

Pôster

**A CONSTRUÇÃO DO CONHECIMENTO NAS INSTITUIÇÕES DE ENSINO
SUPERIOR: SUBSÍDIOS PARA UM MODELO DE MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO**

Fellipe Sá Brasileiro – UFPB
Gustavo Henrique de Araújo Freire – UFPB

Resumo

Apresenta o andamento da pesquisa de doutorado que tem como objetivo propor um modelo de mediação da informação voltado para a construção e compartilhamento do conhecimento nas IES, na perspectiva das interações entre os atores sociais e as políticas existentes no contexto do regime de informação. Utiliza a metodologia da pesquisa-ação no sentido de conhecer e intervir na realidade social do Campus I da Universidade Federal da Paraíba (UFPB) para que, a partir de então, torne-se possível propor o referido modelo teórico-metodológico. Constata-se até o presente momento que a informação circula na instituição por meio de redes formais e informais, sendo que com maior intensidade pelas redes informais, e que as políticas de informação regulatórias não correspondem às demandas atuais dos atores envolvidos nas práticas cotidianas. Conclui-se que o modelo de mediação da informação a ser proposto, com base nos modelos de construção do conhecimento existentes, bem como nas necessidades dos atores e nas dinâmicas do regime de informação, será capaz de facilitar o processo de construção do conhecimento no âmbito da instituição.

Palavras-chave: Mediação da informação. Regime de informação. Redes.

**CONSTRUCTION OF KNOWLEDGE IN INSTITUTIONS OF HIGHER
EDUCATION: ALLOWANCES FOR A MODEL OF MEDIATION INFORMATION**

Abstract

Presents the progress of the PHD research that aims to propose a mediation model of information aimed at building and knowledge sharing in IES, in view of the interactions between social actors and the existing policies in the context of information regime. Uses the methodology of action research in order to understand and intervene in social reality of Campus I of the University Federal of Paraíba (UFPB) so that, thereafter, become possible to propose that the theoretical-methodological model. It appears so far that the information circulating in the institution through formal and informal networks, and with greater intensity by informal networks, and regulatory information policies do not match the current demands of the actors involved in daily practices. It is concluded that the mediation model information to be proposed, based on the models of existing knowledge construction as well as the needs of the actors and the dynamics of the system information, will be able to facilitate the process of knowledge construction within the institution.

Keywords: Mediation Information. Networks. Information regime.

1 INTRODUÇÃO

Atualmente, observa-se um movimento crescente no campo da Ciência da Informação no que diz respeito aos estudos relacionados à gestão da informação e do conhecimento no

âmbito das organizações com vistas para a inovação. No contexto das Instituições de Ensino Superior (IES), acredita-se que tais estudos oferecem um maior nível de relevância devido ao fato de suas atividades estarem centradas na informação e no conhecimento e, principalmente, por seus atores organizacionais se figurarem como trabalhadores do conhecimento, isto é, pessoas detentoras de conhecimento, experiências e competências essenciais para a construção de um diferencial corporativo (DUARTE, 2012).

Nesse sentido, observa-se na literatura que ainda há um vasto campo para os estudos que abordam as redes formadas no regime de informação, como condição fundamental para a troca e geração de conhecimento nos indivíduos e grupos que com elas se relacionam, assim como as especificidades das ações de mediação da informação aplicadas na criação de grupos inteligentes (equipes) capazes de desempenharem as práticas organizacionais (processos) com o foco na inovação. Nesse sentido, aproximam-se os trabalhos desenvolvidos por Vorakulpipat e Rezgui (2008); Nirmala e Vemuri (2009); Cornéliu et. al. (2010); Duarte (2011); Turner et. al. (2012); Terra (2012), dentre outros que, de forma direta ou indireta, abordam a gestão do conhecimento e inovação sob a tríade: redes, mediação e indivíduos.

Com efeito, o processo de mediação da informação assume um importante papel no que diz respeito à construção e a transformação do conhecimento entre os indivíduos que fazem parte de sua estrutura. Por meio das ações de mediação, as organizações conseguem explicitar suas práticas e interesses para as demais pessoas, num processo caracterizado pela transformação de níveis de conhecimento, isto é, a mudança do conhecimento individual para o conhecimento em grupo que, na concepção de Nonaka e Takeuchi (1997), resulta na formação do conhecimento organizacional, ou até mesmo do conhecimento interorganizacional, quando este é expandido para outras organizações.

