

A QUESTÃO DA LINGUAGEM USADA DENTRO DAS ORGANIZAÇÕES: um levantamento bibliográfico

Rodrigo de Sales

Resumo: O conceito de gestão do conhecimento começou a ser disseminado nos estudos de diversas áreas a partir da segunda metade da década de 1990. Com a disseminação do termo, surgiram distintas perspectivas referentes ao tema. A perspectiva japonesa postulada por Nonaka e Takeuchi aborda que o conhecimento é criado dentro da empresa em forma de uma espiral que o transforma em diferentes níveis. Com base nessa perspectiva, o artigo apresenta um levantamento bibliográfico parcial da literatura científica da Ciência da Informação com o intuito de ressaltar a importância da linguagem utilizada nas empresas para a criação do conhecimento organizacional. Como resultado do levantamento, constata-se que o fator linguagem organizacional é pouco abordado na literatura analisada voltada ao tema gestão do conhecimento.

Palavras-chave: Linguagem organizacional; Linguagem compartilhada; Criação do conhecimento organizacional; Gestão do conhecimento.

1 INTRODUÇÃO

A gestão do conhecimento começou a ser disseminada nos estudos da área de administração de empresas há cerca de dez anos, aproximadamente na mesma época que os termos “conhecimento estratégico” e “vantagem competitiva” ganharam notória atenção na literatura voltada à gestão de empresas. As relações entre informação e conhecimento, sistemas e pessoas, começaram a ser discutidas de maneira mais detida neste período em que o enfoque passa a ser o cliente, e o recurso mestre passa a ser a internet, pois em tempos anteriores (Pós-Guerras Mundiais – década de 1940) as tecnologias de informação eram os temas capitais, seguidos na década de 1980 pelas micro-redes e pela atenção voltada à gestão da informação. De maneira geral, pode-se afirmar que a gestão da informação se ocupa com a informação estruturada, como os bancos de dados, por exemplo, ao passo que a gestão do conhecimento, difundida na segunda metade da década de 1990, tende a gerir o fluxo de informação informal, desestruturada, intangível.

Com o foco voltado para os bens intangíveis da empresa, sobretudo para o conhecimento, teorias como a da criação do conhecimento organizacional, surgiram com o intuito de melhor compreender e explicar o processo criador e disseminador do conhecimento no ambiente empresarial. A teoria da criação do

conhecimento organizacional traz uma perspectiva japonesa com relação à gestão das organizações, melhor dizendo, traz à tona uma perspectiva que analisa a empresa de dentro para fora, em que o conhecimento não é importado e/ou adquirido, mas sim, criado e transformado dentro das próprias organizações.

Um dos fatores primordiais para o processo de criação do conhecimento nas empresas é a comunicação entre os diversos tipos e níveis de conhecimento. Essa comunicação é efetuada pelas pessoas da empresa, ou sistemas criados por essas mesmas pessoas. Tal fato recai na importância que a linguagem (ou terminologia, ou vocabulário) organizacional tem para que uma empresa possua uma eficiente comunicação e, conseqüentemente, um eficiente processo de criação do conhecimento. É preciso falar a mesma língua, ou seja, utilizar uma terminologia e/ou vocabulário comum a todos na empresa, para que as experiências sejam compartilhadas e para que o conhecimento seja criado.

Justificando a importância que a linguagem usada dentro das empresas tem para a gestão do conhecimento, por meio da teoria da criação do conhecimento organizacional este artigo apresenta um levantamento bibliográfico realizado parcialmente da literatura da Ciência da Informação no Brasil, que tem por objetivo constatar se esse fator relevante vem sendo efetivamente abordado nos estudos de gestão do conhecimento.

