

CONSTRUIR E EDUCAR PARA OS AMBIENTES DE INTEGRAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DE CONHECIMENTO ORGANIZACIONAL

Teresa Silveira, Faculdade de Letras - CITCEM, Universidade do Porto, Portugal,
ORCID 0009-0006-5694-6446, TSilveira@letras.up.pt

Resumo: Considerando que cada indivíduo, pertencente a uma organização é um elemento único e por isso precioso da/para a construção do seu capital intelectual, este artigo visa refletir e propor um conjunto de ferramentas e de *modus* de trabalho e de aferição do seu impacto, que comprometam os colaboradores das organizações a participar no processo de partilha do seu *know-how*. Para os efeitos, desenvolveu-se uma análise de natureza qualitativa, resultante de uma revisão da literatura exploratória em bases de dados de referência e no motor de busca de acesso livre. Da análise do referencial teórico, em cruzamento com a experiência observada em contexto laboral, construíram-se (a) duas ferramentas de apoio à análise relativas ao comportamento informacional – o Infomap de Diagnóstico e a Matriz Comportamental, (b) uma proposta de um modelo de trabalho para as organizações, assente num ambiente de produção e circulação do conhecimento pessoal – AIDCOs – e (c) o alinhamento de alguns indicadores e métricas que permitem evidenciar o peso destes contributos no desenvolvimento da organização mas também na valorização das carreiras dos colaboradores. Conclui-se que uma futura adoção, por parte das organizações, do uso das ferramentas aqui propostas, bem como da criação, implementação e consolidação dos AIDCOs, implicará uma mudança de visão por parte das administrações das organizações, de duas perspetivas no que toca à gestão da informação. A primeira reside na mudança de perceção do posicionamento funcional que esta área tem de ocupar dentro das organizações. A segunda reside numa mudança de perspetiva quanto à intangibilidade da medição dos retornos provenientes do investimento em gestão da informação e circulação do conhecimento. Uma outra condição é apontada como contribuição à implementação destas propostas: a aproximação entre as áreas que estudam o comportamento informacional, num esforço conjunto em comunicar e criar um plano de transferência de conhecimento, em particular, para o sector da empregabilidade, dos resultados e vantagens, já testados e validados em estudos interdisciplinares.

Palavras-chave: Conhecimento organizacional, Comportamento Informacional, Competitividade e sustentabilidade organizacional

Resumen: Considerando que cada individuo perteneciente a una organización es un elemento único y por lo tanto valioso de/para la construcción de su capital intelectual, este artículo tiene como objetivo reflexionar y proponer un conjunto de herramientas y de formas de trabajar, así como medir su impacto, que comprometan a los colaboradores de las organizaciones a participar en el proceso de compartir su *know-how*. Para estos fines, se desarrolló un análisis cualitativo, resultado de una revisión exploratoria de la literatura en bases de datos de referencia y en el motor de búsqueda de acceso libre. Del estudio de la referencia teórica, que también se basó en la experiencia observada en un contexto laboral, se han construido (a) dos herramientas de apoyo al análisis relacionadas con el comportamiento informacional – el Infomap de Diagnóstico y la Matriz de Comportamiento, (b) una propuesta de un modelo de trabajo para las organizaciones, basado en un entorno de producción y circulación de conocimiento personal – AIDCO – y (c) el alineamiento de algunos indicadores y métricas que permitan evidenciar el peso de dichas contribuciones en el desarrollo de la organización así como en la mejora de la carrera de los colaboradores. Se concluye que una futura adopción, por parte de las organizaciones, del uso de las herramientas aquí propuestas, así como la creación, implementación y consolidación de los AIDCO, implicará un cambio de visión, por parte de las administraciones de las organizaciones, desde dos perspectivas en lo que respecta a la gestión de la información. La primera corresponde al cambio de la percepción sobre el posicionamiento funcional que debe ocupar esta área en las organizaciones. La segunda corresponde al cambio de perspectiva respecto a la intangibilidad de evaluar los retornos de la inversión en gestión de la información y la circulación del conocimiento. Otra condición está identificada como contribuyendo para la implementación de dichas propuestas: el acercamiento entre las áreas que estudian el comportamiento informacional, en un esfuerzo conjunto para comunicar y crear un plan de transferencia de conocimiento, en particular, para el sector de empleabilidad, de los resultados y ventajas, ya testados y validados en estudios interdisciplinarios.

