sentido de favorecer a implementação de mudanças na estrutura organizacional do Sistema de Bibliotecas da UFPB, com os seguintes objetivos específicos: descrever as alterações/mudanças ocorridas na nova estrutura organizacional em implantação no sistema de bibliotecas; identificar as interpretações dos colaboradores sobre as mudanças ocorridas na estrutura do Sistema; apreender as intenções dos gestores em relação às mudanças ocorridas na estrutura do Sistema; cotejar as interpretações por parte dos gestores e dos colaboradores sobre os elementos constitutivos das mudanças e identificar o sistema de comunicação das informações utilizado no ambiente das bibliotecas que compõem esse sistema. Metodologicamente, a pesquisa é de natureza exploratório-descritiva, de abordagem quanti-qualitativa. Quanto aos meios, caracteriza-se como pesquisa documental e de campo e adota a estratégia de triangulação de métodos e de dados. Os resultados parciais indicam os elementos primordiais de mudança no regulamento do sistema, a partir dos quais surge uma proposta de procedimento de diagnóstico da cultura informacional centrado nas pessoas e suas percepções em ambiente de mudança.

**Palavras-chave:** Cultura organizacional. Cultura informacional. Comportamento informacional. Ciência da informação.



## 1 INTRODUÇÃO

Neste estudo, discute-se a cultura organizacional, com o enfoque voltado para o contexto da informação, como elemento de interação social, no que concerne aos processos de mudança estrutural da organização, em um ambiente acadêmico. Visando atender ao imperativo da cultura informacional, como elemento facilitador para a implementação de uma nova estrutura organizacional, vislumbra-se entender esse evento sob a perspectiva do comportamento informacional. Para isso, são consideradas as questões comunicacionais e informacionais sob o prisma do processo da interação do objeto informação entre os indivíduos e os grupos envolvidos no cenário organizacional. Nesse sentido, entende-se que:

[...] o objeto informação, enquanto forma instituída de memória, gestão, distribuição e recepção dos artefatos culturais, é aqui o elemento de ligação entre as dimensões conjuntistas-identitárias e imaginária, que regem o funcionamento da “instituição total da sociedade” e da própria dinâmica cultural (MARTELETO, 1995, p. 3).

A cultura organizacional é um ponto preponderante no processo de mudança, pois, dependendo de como se processam as relações sociais, afetivas e administrativas entre as pessoas, numa organização, e de que modo elas enxergam a organização e a si mesmas, será possível que desenvolvam indicadores positivos e/ou negativos nessa cultura, e conhecer esses elementos é essencial para o gerenciamento da organização.

Prossegue-se a discussão questionando o comportamento informacional em relação ao formato e à tramitação do processo da informação no ambiente organizacional, visto que é nesse âmbito que ocorre um possível desdobramento eficaz das relações comunicacionais. E, conforme o resultado desses quesitos construídos ao longo dos anos, provavelmente, ter-se-á uma postura comportamental entre os colaboradores que seja favorável para desenvolver uma visão de compartilhamento do conhecimento. Todos esses aspectos fazem parte do arcabouço organizacional e têm papel fundamental no processo estratégico decisório, por serem componentes substanciais para o crescimento dinâmico da organização. Logo, a atividade de gerenciar os vários segmentos do conjunto



organizacional implica atender a uma diversidade de procedimentos de ordem informacional/comunicacional.

Devido às transformações políticas institucionais ocorridas nos últimos anos face ao crescimento da Universidade Federal da Paraíba (UFPB) foi necessárias mudanças na estrutura organizacional do Sistema de Bibliotecas da UFPB (SISTEMOTECA). As quais já foram incorporadas ao regulamento do Sistema de Bibliotecas e aprovadas pelo Conselho Universitário, no entanto sabe-se que hoje está em vigência uma estrutura organizacional desatualizada, onde são desempenhadas as atividades de processos e serviços ainda em padrões e formato hierárquico anterior. A partir dessa situação, pressupõe-se a existência de uma cultura de resistência às mudanças, tanto no aspecto burocrático como no processo funcional, bem como a falta de iniciativa administrativa. Por essa razão, propõe-se a investigar se a cultura informacional funciona como um agente facilitador do processo de mudanças da estrutura do Sistema de Bibliotecas da UFPB.

Diante do exposto, tem-se como norte desta pesquisa o seguinte questionamento: quais são os elementos constitutivos da cultura informacional que vêm operando no sentido de favorecer mudanças na estrutura organizacional do Sistema de Bibliotecas da UFPB?

