

AT-2329

A BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA E O SEU CAPITAL INTELECTUAL

Lidia Eugenia Cavalcante *

Universidade Federal do Ceará

Resumo

Apresenta considerações sobre as mudanças que vêm ocorrendo na sociedade, desde a Revolução Industrial até a Revolução do conhecimento. Aborda questões sobre a importância que o capital humano passa a ter para o desenvolvimento econômico e social que, ao aliar-se à informação e ao conhecimento, constituem o capital intelectual, bem como tornam-se responsáveis pelo diferencial de sucesso das organizações. Sendo a Biblioteca Universitária um grande arsenal de capital intelectual é necessário que ela esteja atenta a estas mudanças e participe ativamente desse novo contexto que representa a realidade do mercado e da sociedade atuais.

Palavras-chave: Capital Humano, Capital Intelectual, Bibliotecas Universitárias, Sociedade do Conhecimento.

INTRODUÇÃO

Há algum tempo as novas tecnologias de comunicação e de informação têm se tornado as grandes vedetes da economia mundial, aumentando consideravelmente, a competitividade e a necessidade de grandes investimentos no setor, desde a aquisição de equipamentos de última geração ao monitoramento constante do mercado e das empresas

Professora do Curso de Biblioteconomia da Universidade Federal do Ceará, Mestranda em História Social UFRJ/UFC, Especialista em Teorias da Comunicação e da Imagem UFRJ/UFC (Av. da Universidade, 2762 - Bairro Benfica, Fortaleza - Ceará. CEP.: 60.020-180. Fone: 85 2434140 / 85 2141462.
E-mail: lidiaeugenia@fortalnet.com.br

concorrentes. O aspecto mais significativo é que tais fatores só levarão aos resultados esperados e desejados se estiverem aliados ao mais importante de todos que é o investimento no capital intelectual.

Uma das características principais da chamada "globalização" é, sem dúvida, a atenção que vem sendo dada pelas organizações em geral ao capital intelectual, causando profundas mudanças estruturais no que se refere à formação profissional e à necessidade de atualização constante por parte dos indivíduos. Esta questão tem acelerado a competição e a concorrência em diferentes mercados no mundo inteiro, o que corresponde a uma larga disseminação das expressões "revolução do conhecimento" e "era da informação".

Foi preciso todo um avanço no conhecimento humano, materializado em desenvolvimento industrial e tecnológico, para que a sociedade vivenciasse grandes transformações ocasionadas por revoluções que mudaram a forma de pensar, viver, agir e produzir ao longo da história da humanidade, em diferentes contextos da atividade humana (política, econômica, social e cultural). A transição econômica, significativamente marcada pela Revolução Industrial, iniciada em meados do século XVIII na Inglaterra e proliferando-se por toda a Europa, a princípio, para depois avançar pelo mundo todo, funcionou como cenário de uma nova realidade econômica, através do capitalismo e do desenvolvimento dos meios de produção e nos processos de trabalho pela mecanização e produção em massa. Essas transformações também evidenciaram conflitos entre os interesses de classes e grandes alterações sociais, marcando assim o triunfo da chamada sociedade industrial.

Contudo, diante das características histórico-sociais apresentadas pela Revolução Industrial e do processo de crescimento humano, chegou-se a uma nova revolução gerada pelo desenvolvimento científico e tecnológico, levando à ênfase da produção do conhecimento e à constituição de novos saberes e idéias. A "Era Industrial" foi suplantada pela "Era da Informação", e hoje vivemos a "Era do Conhecimento", estando estas duas últimas fundidas,

cujas fontes de riquezas não são mais físicas e tangíveis como capital financeiro, bens e dinheiro. De acordo com Richard Crawford,

"Quando você diferencia informação de conhecimento é muito importante ressaltar que informação pode ser encontrada numa variedade de objetos inanimados, desde um livro até um disquete de computador, enquanto o conhecimento é entendimento e 'expertise'. Conhecimento é a capacidade de aplicar a informação a um trabalho ou a um resultado específico. Somente os seres humanos são capazes de aplicar desta forma a informação através de seu cérebro ou de suas habilidosas mãos. A informação torna-se inútil sem o conhecimento do ser humano para aplicá-la produtivamente. Um livro que não é lido não tem valor para ninguém."¹

Todos esses avanços tornaram-se o grande salto à construção de um outro tempo histórico, de novos paradigmas, conceitos, exigências e metas, tanto econômicas, quanto sociais e que, não por coincidência, marcam o início do terceiro milênio com a valorização do potencial humano e intelectual.