2 A GESTÃO DO CONHECIMENTO VISTA SOB A ÓPTICA DA CRIAÇÃO DO CONHECIMENTO ORGANIZACIONAL

Uma das poucas unanimidades, em se tratando da literatura da gestão do conhecimento, é o fato de que todo conhecimento, seja ele tangível ou intangível, tem origem no ser humano. Ao cunhar as idéias da ‘ecologia da informação’, Davenport (1998) enfatiza que gerir conhecimento organizacional consiste em gerir pessoas, relações e ambientes organizacionais. A preocupação mais significativa deste início de século XXI, no que concerne à administração das organizações, é o ‘aprender a lidar com o bem intangível mais precioso das organizações – o conhecimento’, que Sveiby (1998) preferiu classificar como ‘ativo intangível’ fundamental de uma organização, e, que Stewart (1998) preferiu chamar de ‘capital intelectual’ da empresa.

Probst, Raub e Romhardt (2002), ao tecerem as idéias que enfatizam a importância da preservação do conhecimento organizacional, afirmam que negligenciar a preservação daquilo que é produzido e criado dentro das empresas, acarreta na contratação de onerosas consultorias externas com o intuito de encontrar soluções de problemas internos. Isso equivale a pagar para terceiros redescobrirem, ou recriarem, aquilo que já era feito mas, que se perdeu no tempo devido à má conservação do conhecimento, ou seja, a organização compra um produto ou serviço criado por ela mesma. Essa tendência em buscar fora da

organização as soluções para os problemas internos das empresas é uma rotina ocidental, que na maioria das vezes evidencia uma falta de visão interna da organização. Uma importante contribuição para pensar de maneira diferente o desenvolvimento e implantação de uma gestão voltada ao conhecimento, é a teoria da criação do conhecimento na empresa de Nonaka e Takeuchi (1997). Essa teoria, traz às mesas de discussões uma nova perspectiva, uma visão com a marca oriental de que a solução para os problemas das organizações está dentro da própria organização. Se o conhecimento é gerado dentro das empresas, é para dentro das empresas que se deve voltar os esforços intelectuais que regem a gestão do conhecimento. Para uma melhor compreensão, segue-se uma breve descrição da teoria da criação do conhecimento na empresa.

A Teoria da Criação do Conhecimento Organizacional de Nonaka e Takeuchi (1997) postula que o conhecimento dentro das organizações é criado por meio de conversões do conhecimento e condições capacitadoras que formam uma espiral passando por duas dimensões, a epistemológica e a ontológica. A dimensão epistemológica é onde ocorrem as conversões dos conhecimentos tácitos (pessoais, difíceis de serem formulados e comunicados) e conhecimentos explícitos (codificados, transmissíveis formalmente e sistematicamente). A dimensão ontológica é onde ocorre a transferência e/ou transformação de nível de conhecimento: do conhecimento individual para o conhecimento em grupo, que é transferido (transformado) para o conhecimento organizacional, que por sua vez, transforma-se em conhecimento interorganizacional, expandido para outras organizações. Na dimensão epistemológica existem, segundo a Teoria da Criação do Conhecimento Organizacional, quatro modos de conversão do conhecimento: a) socialização – consiste na interação do conhecimento tácito com conhecimento tácito (pode-se imaginar um grupo de leigos em assuntos panificadores aprendendo a fazer pão com um padeiro profissional, neste caso o aprendizado se dá apenas com a observação e repetição); b) externalização - consiste na conversão do conhecimento tácito em conhecimento explícito (o padeiro codificando, ou seja, formalizando/documentando seu conhecimento pessoal em um caderno de receitas); c) internalização – conversão do conhecimento explícito para conhecimento tácito (o grupo de leigos internalizando os escritos do caderno de receitas elaborado pelo padeiro para transformá-lo em conhecimento pessoal); e d) combinação – interação entre conhecimento explícito e conhecimento explícito (combinar os escritos de duas ou mais receitas de pão).