Nessa perspectiva, o objetivo geral desta pesquisa é analisar os elementos constitutivos da cultura informacional que vêm operando para favorecer mudanças na estrutura organizacional do Sistema de Bibliotecas da UFPB. Para isso, foram traçados os seguintes objetivos específicos: descrever as alterações/mudanças ocorridas na nova estrutura organizacional em implantação no SISTEMOTECA; identificar as interpretações dos colaboradores sobre as mudanças ocorridas na estrutura do Sistema; apreender as intenções dos gestores em relação às mudanças ocorridas; cotejar as interpretações dos gestores e dos colaboradores sobre os elementos constitutivos das mudanças e identificar o sistema de comunicação das informações utilizado no ambiente das bibliotecas componentes do SISTEMOTECA.



## **2 O FATOR CULTURAL COMO ELEMENTO DE DESENVOLVIMENTO ORGANIZACIONAL**

A cultura é entendida como um padrão de comportamento apreendido ao longo dos anos, incorporado como conhecimento natural aos membros de uma sociedade. Assim, a sociedade passa a constituir uma tradição e, necessariamente, está vinculada a ela. “Ter tradição significa, [...] mais do que viver ordenadamente certas regras plenamente estabelecidas. Significa vivenciar as regras de modo consciente [...], colocando-as dentro de uma forma qualquer de temporalidade” (DAMATTA, 1987, p.49).

A cultura, cuja propagação e aprendizagem só são possíveis através da comunicação, é resultado de uma invenção social. Segundo DaMatta (1987), a tradição faz com que as regras possam ser vivenciadas, abrigadas e possuídas pelo grupo que a inventou ao longo dos anos. Nesse processo de prolongamento, o elemento primordial é o próprio homem, pois ele tem a capacidade espetacular de representar simbolicamente uma vasta escala de experiências. A partir dessas experiências, ele produz cultura em grande escala e passa a ser produto de suas culturas, as quais assumem uma variedade cada vez maior de formas. Isso acontece devido à dificuldade que o ser humano tem de perceber as coisas que lhe são inerentes e ao que está ao seu redor.

### **3 CULTURA ORGANIZACIONAL: a base para o desempenho informacional**

O conhecimento da cultura organizacional é um ponto chave no processo de gestão da organização, uma vez que as organizações são formadas por indivíduos que carregam manifestações culturais que são compartilhadas coletivamente e estão impregnadas nas práticas organizacionais, constituídas por uma série de representações mentais e por um conjunto complexo de conhecimentos tácitos que a compõem. Para Srour (1998, p. 174): “[...] a cultura é aprendida, transmitida e partilhada. Não decorre de uma herança biológica ou genética, porém resulta de uma aprendizagem socialmente condicionada. A cultura organizacional exprime então a identidade da organização”

Schein (1992, citado por RICHTER, 2002) relaciona algumas características presentes na cultura, que possibilitam a construção do conhecimento no âmbito da organização, a saber: a gerência do ambiente em que a cultura está inserida, visando criar e implementar soluções advindas do ambiente externo e que demandam novos



conhecimentos; o pressuposto de que as pessoas são capazes de entender e modificar o ambiente em que estão inseridas, através da atuação, e que as questões em destaque não podem seguir padrões pré-estabelecidos através de fórmulas já “consagradas”. Com base em considerações dessa natureza, Duarte *et al.* (2000) evidenciam que os gestores devem construir um ambiente com condições de “[...] identificar situações, atitudes e conceitos acreditados, que delineiam traços da cultura organizacional [...]”.

A cultura informacional é definida por Davenport e Prusak (1998, p. 110): “[...] padrão de comportamentos e atitudes que expressam a orientação informacional de uma empresa”. Outro aspecto fundamental diz respeito às possibilidades de realizar um controle sobre a cultura informacional. Nesse sentido, Woida (2008, p.95): “[...] pressupõe-se que, para se tornar realidade em uma determinada organização, é necessário que exista a interação social entre os indivíduos e, nesse sentido, tornam-se válidos os meios formais e informais de comunicação, de troca/compartilhamento [de informação]”.

#### **4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

A pesquisa é de natureza descritiva e exploratória, de abordagem quanti-qualitativa, em que se emprega a estratégia da triangulação metodológica. Segundo Moraes e Fadel (2008, p. 35) “[...], na triangulação, metodologias ou técnicas diferentes são combinadas para estudar o mesmo fenômeno”.