Nesse contexto, as bibliotecas precisam ficar atentas às mudanças que vêm ocorrendo, principalmente por estarem caracterizadas e inseridas num cenário onde informação e conhecimento tornaram-se as grandes vedetes.

1 A EMERGÊNCIA DO CAPITAL INTELECTUAL

Muitas mudanças que ocorrem na sociedade atualmente têm o ser humano e o seu potencial intelectual, produtor de informação e conhecimento, como os principais pontos de referência, constituindo-se a força motriz para alavancagem do desenvolvimento social e econômico dos países. A idéia atual é que, após inúmeros investimentos feitos em tecnologia, equipamentos de última geração e modernização de produtos e serviços, as empresas passem a investir mais no capital intelectual e no aproveitamento da força criadora do seu quadro de pessoal como estratégia competitiva no mercado.

¹ CRAWFORD, Richard. Na Era do capital humano. São Paulo: Atlas, 1994. p. 21.

Thomas A. Stewart define capital intelectual como aquilo que "*constitui a matéria intelectual - conhecimento, informação, propriedade intelectual, experiência - que pode ser utilizada para gerar riqueza*. É a capacidade mental coletiva. É difícil identificá-lo e mais difícil ainda distribuí-lo de forma eficaz. Porém, uma vez que o descobrimos e o exploramos somos vitoriosos."² Ao analisar essa definição observando os centros de informação, especialmente as bibliotecas universitárias, chegar-se-á a conclusão de que estas possuem um verdadeiro arsenal de capital intelectual em potencial gerador de riquezas. As bibliotecas encontram-se abarrotadas de bens intangíveis, principalmente conhecimento e informação. Estes representam, na atualidade, o grande diferencial em competitividade dos mercados que se destacam mais pela informação que detêm, do que pela sua condição econômica e financeira. Entretanto, é importante salientar que aqueles que se destacam economicamente, também são os que mais investem em capital intelectual, e são estes geradores de todos os outros capitais.

"O conhecimento sempre foi importante - não é à toa que somos *homo sapiens*, o homem que pensa. Ao longo da história, a vitória ficou nas mãos das pessoas que estavam na vanguarda do conhecimento: os guerreiros primitivos que aprenderam a fazer armas de ferro, que derrotaram seus inimigos armados com bronze; as empresas norte-americanas, durante centenas de anos beneficiárias do sistema de escolas públicas mais abrangente do mundo, que lhes proporcionou uma força de trabalho bem instruída. Mas o conhecimento é mais importante do que nunca. Nosso estoque de capital intelectual é importante porque estamos no meio de uma revolução econômica que está criando a 'Era da Informação'".³

A comprovação de que o capital humano é importante para o sucesso das organizações, o que se dá por meio de uma gestão do capital intelectual, não é uma tarefa simples, pois, de acordo com os vários autores que tratam sobre o assunto, o monitoramento do capital humano como uma das variáveis do capital intelectual, exige uma avaliação detalhada de indicadores considerados relevantes e que ainda não existe um modelo teórico preciso capaz de promover um balanço patrimonial do "intangível" das organizações,

² STEWART, Thomas A. Capital intelectual: a nova vantagem competitiva das empresas. Rio de Janeiro: Campus, 1998. (grifo do autor).

³ Id. *ibid.* p. 5.

principalmente por ser esta uma tendência ainda não consolidada. Entretanto, saber identificar o capital humano é de suma importância, pois proporciona às empresas um grande diferencial de competitividade e excelência no mercado.