Palabras clave: Conocimiento organizacional, Comportamiento informativo, Competitividad y sostenibilidad organizacional.

Introdução

As organizações afogam-se em dados sobre os quais procuram construir contextos, transformando-os em informação. É o conhecimento, informação em ação que permite o desenvolvimento.

O conhecimento deverá fluir nas redes de pessoas, de onde há uma fonte para onde há a necessidade, de uma forma organizada, construtiva e contínua. Considerando que cada indivíduo, pertencente a uma organização é um elemento único e por isso precioso da/para a construção do capital intelectual das organizações caberá a estas criar os ambientes de integração e desenvolvimento de conhecimento organizacional (AIDCOs) cujo objetivo visa comprometer as pessoas a participar no processo de partilha do seu *know-how*, constituindo este um ativo, reconhecido e valorizado na cadeia de inovação organizacional. Neste sentido, explorar os fatores e propor soluções de base para a sua construção, implementação e consolidação, atendendo, igualmente, aos aspetos que o valorizam figura-se central.

A literatura aponta alguns fatores para que a existência sustentável destes ambientes nas organizações seja possível. A dependência direta de (a) um conhecimento profundo por parte destas, do comportamento e das práticas informacionais dos seus colaboradores, (b) a existência de um plano de formação contínuo no âmbito deste comportamento, (c) a escolha do sistema tecnológico com base no mapeamento das necessidades informacionais, devidamente associadas aos objetivos *major* e micro da organização e, por fim, a sustentabilidade, ou seja, (d) a valorização do comportamento informacional dos colaboradores como um elemento na progressão da sua carreira, parecem constituir pilares estruturantes. Salienta-se que, no que toca ao último ponto, este pode não ser estruturante na implementação dos AIDCOs mas será na sua sustentabilidade, como mais à frente se demonstrará quando se abordar o fator da existência de um plano de indicadores e métricas que vise orientar e medir o impacto do conhecimento produzido em prol do alcance dos objetivos *major* corporativos.

1. Referencial Teórico

O conhecimento organizacional, tende a ser perspectivado como o conjunto dos diferentes conhecimentos que os colaboradores de uma organização possuem, bem como as formas como aqueles são/podem ser organizados, transformados, partilhados e usados para tornar a organização e a tomada da decisão mais eficaz (Kebede, 2010). Ao fazê-lo eleva-se o valor/posicionamento das organizações no mercado e/ou na comunidade em que opera, já que trabalhando o conhecimento organizacional, o que em termos práticos significa o capital humano (a *single expertise*) e o capital relacional (o *networking* da *single expertise*) (Rezende, 2014), maximiza-se o poder de invenção, inovação e qualidade (Hujun & Wang, 2019). Neste sentido, o conhecimento organizacional é um processo construtivo que tem por base o *know-how* dos sujeitos e a sua gestão estratégica (materializada *por via* das práticas de gestão da informação), tornando-o oportuno, acionado, facilitador e promotor da tomada da decisão e por isso, também, mensurável.

Sendo evidente, ao longo da literatura, o valor que este aporta no e para o sucesso de qualquer organização, com frequência aquela aponta para a criação de ambientes com uma natureza similar ao que aqui se propõe, já que todos evidenciam os benefícios que daí advém, também se aliado a um forte programa de formação em competências de natureza informacional (Davenport & Prusak, 1998 (a) (b); Tseng & Lee, 2009; Matošková, 2016; Carvalho, 2022; Oliveira & Bertucci, 2023).