Para que a espiral do conhecimento ocorra efetivamente, é necessário que a transmissão dos conhecimentos (tácitos e explícitos) ocorram, não somente na dimensão epistemológica, mas também na dimensão ontológica, passando pelos diferentes níveis de conhecimento (individual, em grupo, organizacional e extra-organizacional). Para tanto, é necessário compreender o que Nonaka e Takeuchi (1997) chamam de condições capacitadoras da criação do conhecimento

organizacional. A primeira condição capacitadora citada pelos autores é a *intenção*, que é a aspiração de uma organização, suas metas. A segunda condição capacitadora é a *autonomia*, todos os membros da organização agindo individualmente de maneira autônoma, sem uma estrutura hierárquica castradora. A *flutuação* e o *caos criativo* são as condições capacitadoras que perturbam a comodidade das rotinas organizacionais; essa quebra de rotina causada pela flutuação de aspectos externos à empresa acarreta em questionamentos dos próprios conceitos e procedimentos organizacionais. A quarta condição capacitadora que permite que a espiral do conhecimento aconteça é a *redundância*, que significa a superposição intencional de informações importantes ao funcionamento da empresa. A *variedade de requisitos* é a quinta condição necessária à espiral do conhecimento, pois a diversidade interna nos processos organizacionais desencadeia uma maior complexidade de procedimentos, o que potencializa a equipe organizacional enfrentar desafios.

Dando continuidade ao raciocínio de Nonaka e Takeuchi (1997), a espiral do conhecimento ainda depende de cinco fases processuais, a saber: compartilhamento do conhecimento tácito, criação de conceitos, justificação de conceitos, construção de arquétipo e difusão interativa do conhecimento.

2.1 A questão da linguagem usada nas organizações

Para que a espiral do conhecimento da teoria de Nonaka e Takeuchi ocorra em sua plenitude, ou seja, para que a criação do conhecimento aconteça dentro das empresas, é necessário que os modos de conversão do conhecimento, as condições capacitadoras e as fases processuais tenham uma fluência eficaz. Para que essas etapas ocorram de maneira eficaz, é imprescindível uma eficiente comunicação organizacional, o que se leva a inferir que o uso de uma linguagem ou vocabulário empresarial é fundamental. Davenport e Prusak (1998) enfatizam que o uso de uma linguagem clara e objetiva é um dos fatores que levam os projetos de gestão do conhecimento a obterem êxito. Segundo os autores “a clareza de propósito e de terminologia é fator fundamental de qualquer tipo de projeto de mudança organizacional, e é um elemento particularmente importante da boa gestão do conhecimento” (DAVENPORT, PRUSAK, 1998, p. 189). Davenport (1998), ao dissertar a respeito da ‘ecologia da informação’, ressalta a importância de uma terminologia organizacional ao apresentar a relevância de uma empresa saber lidar com os múltiplos significados dos termos utilizados internamente. Probst, Raub e Romhardt (2002), ao refletirem sobre a importância da preservação do conhecimento organizacional, afirmam que a definição de termos em grupo, ou seja, a criação coletiva de uma linguagem comum, é um recurso positivo para fixar e preservar idéias e pensamentos da organização. Os autores ressaltam ainda a eficiência que as linguagens comuns proporcionam ao compartilhamento das

experiências organizacionais. Como exemplo de um projeto de gestão do conhecimento bem sucedido que atribui à linguagem comum uma importância significativa, pode-se citar, segundo Plonski et al. (2003), o Sistema de Informação Empresarial e Tecnológica da Cadeia Produtiva de Couro e Calçados (SIET – Couro e Calçados), desenvolvido pelo Ministério de Desenvolvimento da Indústria e Comércio Exterior (MDIC). O SIET – Couro e Calçados criou um portal que reúne grande parte do conhecimento referente ao respectivo setor produtivo no Brasil e no mundo. Com o intuito de utilizar uma terminologia adequada, os desenvolvedores do projeto adotaram o “Microtesauro – Terminologia Couro-Calçado” do Senai, e, o “Glossário Técnico do Couro e Calçado em Sete Idiomas”, produzido pelo CTCCA e pela Abicalçados.