Todos os ativos e estruturas, visíveis ou invisíveis, são resultados da ação humana e dependem de competência, talento e energia para continuarem existindo. Gerenciar tais questões exige ações relacionadas com liderança, melhoria do nível educacional dos funcionários, plano de cargo e carreira, estabelecimento de relações interpessoais, planejamento e desenvolvimento, rotatividade de pessoal e índice de funcionários satisfeitos.

Subjacente a estas ações, para medir o grau de importância do capital humano, torna-se necessário avaliar também a atitude da melhoria contínua em relação a todos os processos de gestão que são utilizados com esse objetivo. Nesse sentido, a organização poderia traçar suas estratégias baseada no princípio de aprendizagem contínua dos funcionários, desenvolvendo o potencial de crescimento individual, criando um vínculo de formação e desenvolvimento focalizados fundamentalmente em três áreas. A primeira seria na formação cultural que privilegia uma série de fatores como a aprendizagem do saber ser e saber estar dentro da organização, em conformidade com a cultura, valores e princípios que regem a atuação individual e coletiva; a segunda seria uma formação estratégica a curto ou a médio prazo que privilegiasse a todos. Ações neste sentido seriam desenvolvidas para obtenção de certificação técnica, inclusive as destinadas à formação em gestão e liderança. Por último, não menos privilegiada que as duas primeiras, seria a aprendizagem que potencializa o desenvolvimento pessoal e a evolução de carreira, esta baseada na educação formal para melhoria dos conhecimentos, aptidões e experiências.

Nessa busca do conhecimento e de novas determinações históricas, o homem passa a ser percebido não mais como um mero figurante no mundo dos negócios, e sim como ator e construtor de capital e desenvolvimento econômico e social, através do seu potencial

intelectual. A este respeito, nas mudanças econômicas e sociais que acompanham o período de transição vivenciado pelos sujeitos, a economia do conhecimento trás profundas consequências, o que tem se evidenciado no mercado, cujas exigências vão bem além de cursar graduação em uma universidade ou da experiência que um indivíduo possa ter.

Richard Crawford assim se expressa sobre a evolução do conhecimento:

"Já se tem mais conhecimento das causas destas transformações no mundo do que se pode imaginar. Historiadores econômicos, ao estudarem o desenvolvimento da economia mundial e, particularmente, o desenvolvimento dos países industrializados nos últimos 250 anos, desenvolveram um modelo de como as economias e as sociedades evoluem. O modelo é o seguinte: novos conhecimentos levam a novas tecnologias, as quais, por sua vez, levam a mudanças econômicas; que, conseqüentemente, geram mudanças sociais e políticas, as quais, em última instância, criam um novo paradigma ou visão de mundo. Este modelo pode ser utilizado para explicar as dramáticas mudanças econômicas, sociais e políticas que vêm ocorrendo no mundo."⁴

Infelizmente, muitas organizações brasileiras ainda vêm nos seus ativos tangíveis como: prédios e instalações, bens, estoques e equipamentos, o seu maior patrimônio, e esquecem que hoje a grande tendência mundial é a valorização do capital humano como força capaz de construir todo o resto e lidar com a informação para a produção do conhecimento. Ao potencial humano alia-se ainda valores, idéias, atitudes, experiência, aprendizado e a capacidade de gerar riqueza coletivamente que constituem o capital intelectual. Portanto, a importância da valorização e capacitação profissional devem representar o grande fator competitivo entre as organizações e elas precisam estar abertas a estas inovações para se posicionarem de modo dinâmico, de acordo com o novo desenho econômico imposto pela sociedade. Trata-se pois de uma mudança sutil em relação ao ser humano, porém, os resultados são facilmente evidenciados através do crescimento das organizações que valorizam esse potencial.

⁴ CRAWFORD, Richard. Op. cit. p. 16.