No âmbito das IES, os fluxos de informação acontecem tanto de maneira formal quanto informal, em meio aos diferentes tipos de redes e canais existentes no contexto de um determinado regime de informação. No entanto, é possível compreender que neste processo existem inúmeras barreiras que impossibilitam a articulação desses fluxos, principalmente os informais que se destacam na geração de conhecimento, as quais podem ser de natureza tecnológica, cognitiva, política e cultural. Dessa forma, surge a necessidade de se identificar as barreiras constantes nos processos das IES, no que tange a geração e o compartilhamento do conhecimento, com o objetivo de ampliar os modelos de construção do conhecimento existentes, considerando as peculiaridades dos indivíduos que se relacionam com as redes e ressaltando as políticas e ações de mediação apropriadas para cada situação.

Nesse sentido, utiliza-se inicialmente a análise do regime de informação no contexto da Universidade Federal da Paraíba (UFPB) que, para González de Gómez (2012, p. 56), deve contemplar as “ações e interações de coletivos engajados em situações e circunstâncias, ancorados no tempo, no espaço e nas condições de produção e reprodução social da vida”, com ênfase nas dinâmicas antes que nas estruturas, associadas aos “contextos regulatórios e tecnológicos que intervêm e perpassam diferentes domínios de atividade, agências e organizações”. Em seguida, pretende-se tecer uma relação com os modelos de construção de conhecimento já consolidados, especificamente o de Nonaka e Takeuchi (1997), de modo a destacar as políticas de informação necessárias, bem como as possíveis ações de mediação da informação para a conversão do conhecimento e inovação de acordo com cada circunstância.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

No âmbito da Ciência da Informação existem vários estudos que abordam autores e modelos já consolidados no que diz respeito à temática Gestão do Conhecimento (GC), tais como Nonaka (1991; 1994); Nonaka e Takeuchi (1997); Davenport e Prusak (1998); Stewart (1998) e outros. Dentre os mais abordados, apresenta-se o processo de criação do conhecimento de Nonaka e Takeuchi (1997) que, ao se basear na ideia de conhecimento tácito e explícito, envolve os modos de conversão do conhecimento (socialização, externalização, combinação, internalização), as condições capacitadoras (intenção, autonomia, flutuação, redundância, variedade de requisitos) e as fases de processos do conhecimento (compartilhamento do conhecimento tácito, criação de conceitos, justificação de conceitos, construção de arquétipo, difusão interativa do conhecimento).

Nesse contexto, observa-se que a mediação da informação, principalmente no que tange à conversão do conhecimento, configura-se como o fator determinante para a construção do conhecimento tendo em vista possibilitar a troca de informações, de maneira formal e informal, resultando assim na: a) *socialização* do conhecimento tácito entre os grupos; b) *externalização* do conhecimento tácito que, por meio dos suportes e canais, transformam-se em conhecimento explícito; c) *combinação* de diferentes conhecimentos explícitos que são disseminados; e d) *internalização* do conhecimento explícito, transformando-o em conhecimento tácito que, posteriormente, dará subsídio para o início de um novo ciclo de geração de conhecimentos (MORENO; SANTOS, 2012).

Isso se dá pela lógica da estrutura social estar baseada em redes, ou seja, é a partir da existência de redes sociocomunicacionais, no âmbito das empresas, organizações e instituições, que as tecnologias de informação e comunicação se agrupam no sentido de

intervir na formação social, gerando mudanças nas relações sociais e contribuindo para o conhecimento e inovação. Castells (1999, p. 499), ao se referir à formação social contemporânea como Sociedade em Rede, entende que “redes são estruturas abertas capazes de expandir de forma ilimitada, integrando novos nós desde que consigam comunicar-se dentro da rede, ou seja, desde que compartilhem os mesmos códigos de comunicação”.

Nesse contexto, Frohmann (1995, p. 3) reconhece que o regime de informação permite compreender as complexidades das interações entre grupos sociais, interesses, discursos, artefatos e processos de estabilização dessas redes. Para o autor, quando pensamos sobre “os fluxos de informação girando ao nosso redor, sejam eles culturais, acadêmicos, financeiros, industriais, comerciais, institucionais”, ou em outros possíveis elementos híbridos, “nós nos damos conta que eles possuem estruturas e formas específicas”. Nesse sentido, o autor reconhece que a análise do regime de informação permite revelar políticas de informação implícitas e tácitas capazes de influenciar as relações sociais de um contexto específico.