Porém, nem sempre tão linear parece ser a relação/estudos entre a construção e *outcomes* deste tipo de ambientes e o comportamento informacional, mais concretamente o estudo e a definição do perfil deste comportamento na organização e na a base da construção e orientação sustentável na gestão destes. Entendendo por comportamento informacional todo o comportamento humano relacionado às fontes e canais de informação, incluindo a busca ativa e passiva de informação e o seu uso (Wilson, 2000), a construção destes ambientes parece implicar, previamente, o estudo dos contextos, com grande enfoque no entendimento do comportamento e prática informacional (Savolainen, 2007) de quem será neles ator e após a análise desses resultados a criação das condições favoráveis ao seu desenvolvimento e florescimento.

Este caminho que chama duas áreas de investigação, totalmente inter-atuantes e dependentes – Ciência da Informação e Engenharias e tecnologias – têm ainda um caminho longo de desenvolvimento conjunto. Uma simples pesquisa no Google Académico evidencia esta consideração.

O uso da expressão “Information Behavior”, no referido motor de busca, devolve cerca de 40,000 artigos, dos quais 30%, desde 2020. Por outro lado, devolve mais de 1,000,000 artigos se pesquisar-se sobre este tópico, mas utilizando a expressão “User Experience” (7% desde 2020). Curiosamente 37% dos artigos de *User Experience* (UX) incidem em estudos comportamentais mas tendencialmente não reclamam ou abordam o peso que esta área tem na matéria aqui em estudo. E, se a este exercício ainda se procurar o número de resultados quando se combinam as expressões – “Information Behavior”AND “User Experience” (pesquisa aplicada a todos os campos, entre 2020 e 2023) os resultados devolvem 1180 entradas que aumentam, se aumentado o intervalo de tempo para 20 anos mas não de forma exponencial.

A tabela 1 faz um apanhado rápido deste exercício que foi replicado em algumas bases de dados de referência na área aqui em foco, onde se verifica exatamente a mesma tendência, referida anteriormente.

Tabela 1 – Resultados da pesquisa por “Information Behavior”AND“User Experience”

FONTES DE INFORMAÇÃO	CONDIÇÕES DE PESQUISA	Nº de resultados devolvidos
Library & Information Science Abstracts	Expressão	11
Scopus	“Information behavior” AND “User Experience” – em todos os campos	46
ACM Digital Library	Intervalo de tempo	125
Google Scholar	01/01/2000 – 31/12/2023	2760

FONTES DE INFORMAÇÃO	CONDIÇÕES DE PESQUISA	Nº de resultados devolvidos
Library & Information Science Abstracts	Expressão	7
Scopus	“Information behavior” AND “User Experience” – em todos os campos	22
ACM Digital Library	Intervalo de tempo	56
Google Scholar	01/01/2020 – 31/12/2023	1180

Fonte: Elaboração própria (2023/revista em 2024)

Estes resultados abrem portas, convidando todos os profissionais e investigadores em Ciência da Informação a uma reflexão sobre o conhecimento ou a sua ausência, da área aqui em questão, apontando para a necessidade da sua incrementação interdisciplinar entre áreas.

Por fim, dentro da abordagem do quadro teórico, a literatura revela esforços crescentes em estudos que procuram relacionar o contributo do capital intelectual com a valorização da performance dos colaboradores, os agentes ativos da sua construção e qualidade, tendo isso impacto direto no desenvolvimento das organizações (Behrens, *et al.*, 2007; Shannak, 2009; Shanmugam, *et al.*, 2022; Wen-der, *et al.*, 2009). No entanto, vislumbra-se um caminho longo entre os benefícios reconhecidos no plano da investigação (Behrens, *et al.*, 2007; Ya-Fen *et al.*, 2009; Shanmugam, *et al.*, 2022) e a sua aplicabilidade em contextos organizacionais, particularmente com impactos no desenvolvimento de performance.

2. Procedimentos Metodológicos

A abordagem metodológica estabelecida procura responder ao problema de pesquisa que consiste na recolha de referencial teórico que suporte a criação deste ambiente. Procurou-se enquadramento teórico com o intuito de contextualizar e validar um conjunto de observações e uma primeira testagem deste ambiente (AIDCO) na prática laboral, salientando que não é alvo desta abordagem o relato da construção e resultados da experiência piloto.