2 MAPEANDO O CAPITAL INTELECTUAL NAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

Juntamente com o crescimento da importância do capital intelectual, as universidades também passaram a ter novos papéis para a sociedade. Além de centros de excelência profissional, as pesquisas e tecnologias geradas por elas têm possibilitado uma maior integração com o crescimento econômico do país. O que pode ser observado pelo crescente surgimento de novas faculdades, cursos de graduação e de pós-graduação, além dos avanços observados nas pesquisas e produção do conhecimento, o que é evidenciado pelo grande número de publicações e revistas acadêmicas que a cada ano surge no mercado nacional e internacional, demonstrando uma prática científica que é traduzida em tecnologia, informação e riquezas. Como conhecimento passou a ser considerado capital intelectual, com recursos e investimentos constantes, as instituições acadêmicas se tornaram centros de produção de capital humano responsáveis pelo crescimento econômico, científico e tecnológico dos países.

Ao se observar, hoje, a situação das bibliotecas universitárias, principalmente as públicas federais, pode-se perceber que, como a maioria das organizações brasileiras, o capital intelectual ainda não está recebendo o seu devido valor. As deficiências são muitas: falta de pessoal, de treinamento, educação continuada, incentivo, trabalho em equipe, bons salários e conhecimento compartilhado, entre outras. Todas estas faltas têm provocado sérias dificuldades que afetam os produtos e serviços oferecidos à clientela. Infelizmente, ainda é muito baixo o nível de investimento feito em ciência e tecnologia no Brasil, o que inclui diretamente os recursos destinados às bibliotecas que deveriam garantir a qualidade das informações fornecidas aos pesquisadores.

Na realidade, as bibliotecas universitárias devem formar alianças estratégicas com o intuito de se tornarem mais fortes, principalmente na obtenção de recursos financeiros a serem aplicados em infra-estrutura, tecnologia, informação e, principalmente, em capital humano, melhorando significativamente o seu capital intelectual. As alianças entre centros de informação, pesquisadores, governo e empresas públicas e privadas poderão transformar-se em grandes resultados e benefícios sociais através de pesquisas de qualidade.

Sendo a informação a matéria-prima para a produção do conhecimento e a mais cara e valiosa para diferentes tipos de organizações na sociedade atual, a biblioteca pode tornar-se o grande diferencial, à medida que ela faça parte do novo conceito de desenvolvimento e competitividade que ora se apresenta e desempenhe com competência o seu papel de gerenciadora da informação que leva à produção do conhecimento. E é esse conhecimento produzido e compartilhado a partir da informação coletada, selecionada e disponibilizada, que irá medir a relevância e a necessidade de maiores investimentos destinados à biblioteca.

É preciso avaliar o que é estrategicamente importante, e isso pode ser feito a partir do mapeamento do capital intelectual da biblioteca, isto é, conhecer como andam a competência, a satisfação, a motivação e o envolvimento do seu pessoal com o trabalho, bem como a qualidade dos produtos e serviços oferecidos à clientela. Será que a biblioteca além de informação vende confiabilidade? Isso pode ser medido por diferentes indicadores como: satisfação do cliente, retorno, novas alianças, aumento dos investimentos financeiros a ela destinados e nível de recursos aplicados em capital humano. Essa avaliação possibilitará uma idéia do todo (ameaças e oportunidades) e auxiliará no desenvolvimento de estratégias para se traçar novos planos.

Há uma grande necessidade de ligação entre a biblioteca e o seu meio: universidades, docentes, pesquisadores, alunos e a sociedade caracterizando o meio externo, o

que exige compromisso e participação de todos os funcionários para tornar claro o papel vital que a informação desempenha socialmente no desenvolvimento e geração de novos conhecimentos. Do ponto de vista interno é a comunicação e o trabalho em equipe que irão garantir que todos os recursos, esforços, desempenhos e relações interpessoais se conjuguem harmoniosamente para alcançar os objetivos estratégicos e operacionais.