Ao se reportar para a esfera das organizações, com base nos dispositivos de Foucault, González de Gómez (2002, p. 34) define o regime de informação “como um conjunto mais ou menos estável de redes sociocomunicacionais formais e informais nas quais informações podem ser geradas, organizadas e transferidas de diferentes produtores”. Para a autora, a comunicação da informação entre as comunidades e instituições, seja através da memória ou da conectividade existente nas relações sociais e informacionais que a compõem, corresponde à chave da realização cognitiva em qualquer proposta de sociedade orientada ao conhecimento. Do ponto de vista da informação como operadora destas relações sociais e informacionais, Gonzalez de Gomez (1999c) compreende que esta é capaz de ligar ao mesmo tempo dois tipos de redes: a rede primária e a rede secundária.

De acordo com Almeida Júnior (2009, p. 92), o processo de mediação da informação se estabelece de duas formas: a mediação implícita e a explícita. Para o autor, a mediação implícita “ocorre nos espaços dos equipamentos informacionais em que as ações são desenvolvidas sem presença física e imediata dos usuários”, ao ponto em que a mediação explícita “ocorre nos espaços em que a presença do usuário é inevitável, é condição sine qua non para sua existência, mesmo que tal presença não seja física”, como por exemplo, as ações de informação realizadas sobre as redes digitais no contexto do ciberespaço.

Sendo assim, observa-se uma relação existente entre as redes pertencentes ao regime de informação e as formas de mediação que constituem o referido processo. A mediação implícita se relaciona com as redes secundárias que são formadas a partir da informação sobre a informação, ou seja, a partir do que Almeida Júnior (2009) denomina de equipamentos

informativos – que para Gonzalez de Gomez (2003) são os artefatos de informação –, os quais podem ser caracterizados pelos diferentes tipos de suportes de informação, tais como *websites*, banco de dados e manuais. Já a mediação explícita se estabelece no espaço das redes primárias que, por sua vez, são formadas a partir da informação gerada pelas relações de comunicação diretas e locais, como por exemplo, conversações, reuniões e apresentações.

Para Terra (2000), essas redes também se destacam na efetivação das “comunidades de práticas” (redes de aprendizado), as quais se constituem por grupos de pessoas conectadas em prol da realização de um objetivo em comum. De acordo com Terra (2000, p. 123), “até mesmo as clássicas *happy hour* ou bate-bola podem ser vistas como atividade de rede, desde que conduzam à troca de ideias e conhecimento entre pessoas com interesses comuns de aprendizado e de desenvolvimento”. Assim, os modelos utilizados para a construção do conhecimento nas organizações abertas em redes, como o de Nonaka e Takeuchi (1997), encontram na mediação da informação a condição de operacionalizar as redes sociocomunicacionais no sentido de socializar, externalizar, combinar e internalizar o conhecimento de acordo com as peculiaridades e a dinâmica da estrutura organizacional.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O presente estudo é de natureza qualitativa e possui como aporte a pesquisa-ação, tendo em vista permitir a aproximação do pesquisador no campo empírico, além de reunir a pesquisa e a ação num mesmo processo. Para Thiollent (2007, p. 14), a pesquisa-ação é um “tipo de pesquisa social com base empírica em que a investigação e a ação se associam na resolução de um problema coletivo”. Começa pela investigação, resulta numa ação, investiga a ação aplicada e, finalmente, oferece subsídios para uma nova ação.

Nesta pesquisa, a investigação ocorrerá com auxílio da entrevista semi-estruturada e da observação participante visando acompanhar a realidade, fazendo uso do diário de campo. Ao coletar os dados, registrá-los coletivamente, discuti-los e contextualizá-los, caminharemos para a construção de saberes e para seu compartilhamento, num processo dialético, transformador dos participantes e das condições existenciais. Paralelamente, será realizada uma revisão da literatura sobre os processos de construção de conhecimento nas organizações, enfatizando o modelo proposto por Nonaka e Takeuchi (1997), de modo a ampliá-lo para o contexto das IES com base na perspectiva do regime de informação.

Nesse sentido, a observação participante acontecerá em todo o Campus I da UFPB e as entrevistas serão realizadas com os servidores selecionados de forma não estatística, isto é, de maneira intencional, de acordo com as atividades que exercem na instituição, priorizando

os secretários dos Centros de Ensino (13) e dos Setores da Reitoria (12) mais envolvidos com os fluxos formais e informais de informação, totalizando inicialmente 25 participantes.