Trata-se de uma análise de natureza qualitativa, resultante da observação/experiência direta numa empresa que atua no setor da saúde em Portugal, suportada e em cruzamento com a realização de uma revisão da literatura exploratória. Através de uma pesquisa bibliográfica em bases de dados da especialidade (Library & Information Science Abstracts, Biblioteca Digital ACM e Scopus) e no motor de busca generalista (Google Académico), confinada aos anos de 2000 e 2023, repetindo-se as mesmas pesquisas mas reduzindo-as aos últimos 3 anos, 2020 a 2023, procurou-se a correlação entre o que a teoria evidencia e a prática demonstrou, confirmando ou reajustando a (re)criação de algumas propostas de ferramentas que estão na base da construção, da implementação e do *modus* de trabalho que estes ambientes – os AIDCOs – podem proporcionar no contexto organizacional.

3. Resultados

Falar em construção dos AIDCOs significa previamente assegurar a existência de um contexto organizacional favorável ao seu desenvolvimento e florescimento.

Resultante do cruzamento e análise da informação observada em contexto e da pesquisa bibliográfica mencionada, geraram-se (a) duas ferramentas de apoio à análise relativas ao comportamento informacional – Infomap de Diagnóstico e a Matriz Comportamental, (b) uma proposta de um modelo de trabalho para as organizações, assente num ambiente de produção e circulação do conhecimento pessoal – AIDCOs – e (c) o alinhamento de alguns indicadores e métricas que permitem evidenciar o peso destes contributos no desenvolvimento da organização mas também na valorização das carreiras dos colaboradores.

3.1. Ferramentas de apoio à análise do comportamento informacional: InfoMap de Diagnóstico e Matriz Comportamental

Não obstante da riqueza e qualidade de propostas para a construção de estudos ao comportamento informacional, a prática observada, juntamente com os resultados da análise recolhida na pesquisa bibliográfica parecem evidenciar que a construção de soluções para otimizar a gestão da informação e a circulação organizada do conhecimento, tendencialmente parecem não partir de resultados tidos em estudos de natureza comportamental, no que toca ao conjunto de ações informacionais. A construção de ambientes tecnológicos para os fins mencionados deveria ser feita a partir de resultados de estudos e análise tanto ao nível dos hábitos/competências de literacia, com destaque da informação, como ao nível comportamental, analisando, quer a intenção informacional, quer a sua prática quotidiana.

Salientando o valor dos estudos do comportamento informacional com base em inquéritos, entrevistas, testes de usabilidade, método *Think-Aloud*, entre outros e adicionando os de carácter mais tecnológico (dos quais são exemplo o *Eye-tracking*), as ferramentas que aqui se apresentam, não objetivam substituir nenhum dos métodos/técnicas previamente referidos. Antes, procuram complementar, *por via* do levantamento de hábitos/carências quotidianas do comportamento informacional, dados que anteriormente foram recolhidos e que apontam para um determinado padrão.

Neste sentido, estas ferramentas têm um duplo objetivo, por um lado confirmar padrões levantados por estudos anteriores levados a cabo e por outro lado, mapear hábitos e lacunas, tanto ao nível do comportamento informacional como ao nível deste na estrutura existente no âmbito da gestão da informação, decorrente em processos de trabalho.

É evidente que o sucesso do modelo de trabalho, mais à frente proposto, tem de refletir um padrão info-comportamental, o qual encoraje o uso ao nível do acesso e da produção e partilha da informação/conhecimento. Ou seja, um ambiente tecnológico que não dificulte e/ou colida com os hábitos/competências literácicas de uso e produção de informação dos seus utilizadores e que simultaneamente os convide e encoraje à sua utilização, tanto na perspetiva de um mero consumo como de produção e partilha.

3.1.1. InfoMap de Diagnóstico

Numa definição curta trata-se de uma ferramenta de recolha e visualização que diagnostica o ciclo de produção, utilização e guarda da informação (Tabela 2), podendo também ser aplicada quando se pretende averiguar o impacto da utilização de recursos de informação, nomeadamente os de subscrição (Tabela 3).