Outra questão importante para o sucesso da biblioteca na instituição e fora dela será perceber a razão de ser do seu trabalho e o modo como ele pode contribuir para as universidades alcançarem seus objetivos, sabendo em cada momento onde está e onde pretende chegar, em termos pessoais, departamentais e institucionais.

Para se tornar competitiva e participante do mercado informacional na "Era do Conhecimento", em que as ferramentas intelectuais são diferentes e mais importantes do que as ferramentas físicas, isto é, o ser humano passa a ser o grande gerador de riquezas, os gerentes dos centros de informação devem atuar como líderes, buscando e implementando de maneira criativa meios para que os funcionários verbalizem opiniões, apresentem sugestões, tanto individuais quanto coletivas e participem do sucesso da instituição. O capital humano cresce quando os funcionários se sentem responsáveis e parte integrante do processo de crescimento. Os resultados do trabalho executado, portanto, tornam-se melhores porque são essencialmente tarefas humanas como sentir, julgar, criar e desenvolver relacionamentos. É importante também que sejam identificadas novas lideranças no ambiente da biblioteca. Esses novos líderes, além de comandar subordinados precisam aprender a liderar em situações que não fazem parte do organograma da biblioteca, como projetos em parceria com outras instituições, esta é uma habilidade-chave para o bibliotecário que pretende estar conectado com o meio externo.

Com relação às políticas de recursos humanos é necessário criar mecanismos capazes de estimular o funcionário a buscar a competência e desenvolver os seus talentos, de

envolvê-lo com a instituição na busca de resultados. Entretanto, percebe-se que ainda não há nas bibliotecas, de um modo geral, programas de treinamento que consolidem o crescimento profissional através de uma educação continuada, fornecendo aos funcionários recursos para ajudá-los e motivá-los a enfrentar mudanças e desafios impostos pelo mercado. É preocupante a não existência de políticas de carreiras, cargos e salários nas bibliotecas universitárias levando a fatores que desestimulam o funcionário à valorização do trabalho, bem como a busca do crescimento pessoal.

Um outro fator que tem preocupado em relação ao desempenho favorável das bibliotecas universitárias, aliado à questão do capital humano sempre muito escasso, são os investimentos feitos em tecnologia, pois, fluxo de informação atualmente significa comunicação avançada, instrumentação altamente sofisticada, sistemas de informação integrados baseados em computadores de última geração e negócios realizados a longas distâncias que, infelizmente, ainda não se constituem meta prioritária às universidades brasileiras, principalmente as públicas. Essa questão também afeta diretamente a qualidade dos cursos de graduação e pós-graduação em Biblioteconomia e Ciência da Informação no Brasil. As projeções a médio e a longo prazo mostram que, se os profissionais que lidam com a informação não estiverem em sintonia com as novas tecnologias, com o mercado e as pressões competitivas, a tendência será a dispersão, com a migração de outros profissionais de áreas diversas aos centros de informação.

A força motriz na evolução da economia do conhecimento são os avanços em tecnologia da informação o que representa oportunidades e riscos para os bibliotecários. Isto é, investimentos pessoais e profissionais se tornam evidentes e necessários, assim como competência e talento. Por conseguinte, há uma proliferação de novos mercados que criam outros campos de atuação e carreiras para além das bibliotecas tradicionais, principalmente àqueles ligados a Internet como: *webmaster* (profissionais que criam e gerenciam informações

em sites), *diretor de conhecimento* (reúne e gerencia conhecimentos para empresas, projetos, treinamentos, concorrências etc.), *diretor de tecnologia da informação* (assegura o uso da tecnologia em benefício da empresa).⁵

O grau de importância da gestão do capital intelectual dentro das organizações se opera através de quebras de paradigmas de liderança. O capital humano só pode ter importância quando os funcionários trabalham energizados e têm a oportunidade de tomar decisões; quando as linhas demarcatórias entre gerentes e funcionários podem ser dissipadas, a fim de que suas habilidades possam ser utilizadas e que possam ser defensores espontâneos da instituição a qual faz parte.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

As novas tecnologias de informação e comunicação, o capital humano e as alianças estratégicas compreendem os principais fatores de competitividade, diferencial e adequação à sociedade do conhecimento. Nesse sentido, empresas nacionais e estrangeiras têm buscado um enfrentamento dessas questões investindo em capital intelectual e em alta tecnologia. Essas ações levam à criação e ao desenvolvimento de estratégias de competitividade, à geração de novas idéias e ao crescimento econômico, à medida que condições são propiciadas pelos interessados.