No que diz respeito à análise dos dados, serão criadas categorias temáticas no intuito de compreender a realidade da UFPB, as quais serão analisadas por meio da análise de conteúdo (BARDIN, 2010). Será utilizada também a técnica de Análise de Redes Sociais (ARS), com o auxílio do *software Pajek*, no sentido de esclarecer as ligações e interações estabelecidas entre as redes. Contudo, todas as etapas que envolvem os procedimentos metodológicos serão cuidadosamente desenvolvidas após a devida apreciação do Comitê de Ética do Centro de Ciências da Saúde (CCS) da UFPB.

4 RESULTADOS PARCIAIS

Constata-se até o presente momento que a informação circula na instituição por meio de redes formais e informais, sendo que com maior intensidade pelas redes informais, e que as políticas de informação regulatórias não correspondem às demandas atuais de conhecimento dos atores sociais envolvidos nas práticas cotidianas que, por sua vez, baseiam-se no conhecimento tácito adquirido no decorrer das relações estabelecidas com outros atores mais antigos que carregam consigo os efeitos dos conflitos de interesses no âmbito da instituição.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa se encontra em fase de desenvolvimento, isto é, no início da observação participante. Após a coleta dos dados, algumas ações serão desenvolvidas e analisadas com base nos modelos de construção do conhecimento existentes e, principalmente, nas necessidades dos atores e nas dinâmicas do regime de informação de modo a subsidiar o modelo de mediação da informação a ser proposto, capaz de facilitar o processo de construção do conhecimento no âmbito da instituição.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA JÚNIOR, O. F. Mediação da informação e múltiplas linguagens. **Pesquisa brasileira em Ciência da Informação**, Brasília, v.2, n.1, p. 89-103, jan/dez, 2009.

BARDIN, L. **Análise de Conteúdo**. 3. ed. Lisboa: Edições 70, 2010.

CASTELLS, M. **A sociedade em rede**. São Paulo: Paz e Terra, v.1, 1999.

CHANG, C. M.; HSU, M. H.; YEN, C. H. Factors affecting knowledge management success: the fit perspective. **Journal of Knowledge Management**, vol. 16, p.847-861, 2012.

CÓRNELIO, N. A. G.; ABREU, A. F.; COSTA, E. O. Espaço interativo: modelo de relação universidade-empresa baseada em comunidades de prática. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 39, n.1, p.9-20, 2010.

DAVENPORT, T. H.; PRUSAK, L. **Conhecimento empresarial**: como as organizações gerenciam seu capital intelectual. 4. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

DUARTE, E. N. Tendências temáticas do GT4 no Enancib 2011: rumo à gestão da inovação. **Perspectiva em Gestão e Conhecimento**, João Pessoa, v.2, n° especial, p.4-11, out. 2012.

FROHMANN, B. Taking information policy beyond Information Science: applying the actor network theory for connectedness: information, systems, people, organizations. In: ANNUAL CONFERENCE FOR INFORMATION SCIENCE, 23., Alberta, 7-10 Jun. 1995. Alberta: Canadian Association for Information Science, 1995. Disponível em <<http://www.fims.uwo.ca/people/faculty/frohmann/actor.htm>> Acesso em: 20/07/2012.

GONZÁLEZ DE GÓMEZ, M. N. O caráter seletivo das ações de informação. **INFORMARE – Cadernos do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação**, Rio de Janeiro, v. 5, n. 2, p. 7-30, jul./dez, 1999c.

_____. Novos Cenários Políticos para a Informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v.3, n.1, p.27-40, jan./abr, 2002.

MORENO, V.; SANTOS, L. H. A. Gestão do conhecimento e redesenho de processos de negócio: proposta de uma metodologia integrada. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.17, n.1, p.203-230, 2012.

NIRMALA, M. VEMURI, M. Leveraging informal networks in knowledge management. **Journal of Knowledge Management**, vol. 13, p.146-156, 2009.

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

THIOLLENT, M. **Metodologia da pesquisa-ação**. 15^a. ed. São Paulo: Cortez, 2007.

TERRA, J. C. C. **10 dimensões da gestão da inovação**: uma abordagem para a transformação, 2012.

_____. **Gestão do Conhecimento**: o grande desafio empresarial: uma abordagem baseada no aprendizado e na criatividade. São Paulo: Negócio Editora, 2000.

TURNER, J. R.; ZIMMERMAN, T.; ALLEN, J. M. Teams as a sub-process for knowledge management. **Journal of Knowledge Management**, vol. 16, p.963-977, 2012.

VORAKULPIPAT, C.; REZGUI, Y. An evolutionary and interpretive perspective to knowledge Management. **Journal of Knowledge Management**, vol. 12, p.17-34, 2008.