

Relações entre cultura organizacional, cultura informacional e competência em informação para melhoria dos processos organizacionais

Isis Ferreira

Resumo

Atualmente, vive-se em um âmbito social de grandes mudanças, modificando assim os valores e padrões sociais, refletindo de forma significativa no comportamento, estrutura e funcionamento das atividades organizacionais, que afetam diretamente a vida das pessoas e das empresas. Neste contexto, se torna cada vez mais importante saber lidar com as mudanças e ao mesmo tempo concentrar os esforços do grupo para atingir os objetivos propostos. Neste cenário surge o objetivo geral da presente pesquisa: Estabelecer relações entre cultura organizacional; cultura informacional e competência em informação para melhoria dos processos organizacionais. Entender este processo faz com que se compreenda as reais necessidades da empresa bem como de seus funcionários, contribuindo assim para a otimização e capacitação dos recursos humanos da organização transformando-os em vantagem competitiva. Esta pesquisa se define como qualitativa fazendo uso da pesquisa exploratória e bibliográfica. Os estudos sobre cultura organizacional vêm evoluindo, juntamente com a necessidade de entender cada vez mais as relações humanas bem como resolver os conflitos intergrupais e de autoconhecimento. Tais ações se empregadas de forma ética e coerente agrega benefícios para os processos organizacionais alcançando excelência no exercício empresarial e vantagem competitiva.

Palavras-chave: cultura organizacional; cultura informacional; competência em informação.

Relationships between organizational culture, informational culture and information competence to improve organizational processes

Abstract

Nowadays, we live in a social context of great changes, thus modifying social values and patterns, significantly reflecting the behavior, structure and functioning of organizational activities, which directly affect the lives of people and companies. In this context, it becomes increasingly important to be able to cope with changes while concentrating the group's efforts to achieve the proposed goals. In this scenario emerges the general objective of the present research: To establish relations between organizational culture; information culture and information competence to improve organizational processes. Understanding this process makes it possible to understand the real needs of the company as well as its employees, thus contributing to the optimization and training of the organization's human resources, turning them into a competitive advantage. This research is defined as qualitative using exploratory and bibliographic research. Studies on organizational culture have been evolving, along with the need to understand human relations more and more, as well as to resolve intergroup conflicts and self-knowledge. Such actions, if employed in an ethical and coherent manner, add benefits to the organizational processes, achieving excellence in business practice and competitive advantage.

Keywords: *organizational culture; information culture; information literacy.*

INTRODUÇÃO

Atualmente, vive-se em um âmbito social de grandes mudanças, modificando assim os valores e padrões sociais, refletindo de forma significativa no comportamento, estrutura e funcionamento das atividades organizacionais, que afetam diretamente a vida das pessoas e das empresas. Neste contexto, se torna cada vez mais importante saber lidar com as mudanças e ao mesmo tempo concentrar os esforços do grupo para atingir os objetivos propostos.

Segundo Bergman e Luckman (2004, p. 79) “As instituições, também pelo simples fato de existirem, devem controlar a conduta humana estabelecendo padrões previamente definidos, que a canalizam em uma direção por oposição às muitas outras direções que seriam teoricamente possíveis”.

Modificar padrões, valores, conceitos, práticas e comportamentos são aspectos inerentes à condição da vida humana, e que devem ser levados em consideração pelas empresas, pois ao mesmo tempo em que se tem uma cultura organizacional para uniformizar ações, as pessoas possuem aspectos singulares que as distinguem das demais.

As mudanças acontecem a todo instante, por este motivo o indivíduo deve estar sensível a essas questões para melhor conduzir suas atividades, hoje à administração enquanto área do saber caminha para uma vertente cada vez mais humanística, tomando ciência de que o fator determinante para seu sucesso é o capital humano. Muito se fala sobre liderança e vantagem competitiva, fazendo com que esses termos se tornem em alta na mídia e no mundo dos negócios, uma preocupação que a cada dia que se passa fica mais evidente no cotidiano organizacional.

Liderar uma equipe e motivá-la em prol de um bem comum, não é uma tarefa fácil de realizar, pois os integrantes de um grupo possuem valores distintos um dos outros e o que é prioridade para um acaba não sendo para os demais, sem contar com a resistência em aderir novos formatos de trabalho e de comportamento. Diante destes fatos é possível afirmar que este é o maior desafio para um líder, ou seja, fazer com que todos os esforços vibrem com mesma intensidade.