Tabela 2 – InfoMap de Diagnóstico - ciclo de produção, utilização e guarda da informação

INFO PRODUZIDA	CRIADO POR	UTILIZADA POR				ARMAZENADA
		Depart. 1	Depart. 2	Gab.3	Gab. 4	
Relatório A	Gab.3		X	X	X	Drive pessoal do Gab.3
Brochura	Depart.1	X	X		X	Intranet do depart.1
Relatório B	Gab. 4	X	X	X	X	External provides
ETC.						

Fonte: Elaboração própria (2022)

Tabela 3 – InfoMap de Diagnóstico – recursos de informação por subscrição

Recursos de informação necessários	UTILIZADA POR				Potencialmente necessária
	Depart. 1	Gab. 2	Depart.4	Unidade 4	
Base de dados A			X	X	Gab.2
Base de dados B	X	X		X	-
Sistema IA	X	X		X	Depart.1
Repositório			X		Depart.1

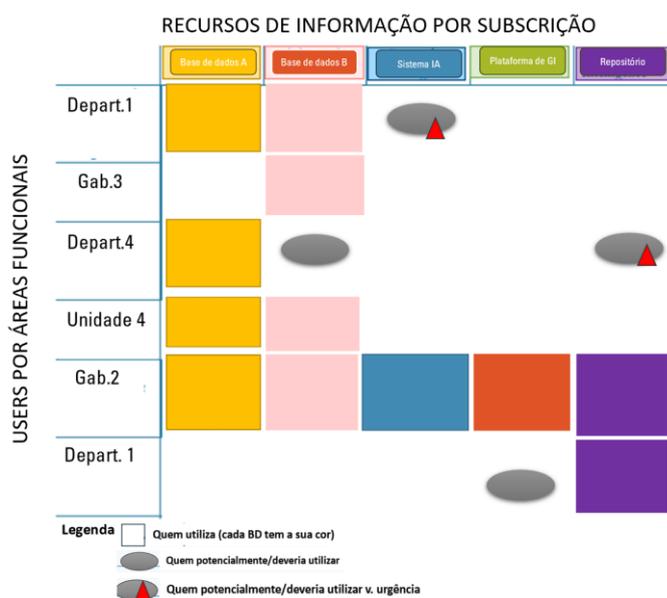
Fonte: Elaboração própria (2022)

Ambas as ferramentas devem ser utilizadas antecipadamente ao arranque da construção dos AIDCOs mas também antes da aquisição/avaliação da manutenção dos recursos de informação. Isto porque constituem ferramentas de diagnóstico cujos resultados revelam a situação real de uso e de potencial uso, de necessidade e de fluidez de circulação/acesso à informação. Sendo ferramentas que numa vista rápida indicam a forma como está arquitetada a gestão da informação no processo, uma segunda leitura aponta hábitos de comportamento informacional, conferindo importantes pistas relativamente às competências de literacia informacional dos seus utilizadores. No entanto, será através da Matriz Comportamental que melhor se representam e analisam esses elementos.

3.1.2. Matriz comportamental

Trata-se de uma ferramenta que representa graficamente o cruzamento dos diferentes InfoMaps de Diagnóstico (respetivamente do tipo Tabela 2 e 3), permitindo recolher pistas no que toca a um ou a um conjunto de comportamentos informacionais. Através da visualização cruzada visa contribuir para uma análise que detete padrões, identifique tendências, necessidades e oportunidades quanto ao comportamento informacional mas também, a potenciais melhorias na arquitetura de gestão da informação.

Matriz comportamental – recursos de informação por subscrição



Fonte: Elaboração própria (2023)

Na matriz exemplificativa acima é possível visualizar claramente três realidades comportamentais: o uso efetivo, o potencial e detetar as prioridades no uso/acesso à informação. A Matriz Comportamental

aponta, igualmente, dentro dos potenciais utilizadores os que têm mais urgência no acesso. Portanto, é a partir dos resultados do diagnóstico, sistematizados *por via* da matriz que se demonstra a realidade informacional, devendo ser esta, a orientadora da estrutura dos AIDCOs tanto ao nível requisitos tecnológico, procedimentais e de UX de navegação e utilização.