Quanto aos meios, trata-se de uma pesquisa documental e de campo, que adota o uso de múltiplas técnicas padronizadas de coleta de dados, tais como: questionário, entrevista, análise de documentos e observação direta. A pesquisa será desenvolvida na Universidade Federal da Paraíba e envolve, especificamente, o Sistema de Bibliotecas, formado pelas bibliotecas dos *Campi* I (João Pessoa), II (Areia), III (Bananeiras) e IV (Rio Tinto e Mamanguape).



## **5 RESULTADOS OBTIDOS COM A ANÁLISE DOCUMENTAL:** as alterações da nova estrutura organizacional

As alterações na Estrutura Organizacional do Sistema de Bibliotecas da UFPB decorreram da aprovação das mudanças do Regulamento do Sistema de Bibliotecas, conforme a Resolução 31/2009, aprovada pelo Conselho Universitário da Universidade Federal da Paraíba, em 26 de maio de 2009 (Processo nº 23074.0007933/09-90), e cuja disposição formaliza a nova estrutura organizacional do SISTEMOTECA. A partir das análises desse documento, pontuam-se, no Quadro 1, os tópicos considerados primordiais para serem implementados na organização.

Incluir a representação dos diretores das Bibliotecas Setoriais do Interior no Conselho Consultivo.
A Direção do SISTEMOTECA deve ser exercida por um Bacharel em Biblioteconomia, detentor de curso de pós-graduação em Biblioteconomia ou em Ciência da Informação.
A Direção do SISTEMOTECA deve estar lotada na Biblioteca Central ou no Departamento de Ciência da Informação.
O órgão Gestão em Tecnologia da Informação deve ser incluído.
O órgão Gestão em Marketing deve ser incorporado.
Criar uma Assessoria Técnica destinada a estabelecer plano de capacitação/educação permanente para o pessoal lotado nas bibliotecas do Sistema.
Elaborar Plano de apoio à capacitação e atualização dos profissionais às bibliotecas do SISTEMOTECA.
As Bibliotecas do Sistema servirão de laboratório e espaço para estágio curricular do Curso de Biblioteconomia.
Viabilizar o funcionamento integral (todos os setores) da Biblioteca Central, durante o horário noturno, correspondente ao funcionamento do Curso de Biblioteconomia.

QUADRO 1- Mudanças propostas para o Sistema de Bibliotecas da UFPB

Essas mudanças, entre outras, já foram incorporadas ao regulamento do Sistema de Bibliotecas da UFPB e aprovadas pelo Conselho Universitário, porém, ainda não foram implementadas. Portanto, o momento é oportuno para a realização do presente estudo, posto que fornecerá subsídios para os gestores.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

De acordo com os resultados parciais da pesquisa (os elementos de mudanças no regulamento do sistema) e na busca de atender aos demais objetivos específicos, elaborou-se uma proposta de procedimento para diagnóstico da cultura informacional centrado nas pessoas e suas percepções em relação ao ambiente de mudança (Figura 1) para viabilizar o pretendido diagnóstico.