O conceito de liderança é muito abrangente e está intimamente ligado as questões de poder e autoridade, é possível defini-la como uma competência desenvolvida, ou seja, a capacidade que a pessoa possui para influenciar na vida das outras pessoas em função de objetivos e desejos, modificando o comportamento e provocando ações. Segundo Chiavenato (2004, p. 446) "A liderança é, de certa forma, um tipo de poder pessoal. Através da liderança uma pessoa influencia outras pessoas em função dos relacionamentos existentes [...]”.

A liderança sempre estará presente nas relações sociais, seja em casa, na escola, na igreja e no grupo de colegas, sempre haverá uma pessoa que tomará decisões e outras que precisam ser conduzidas.

Segundo Chiavenato (2010, p. 346) “Existe sempre um líder, aquele que influencia e os liderados, aqueles que são influenciados [...]”.

O exercício da liderança se dá pelo poder que o indivíduo tem, e suas ações enquanto líder se forma a partir de suas características pessoais, podendo ter traços mais rígidos ou liberais, por este motivo é imprescindível que o líder tenha conhecimentos técnicos para melhor desempenhar suas funções, pois às vezes o perfil psicológico do líder não é condizente com o que o grupo anseia.

Neste cenário surge o objetivo geral da presente pesquisa: Estabelecer relações entre cultura organizacional; cultura informacional e competência em informação para melhoria dos processos organizacionais. Entender este processo faz com que se compreenda as reais necessidades da empresa bem como de seus funcionários, contribuindo assim para a otimização e capacitação dos recursos humanos da organização transformando-os em vantagem competitiva.

O líder, os funcionários e a organização de modo geral devem estar em constante aprendizagem profissional e pessoal, não tendo aversão ao novo e estar sempre aberto ao diferente, características estas que agregam valor ao profissional, pois a cada dia que se passa presencia-se uma sociedade cada vez mais pluralista e rica de diferenças.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Cultura Organizacional e Cultura Informacional

Tradicionalmente a cultura é estabelecida por seus fundadores, e os mesmos não estão limitados por costumes ou ideologias anteriores e criam uma visão de como vai ser, além disso, os traços de personalidade influenciam no estabelecimento da cultura. Sua criação ocorre de três maneiras, primeiramente os fundadores só contratam pessoas que pensam de maneira semelhante, posteriormente doutrinam e socializam os novos funcionários e finalmente o comportamento dos fundadores passa a ser um modelo para a organização fazendo com que as pessoas se comportem de maneira similar (ROBBINS, 2005, p. 381).

A cultura organizacional, então, pode ser definida como o conjunto de valores, crenças e entendimentos importantes que os integrantes de uma organização têm em comum. A cultura oferece formas definidas de pensamento, sentimento e reação que guiam a tomada de decisões e outras atividades dos participantes de uma organização. (DIAS, 2008 p. 203).

Cada organização possui sua própria cultura se tornando única e distinta, mas existem alguns pontos em comuns, como a tendência em se perpetuar devido ao pensamento semelhante que busca nas pessoas, é transmissível aos novos integrantes desenvolvendo sua própria identidade, influenciam no comportamento de seus funcionários e é aceita pela maioria de seus membros (DIAS, 2008, p. 204).

Segundo Srour (2005, p.211) “A cultura é aprendida, transmitida e partilhada. Não decorre de uma herança biológica ou genética, mas resulta de uma aprendizagem socialmente condicionada [...]”. A partir desta definição, extrai-se a reflexão de que as pessoas são, portanto produto do meio sociocultural que fazem parte e este processo é contínuo em suas vidas e se finaliza somente com a morte.

Depois que a cultura foi estabelecida é necessário encontrar práticas que visam mantê-la dando ao funcionário um conjunto de experiências similares, como por exemplo, as técnicas de recursos humanos que moldam os colaboradores de forma que atendam as necessidades da empresa e conseqüentemente reforçam a cultura organizacional predominante. Essas ideias são transmitidas através do processo de seleção, atividades de treinamento, planos de carreira, promoções, como meio de ajustar a cultura e as punições como advertências, suspensões que repudiam as praticas que afrontam ou até mesmo desafiam a cultura.