3.1.3. AIDCOs: uma proposta de modelo de trabalho assente na produção e circulação do conhecimento pessoal

Sendo a inovação um dos aspetos centrais ao crescimento das organizações, o desafio que estas parecem enfrentar não tende tanto a residir no acesso/circulação da informação, dita formal mas antes, parece estar na sua potenciação *por via* da produção e valorização do conhecimento pessoal e relacional dos seus colaboradores. Assim sendo, o InfoMap de Diagnóstico e a Matriz Comportamental devem permitir a identificação do valor que a produção e circulação da informação/conhecimento têm no desenvolvimento sustentável das organizações, constituindo, assim, “*callers*” de inovação no que toca à forma mais, “tradicional” de pensar, definir e estruturar a gestão da informação nos processos organizacionais.

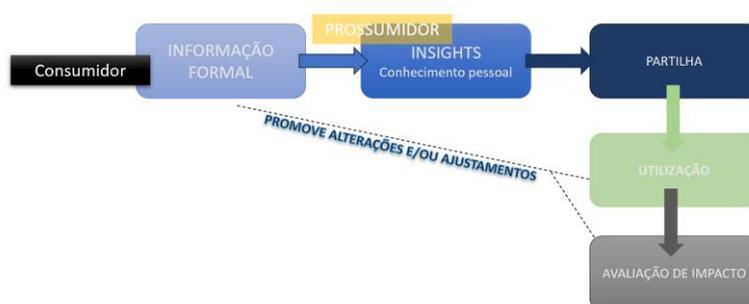
Este contributo deverá conduzir os órgãos mais altos de qualquer corporação ao estabelecimento de um conjunto de princípios orientadores para estimular o desenvolvimento e florescimento dos AIDCOs. Na verdade, estes ambientes figuram-se como uma proposta de expansão das arquiteturas informacionais mais tradicionais, assegurando que estas incluam espaços para a produção de *insights* (entendendo-se estes pelo conjunto informação/conhecimento pessoal) sobre a informação, dita formal disponibilizada; o estabelecimento do impacto e da sua aplicabilidade e, naturalmente a sua partilha e (re)utilização.

Neste sentido, à administração das organizações caberá a função de (1) estabelecer expectativas organizacionais claras sobre o papel e função da informação, bem como do conhecimento a ser gerado e partilhado na organização, (2) orientar os princípios básicos que permitam instituir indicadores e métricas de desempenho para monitorizar o impacto do uso e produção de *insights* no desenvolvimento da organização e (3) garantir recursos, aprovando financiamentos para iniciativas e melhorias neste âmbito. No conjunto, estas decisões corporativas conduzem a ações efetivas, estruturantes à construção, implementação e sustentabilidade dos AIDCOs.

A visão estratégica e reconhecida destes ambientes poderá alterar, progressivamente o comportamento informacional, considerando este no seu todo (Wilson, 2000), dos colaboradores. Se atender-se à natureza dos AIDCOs o papel do colaborador, no ciclo e fluxo da informação, deixa de ser primordialmente de consumidor para passar a prossumidor, ou seja, sujeito que utiliza informação e produz conhecimento. Por fim, esta condição, associada à avaliação de impacto da produção e partilha coloca o seu conhecimento e *know-how* como alavancas e combustível do crescimento organizacional.

O esquema que se segue representa a forma de estar e trabalhar informação e conhecimento organizacional nos AIDCOs, refletindo a alteração do comportamento no que toca às práticas, hábitos e eventualmente, competências informacionais.

Esquema 1 – Proposta de modelo de trabalho assente na produção e circulação do conhecimento pessoal



Fonte: Elaboração própria (2024)

A leitura do esquema alerta, também, para o facto destes ambientes – AIDCOs – requererem uma base tecnológica robusta que permita altos níveis de customização. Este requisito é fundamental, tendo em conta que a sua estrutura será o resultado de estudos de comportamento informacional dos colaboradores, juntamente com o plano estratégico da organização, quanto à produção, acesso, partilha

e impacto gerado pela informação formal e *insights* dos colaboradores no crescimento da organização. Tal situação, significa que a construção, implementação e monitorização destes ambientes terá de ser o resultado do trabalho em parceria entre as equipas de engenharia, com destaque para as de informática, tecnologias, design/comunicação e, naturalmente, dos profissionais da informação.