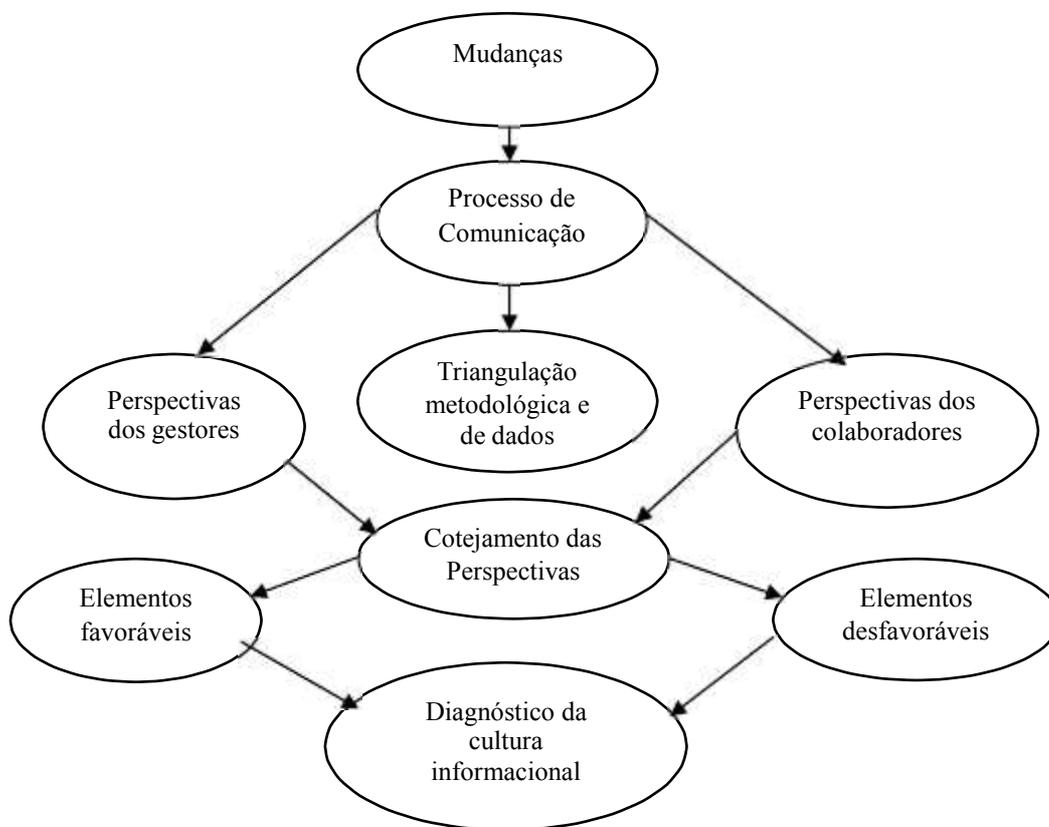


FIGURA 1 – Representação dos procedimentos metodológicos.

A proposta de procedimento para diagnóstico da cultura informacional (Figura 1) visa apreender as perspectivas dos gestores e dos colaboradores em relação ao seu comportamento informacional, diante das mudanças ocorridas na estrutura organizacional frente à sua implementação em andamento. As partes relacionadas do diagrama representam o fluxo de investigação partindo-se do elemento *mudanças*, os quais permeiam o *processo de comunicação* e o cruzamento da estratégia de *triangulação metodológica e de dados* que, por sua vez, atua no cruzamento dos resultados encontrados, procedendo ao ato de *cotejar as perspectivas*. A partir desse cotejamento,



provavelmente, os elementos favoráveis e/ou desfavoráveis serão demonstrados. Com a aferição de todo o fluxo dos procedimentos metodológicos, espera-se obter o *diagnóstico da cultura informacional*, que tem a pretensão de revelar os elementos constitutivos da cultura informacional que vêm operando, no sentido de favorecer as mudanças na estrutura organizacional do Sistema de Bibliotecas da UFPB.

## Referências

DAMATTA, Roberto. **Relativizando**: uma introdução à antropologia social. Rio de Janeiro: Rocco, 1987.

DAVENPORT, T.; PRUSAK, L. **Conhecimento empresarial**. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

DUARTE, Emeide Nóbrega et al. A cultura organizacional influenciando o comportamento do capital humano da biblioteca universitária. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 10, n. 2, 2000.

FREITAS, Maria Ester de. **Cultura organizacional**: evolução e crítica. São Paulo: Cengage Learning, 2008.

MARTELETO, Regina Maria. Cultura informacional: construindo o objeto informação pelo emprego dos conceitos de imaginário, instituição e campo social. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 24, n. 1, 1995. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/viewfile/535/487>>. Acesso em: 20. jan. 2010.

MINAYO, Maria Cecília de Souza (Org.). **Pesquisa social**: teoria, método e criatividade. 22. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2003.

MORAES, C. R. B.; FADEL, B. Triangulação metodológica para o estudo da gestão da informação e do conhecimento em organizações. In: VALENTIM, Marta (Org.). **Gestão da informação e do conhecimento**: no âmbito da Ciência da Informação. São Paulo: Polis, 2008. Cap. 2, p. 27-40.

RICHTER, F. A. Cultura organizacional e gestão do conhecimento. In: ANGELONNI, M. T. (Org.). **Organizações do conhecimento**: infraestrutura, pessoas e tecnologias. São Paulo: Saraiva, 2002. Cap. 2, p. 29-43.

SHALINS, M. **Cultura e razão prática**. São Paulo: Zahar, 1979.

SROUR, R. H. **Poder, cultura e ética nas organizações**. Rio de Janeiro: Campus, 1998.



**XI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação**  
Inovação e inclusão social: questões contemporâneas da informação  
*Rio de Janeiro, 25 a 28 de outubro de 2010*

WOIDA, L. M. Cultura informacional: um modelo de realidade social para a ICO. In:  
VALENTIM, M. (Org.). **Gestão da informação e do conhecimento**: no âmbito da Ciência  
da Informação. São Paulo: Polis, 2008. Cap. 6, p. 93-115.