Existem três forças imprescindíveis para a manutenção da cultura: processo de seleção, ações dos dirigentes, a socialização e seus métodos. (ROBBINS, 2005, p. 382). O objetivo do processo de Seleção é contratar pessoas que tenham as habilidades necessárias para desempenhar as funções e analisar também se a mesma possui ações comportamentais e valores compatíveis com a organização, as ações dos Dirigentes refletem sobre a cultura e estabelecem normas, regras, padrões que se difundem pela organização, já a Socialização ajuda os funcionários se adaptarem na organização tanto no seu ingresso, mas também ao decorrer da sua vida profissional desempenhada no ambiente empresarial (ROBBINS, 2005, p. 383).

Independentemente da qualidade do processo de recrutamento e seleção, os novos funcionários ainda não estão totalmente doutrinados na cultura organizacional quando começam a trabalhar na empresa. O pior, contudo, é que eles, por não estarem ainda familiarizados com a cultura, podem criar problemas em relação às convicções e costumes vigentes na empresa. A organização precisa, por isso, ajudá-los a se adaptar à nova

cultura. Esse processo de adaptação é chamado de socialização. (ROBBINS, 2005 p. 382, GRIFO DO AUTOR).

Uma revisão da literatura evidenciou que o termo cultura informacional é utilizado em distintas áreas do conhecimento e muitas das vezes aparece de formas diferentes, ou seja, ainda não há um consenso terminologicamente na área. Woida (2008, p. 94) ressalta que “[...] existe mais consenso na literatura sobre o que constitui a cultura informacional do que na literatura sobre cultura organizacional” Esta lacuna pode ser resultado da carência de estudos que estabeleçam reflexões diretas sobre o tema. As autoras Woida, Oliveira e Valentim (2013, p. 4) ressaltam “[...] constata-se que a cultura informacional é constantemente abordada de maneira indireta. Parte considerável sugere o assunto sem fazer uso dessa expressão.”

Ginman (1988) define cultura informacional como a cultura em que

A transformação dos recursos intelectuais é mantida a par da transformação dos recursos materiais. Os recursos primários para este tipo de transformação são diferentes tipos de conhecimento e informação. O resultado alcançado é um produto transformado intelectual que é necessário para as atividades material de funcionar e desenvolver de forma positiva (GINMAN, 1988 citado por CHOO et al, 2008, p. 793).

De acordo com Woida e Valentim (2007, p. 40), a cultura informacional pode ser definida como:

Conjunto de pressupostos básicos compostos por princípios, valores, crenças, ritos e comportamentos positivos em relação à construção, socialização, compartilhamento e uso dos dados, informação e conhecimento no âmbito corporativo.

Pressupostos empíricos evidenciam a ligação direta entre desempenho organizacional e cultura informacional, uma compreensão melhor desta cultura é elementar para permitir que uma organização delimite suas prioridades para uma melhor interação social, atividades de trabalho e fluxos informacionais.

É possível afirmar que a cultura informacional está diretamente vinculada à cultura organizacional, uma vez que a cultura informacional está intimamente ligada ao modo como as pessoas tratam a informação e o conhecimento na ambiência organizacional, ou seja, na assimilação; interiorização; interpretação; uso e compartilhamento da informação e do conhecimento.

2.1.1 Socialização Organizacional

A socialização está associada ao desenvolvimento da criança, e os maiores responsáveis por este processo durante a infância é a família que ajuda a desenvolver as habilidades interpessoais, cognitivas e auxilia na formação da personalidade, este processo é composto por quatro componentes. Segundo Shinyashiki (2002, p. 167) “(a) agente: alguém que serve de fonte do que deve ser aprendido; (b) processo: o processo de aprendizagem; (c) alvo: a pessoa que está sendo socializada; (d) resultado: algo que está sendo aprendido”. Ou seja, a socialização tem como ponto de partida a transmissão do conhecimento, através do processo de aprendizado, cujo alvo é o indivíduo, pelo qual está sendo socializado e tem como resultado a aprendizagem, demonstradas pelas ações comportamentais (SHINYASHIKI, 2002, p. 167).

Conhecer este processo não ajuda apenas a difundir a cultura, também auxilia nas tomadas de decisões e na liderança, proporcionando aos dirigentes e aos líderes a capacidade de prover diretrizes e estratégias quando o ambiente precisa de novas respostas, já que a cultura muda com o passar do tempo. O entendimento dessas premissas

faz a diferença na compreensão das relações humanas e possibilita uma visão conceitual auxiliando na atuação no mundo empresarial.