Nesse período de transição e mudanças mundiais, onde seres humanos fazem uso da informação, conhecimento e tecnologia para alcançar o desenvolvimento sócio-econômico global, os profissionais das bibliotecas universitárias brasileiras precisam estar integrados ao novo paradigma do capital intelectual e humano, o que representa um salto estratégico rumo ao crescimento do mercado de informação onde as BU's possuem papel diferencial à tomada de decisão de pesquisadores e organizações dos grandes centros de pesquisa do País. Esta

⁵ SOMOGGI, Laura. As novas carreiras da Internet. *VOCE S.A.* ano 2, n.16, out.1999. p.54-59.

questão representa ainda um desafio às universidades brasileiras, onde os recursos têm se tornado cada vez mais escassos, assim como a contratação de novos profissionais e as exigências em relação à qualidade cresce vertiginosamente. Pensar o papel das bibliotecas como centro de excelência, inovação e crescimento, diante das ameaças e oportunidades do momento é, necessariamente, pensar um novo perfil profissional para aqueles que atuam em centros de informação, avaliando competências, talentos, lideranças, potenciais, atitudes, interesses, valores, objetivos e forças individuais e coletivas.

É tempo de informação, conhecimento e valorização do ser humano o que, em conjunto, é chamado de capital intelectual. As organizações que não estiverem dispostas a investir nesses novos fatores de crescimento, terão pouquíssimas chances de se tornarem competitivas nesse novo cenário econômico e social.

BIBLIOGRAFIA CONSULTADA

ANSOFF, H. I. A Nova estratégia empresarial. São Paulo: Atlas, 1990.

BOOG, Gustavo G. O Desafio da competência: como enfrentar as dificuldades do presente e preparar sua empresa para o futuro. São Paulo: Best Seller, 1991.

COVEY, Stephen R. O Líder do futuro: três funções do líder no novo paradigma. São Paulo: Futura, 1996.

CRAWFORD, Richard. Na Era do capital humano. São Paulo: Atlas, 1994.

HAMPTON, David R. Administração contemporânea: teoria, prática e casos. São Paulo: McGraw-Hill, 1992.

KOTTER, John P. Liderando mudanças. São Paulo: Campus, 1997.

MALONE, Michael S., LEIF, Edvisson. Capital intelectual. São Paulo: Makron Books, 1998.

MARIOTTI, Humberto. Organizações de aprendizagem: educação continuada e a empresa do futuro. São Paulo: Atlas, 1996.

- MCGEE, James, PRUSAK, Laurence. Gerenciamento estratégico da informação. Rio de Janeiro: Campus, 1994.
- NOVAS tecnologias, trabalho e educação. 2 ed. Petrópolis: Vozes, 1994.
- NEVES, A . L. Motivação para o Trabalho. Lisboa: RH, 1998.
- PORTER, Michael E. Vantagem Competitiva: criando e sustentando um desempenho superior. Rio de Janeiro: Campus, 1990.
- SENGE, Peter M. A 5ª disciplina – arte, teoria e prática da organização de aprendizagem. São Paulo: Best Seller, 1990.
- SOMOGGI, Laura. As novas carreiras da Internet. VOCÊ S.A. ano 2, n.16, out.1999. p.54-59.
- STEVEN, Alber. KEITH, Bradley. The Management of intellectual capital. Londres: Business Performance Group Limited, 1995.
- STEWART, Thomas. Capital Intelectual: a nova vantagem competitiva das empresas. Rio de Janeiro: Campus, 1998.