Por fim, uma última nota relativamente à leitura do esquema 1 incide sobre o reconhecimento do valor da condição prossumidor, refletida pelo momento de trabalho da *Avaliação de Impacto*.

Esquema 2 – Proposta de modelo de trabalho assente na produção e circulação do conhecimento pessoal v. impacto no desenvolvimento da carreira



Fonte: Elaboração própria (2024)

Trata-se de um momento/condição essencial para o sucesso desta proposta, já que aqui tanto se analisam os contributos, atribuindo-lhes uma escala de impacto e um *outcome* prático na/para organização, como se consolida o nível *versus* a produtividade e impacto dos colaboradores enquanto prossumidores que alavancam e alimentam a inovação e o crescimento organizacional. Esses resultados devem ter, posteriormente, um peso expressivo na avaliação de desempenho, tendo isso consequência no desenvolvimento e progressão da carreira, daqueles que atingiram as expectativas organizacionais definidas pelos Recursos Humanos (RH), em conformidade com as orientações estratégicas da administração das organizações, previamente, estabelecidas quanto a esta matéria.

A relação direta entre um comportamento informacional consciente, ativo, participativo, explorador, produtivo e partilhado com finalidades muito claras, tanto no âmbito da aplicabilidade como no âmbito do impacto da progressão da carreira, requer, por parte das organizações e mais particularmente dos seus RH, a construção de indicadores e métricas de desempenho que visam monitorizar o impacto do uso e da produção dos *insights* no desenvolvimento da organização, tanto ao nível da melhoria contínua dos processos e ações de natureza micro, como ao nível macro, ou seja, do impacto deste comportamento no crescimento e desenvolvimento sustentável da organização.

3.1.4. Indicadores e métricas para a valorização do conhecimento organizacional

Trata-se da proposta mais sensível mas é sem dúvida a condição basilar para um total envolvimento e comprometimento com um comportamento informacional caracterizado pelo perfil de prossumidor.

É sensível, já que é certo que no quadro da avaliação do progresso dos colaboradores nas organizações seja frequente medir-se o contributo/impacto que a ação daqueles teve para o Retorno do Investimento (ROI). Este comportamento é uma das razões que justifica uma avaliação de desempenho altamente vocacionada para a entrega de resultados mas pouco orientada para as competências e conhecimento gerado que permite o seu alcance. Por esta razão, os indicadores e métricas atendem com frequência a uma análise sobre ROI e não ao Retorno de Investimento em Conhecimento (ROKI – *Return on Knowledge Investment*). Sendo um conceito inicialmente explorado por Davenport em 1998 no seu artigo *Working Knowledge: How Organizations Manage What They Know*, no presente contexto entende-se por este, como sendo a taxa de geração e uso/reutilização de conteúdo *versus* o seu valor subsequente.

O valor deve ser entendido aqui como o peso das interações (“in-in”, “in-to-out” e “out-to-in”) na produção de *insights* e no aumento da qualidade do capital intelectual da organização, refletido no desenvolvimento e crescimento mais rápido, mas sustentável.

aqui proposta, permite e assegura a ligação entre o *insight*, o seu impacto e a aplicabilidade ao contexto, podendo isso constituir o gatilho promotor da alteração da função, valor e posicionamento percebido, até então, da área. Acrescenta-se que esta mudança de perspectiva vai impactar no valor que as organizações passam a atribuir, relativamente às competências informacionais dos seus colaboradores, atuais e potenciais, já que, doravante, passam a considerar o perfil de prosumidor essencial para o desenvolvimento sustentável do contexto organizacional.

Por fim, uma nota relativamente a um outro aspeto que pode contribuir para uma adoção destes ambientes nas organizações, sendo de natureza externa às corporações: a aproximação entre as áreas que estudam o comportamento informacional – Ciência da Informação, Engenharias, Design e Psicologia.