2.1.2 Comportamento Informacional

Comportamento informacional é a totalidade de todo comportamento humano que por sua vez está diretamente relacionado às fontes de informação.

Comportamento informacional é todo comportamento humano relacionado às fontes e canais de informação, incluindo a busca ativa e passiva de informação e o uso da informação. Isso inclui a comunicação pessoal e presencial, assim como a recepção passiva de informação, como a que é transmitida ao público quando este assiste aos comerciais da televisão sem qualquer intenção específica em relação à informação fornecida (WILSON, 2000 apud MARTÍNEZ-SILVEIRA; ODDONE, 2007, 2007, p. 121).

O termo comportamento informacional é mais conhecido internacionalmente como informational behavior. Já no Brasil o comportamento informacional possui um direcionamento voltado ao estudo de usuário, sendo que existem estudos sobre sistemas, os estudos sobre comportamento informacional descrevem as fases do processo de busca de informação por meio das necessidades identificadas, abarcando também ações e interações de busca, fornecimento e uso da informação.

Em resumo, o comportamento de uso da informação constitui-se de grupos de pessoas que partilham os pressupostos sobre a natureza de seu trabalho e sobre o papel que a informação desempenha nele; grupos de pessoas cujo trabalho está relacionado aos problemas caracterizados pelas dimensões que são aplicadas para julgar a utilidade da informação, cujo ambiente de trabalho influencia sua atitude em relação à informação, assim como à disponibilidade e ao valor da informação, e cujas percepções sobre a solução dos problemas determinam a intensidade com que eles buscam a informação e suas expectativas sobre as informações de que necessitam. Taylor sugere que o ambiente de uso da informação pode tornar-se um modelo generalizável, um meio produtivo de organizar, descrever e prever o comportamento em relação à informação de uma dada população em uma variedade de contextos (CHOO, 2006, p. 98).

Com isso extrai-se a reflexão de que o comportamento informacional perpassa em torno das necessidades de busca e uso de informações e transmite por meio de seus padrões, modelos e costumes a identidade da cultura organizacional e informacional de um ambiente.

2.1.2.1. Competência em Informação

A competência em informação tem como objetivo desenvolver pessoas que transformem informação de qualidade em conhecimento para si e para todos a sua volta. Neste contexto de pesquisa trabalhar comportamento informacional e não trabalhar competência em informação torna-se impossível, uma vez que a competência em informação fornece subsídios para um comportamento ativo de informação.

“Competência em informação constitui-se em processo contínuo de interação e internalização de fundamentos conceituais, atitudinais e de habilidades específicas como referenciais à

compreensão da informação e sua abrangência, em busca da fluência e das capacidades necessárias à geração do conhecimento novo e sua aplicabilidade ao cotidiano das pessoas e das comunidades ao longo da vida“. (BELLUZZO, 2005, p. 50).

A competência em informação proporciona ao indivíduo o uso intenso de informação gerando conhecimento e aproveitamento em sua totalidade. Através desse processo destacado por Belluzzo (2005) entende-se por competência em informação a construção de mecanismos eficazes e assertivos, com a finalidade de reconstruir e ampliar o uso do conhecimento, aprimorando a maneira como a sociedade absorve e transmite informações.

Ressalta-se a importância da competência em informação como elementar para o desenvolvimento do conhecimento, da criatividade e da inovação, transformando suas ações em vantagem competitiva, aliado ao pensamento sustentável que apoiado ao aprendizado ao longo da vida contribuem para a formação cidadã, criando assim uma cultura informacional com o foco na ambiência social contemporânea com um pensar sustentável, coletivo, complexo e inclusivo pautado na ética e na legalidade e na valorização do capital humano nas organizações.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa tem caráter qualitativo por seguir a linha interpretativa, propondo uma discussão com base na literatura específica, utilizando assim a pesquisa exploratória que tem como finalidade, o aprofundamento das idéias.

Segundo Andrade (2009, p. 109) “A pesquisa exploratória é o primeiro passo de todo trabalho científico [...]”.