O aumento de estudos com natureza interdisciplinar, associada a uma estratégia de comunicação de resultados à comunidade podem constituir a mudança. Neste sentido, quanto mais aumentar a relação interdisciplinar entre as áreas aqui em questão, maior será a capacidade de comunicar e criar, conjuntamente, um plano de transferência de conhecimento, em particular, para o sector da empregabilidade. E, com esta ação concertada contribuir para a alteração da visão corrente da gestão da informação e do valor que o conhecimento aporta no sucesso das organizações.

Assim e reforçando que toda esta análise e subseqüentes propostas foram parcialmente testadas em piloto e num contexto laboral e temporal (curto) muito específico e muito suportada pelos resultados da revisão exploratória da literatura, acredita-se que futuras explorações interdisciplinares consubstanciem o aqui se esboça como possibilidade. Sugere-se a continuação de estudos desta natureza, principalmente num momento em que o comportamento informacional humano tem um novo *player* em potencial – o comportamento informacional humanoide.

Referências

- Behrens, T. E., Woolrich, M. W., Walton, M. E., & Rushworth, M.F. (2007). Learning the value of information in an uncertain world. *Nature Neuroscience*, 10, 1214-1221.
- Carvalho, L. F. (2012). Gestão da Informação em micro e pequenas empresas: um estudo do arranjo produtivo local de confecção do vestuário de Jaraguá-GO. *Perspectivas em Gestão & Conhecimento*, 2, 57-72. <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/52320>.
- Davenport, T., & Prusak, L. (1998). *Ecologia da informação: porque só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação*. Futura. (a)
- Davenport, T. & Prusak, L. (1998). Working Knowledge: How Organizations Manage What They Know. *ACM: Ubiquity*. DOI:10.1145/348772.348775. (b)
- Hujun L., Wang, J. (2019). Intellectual Capital, Knowledge Sharing, and Innovation Performance: Evidence from the Chinese Construction Industry. *Sustainability*. 11. 2713. 10.3390/su11092713.
- Kebede, G. (2010). Knowledge management: An information science perspective. *Int. J. Inf. Manage*, 30(5), 416–424.
- Matošková, J. (2016). Measuring Knowledge. *Journal of Competitiveness*, 8(4), 5-29. DOI: 10.7441/joc.2016.04.01.
- Mugnaini, R., Paulo, J., & Quoniam, L. (2004). Indicadores Bibliométricos da produção Científica brasileira: uma análise a partir da Base Pascal. *Ciência da Informação*, 33. DOI: 10.1590/S0100-19652004000200013.
- Oliveira, M. & Bertucci, M. G. E. S. (2023). A pequena e média empresa e a gestão da informação. *Informação & Sociedade: Estudos*, 13(2). <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/92595>.
- Rezende, J. (2014). *Gestão do conhecimento, capital intelectual e ativos intangíveis*. Elsevier Academic.
- Savolainen, R. (2007). Information behavior and Information Practice: Reviewing the “umbrella concepts” of information-seeking studies. *Library Quarterly*, 77(2), 109-132.
- Shanmugam, K., Chidambaram, V., & Parayitam, S. (2022). Effect of financial knowledge and information behavior on sustainable investments: evidence from India. *Journal of Sustainable Finance & Investment*, 1–24. DOI: 10.1080/20430795.2022.2073958.
- Shannak, R. (2009). Measuring Knowledge Management Performance. *European Journal of Scientific Research*, 35(2) 242-253 – <http://www.eurojournals.com/ejsr.htm>
- Tseng, Ya-Fen & Tzai-Zang, L. (2009). Comparing appropriate decision support of human resource practices on organizational performance with DEA/AHP model. *Expert Systems with Applications*, 36(3) – 6548-6558. DOI:10.1016/j.eswa.2008.07.066.
- Wen-der, Y., Pei-lun C. & Shen-jung, L. (2006). *Quantifying Benefits of Knowledge Management System :A Case Study of an Engineering Consulting Firm. I.A.A.R.C.* DOI: 10.22260/ISARC2006/0026.
- Wilson, T. D. (2000). Human information behavior. *Informing Science*, 3(2), 49-53.