É realizado também a pesquisa bibliográfica que por sua vez fornece subsídios necessários para conceituar o tema e estabelecer reflexões e interações de acordo com o objetivo em estudo e análise. Busca-se estabelecer modelagem conceitual de apoio, a fim de demonstrar as relações entre cultura organizacional; cultura informacional e competência em informação.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os estudos sobre cultura organizacional vêm evoluindo, juntamente com a necessidade de entender cada vez mais as relações humanas bem como resolver os conflitos intergrupais e de autoconhecimento. A idéia de cultura organizacional esta diretamente ligada ao conceito mais abrangente de cultura, pois a construção da cultura no ambiente empresarial parte do conhecimento já adquiridos que se misturam com os valores e interesses da organização. Segundo Dias (2008, p. 202): “A cultura organizacional dá sentido e coesão a ação dos indivíduos de uma organização [...]”.

Van Maanem (1976) define a socialização organizacional como o processo pelo qual a pessoa aprende valores, normas e comportamentos esperados que lhe permita participar de um processo contínuo durante sua carreira dentro da Organização, que vai se modificando e se ajustando de acordo com o passar do tempo e é por meio da socialização que a cultura é transmitida, partilhada e reafirmada. (SHINYASHIKI, 2002, p. 174).

A cultura informacional constitui-se em um objeto de estudos e de ação educativa e especializada, envolvendo um conjunto complexo e dinâmico de saberes e fazeres, cujo domínio é indispensável tanto ao seu desenvolvimento teórico como prático.

O comportamento informacional juntamente com o processo de busca e uso de informações são temáticas de extrema importância para pesquisas na área da administração, uma vez que contribuem para o desempenho organizacional e auxiliam

nas tomadas de decisão e está diretamente atrelado a cultura organizacional e informacional.

A competência em Informação por sua vez, desenvolve habilidades e competências necessárias para a gestão, mediação e uso da informação de forma eficaz e inteligente.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo da pesquisa foi alcançado uma vez que o mesmo se propôs a estabelecer relações entre cultura organizacional; cultura informacional e competência em informação. Neste contexto é possível afirmar que a cultura informacional está inserida na cultura organizacional que por sua vez está diretamente atrelada à competência em informação, que fornece subsídios para uma melhor atuação do indivíduo em suas atividades, e através do processo de socialização resulta em um comportamento ativo de informação, além de expressar as características e costumes de uma identidade cultural. Tais ações se empregadas de forma ética e coerente agrega benefícios para os processos organizacionais alcançando excelência no exercício empresarial e vantagem competitiva.

REFERÊNCIAS

ALBUQUERQUE, L.G. Competitividade e recursos humanos. São Paulo: 1992.

ANDRADE, Maria Margarida. Introdução à metodologia do trabalho científico. São Paulo: Atlas, 2009.

BERGER, Peter L.; LUCKMANN, Thomas. A construção social da realidade: tratado de sociologia do conhecimento. Petrópolis: Vozes, 2004.

BELLUZZO, R.C.B. Competências na era digital: desafios tangíveis para bibliotecários e educadores. ETD – Educação Temática Digital, Campinas, v.6, n.2, p.30-50, jun. 2005.

CHOO, Chun Wei. A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2006.

CHIAVENATO, Idalberto. Administração de novos tempos. Rio de Janeiro: Campus, 2004.

CHIAVENATO, Idalberto. Comportamento Organizacional. São Paulo: Campus, 2010.

DIAS, Reinaldo. Sociologia das Organizações. São Paulo: Atlas, 2008.

MARTÍNEZ-SILVEIRA, M.; ODDONE, N. Necessidades e Comportamento Informacional: conceituação e modelos. Ci. Inf., Brasília, v. 36, n. 1, p. 118-127, 2007.

ROBBINS, Stephen P. Comportamento Organizacional. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

SROUR, Robert Henry. Poder, Cultura e Ética nas Organizações. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.

WOIDA, L. M. Cultura informacional: um modelo de realidade social para a ICO. Gestão da informação e do conhecimento no âmbito da ciência da informação. São Paulo: Cultura Acadêmica, p. 93-115, 2008.

WOIDA, L. M.; OLIVEIRA, E. F. T.; VALENTIM, M. L. P. Um estudo de coautorias na temática cultura informacional nos ENANCIBSs. ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 11., 2010. Anais... Disponível em: <<http://congresso.ibict.br/index.php/xi/enancibXI/paper/view/58>>. Acesso em: 20 fev. 2018.