Terra et al. (2006) afirmam que a taxonomia é um elemento essencial para a gestão do conhecimento. Para os autores, taxonomia é um sistema para classificar e facilitar o acesso à informação, e tem como objetivos: representar conceitos por meio de termos; agilizar a comunicação entre especialistas e outros públicos, ou seja, encontrar consenso entre diversidade de significação; é um vocabulário controlado que visa alocar, recuperar e comunicar informações de maneira lógica em um sistema de informação.

A construção de uma ontologia para gerenciar um sistema de informação empresarial para a área de Telecomunicações, apresentado por Rodríguez Barquín, Moreiro González e Luiz Pinto (2006), é outro exemplo de como as linguagens especializadas estão contribuindo substancialmente para os trabalhos de gestão do conhecimento. Para os autores, “as ontologias são aplicações que vão permitir cumprir com o objetivo que nos propusemos que é criar uma ferramenta para gerar o conhecimento de um Sistema de Informação de empresa no setor de telecomunicações” (RODRÍGUEZ BARQUÍN, MOREIRO GONZÁLEZ E LUIZ PINTO, 2006, p. 6).

Conforme discorrido nos parágrafos anteriores, observa-se o uso de tesouros, glossários, taxonomias e ontologias em projetos de gestão do conhecimento. Todos esses instrumentos são, para a Ciência da Informação, linguagens documentárias ou modelos de representação do conhecimento. Linguagens documentárias (LDs) - são linguagens artificialmente construídas e constituídas de sistemas simbólicos que visam ‘traduzir’ sinteticamente conteúdos documentais, utilizadas nos sistemas documentários para indexação, armazenamento e recuperação da informação. O léxico utilizado pela linguagem natural é composto pelo vocabulário de uma determinada língua, ou seja, a relação de todas as palavras faladas por essa mesma língua, enquanto o léxico adotado pela linguagem documentária é a relação de termos e símbolos empregados para a identificação temática nos sistemas de informação. Uma linguagem documentária pode ser construída, ou apenas empregada, para facilitar a comunicação entre

especialistas de uma determinada área do conhecimento e/ou de uma determinada organização.

Retomando a teoria da Criação do Conhecimento Organizacional de Nonaka e Takeuchi (1997), constata-se que os modos de conversão do conhecimento, que proporcionam as condições capacitadoras e as fases de processos do conhecimento, ou seja, possibilitam a realização da espiral do conhecimento, dependem impreterivelmente da comunicação, que por sua vez está indissociavelmente ligada à linguagem. No caso da externalização, faz-se uso da linguagem para codificar (explicitar) o conhecimento tácito. Nonaka e Takeuchi (1997) afirmam que a externalização é a conversão principal no processo de criação do conhecimento, pois o conhecimento tácito, se não codificado e documentado, está fadado a não ser adequadamente transferido com o passar do tempo. No caso da internalização, é necessário aptidão em decodificar a linguagem codificada do conhecimento explícito para que este se torne conhecimento pessoal (tácito). Na combinação, a linguagem de um conhecimento codificado deve ser compatível com a linguagem de outro conhecimento codificado para que haja uma compreensão e conseqüentemente, criação de novo conhecimento. Surge uma certa divergência de idéias quanto à socialização (conversão de conhecimento tácito para tácito). Nonaka e Takeuchi (1997) afirmam que nesse modo de conversão não se faz uso da linguagem, pois o conhecimento é transferido por meio de observação e repetição. Nesse caso, fica evidente que os autores japoneses não levaram em consideração a linguagem gestual, e nem mesmo o significativo efeito da fala. Ao refletirem a respeito da importância de uma linguagem compartilhada dentro das organizações, Probst, Raub e Romhardt (2002, p. 186) afirmam que

A palavra falada é mais poderosa que os registros escritos. É a melhor maneira de preservar e fixar experiências de grupo. A fala está mais perto de nós do que a palavra escrita. No decorrer de sua vida, uma empresa desenvolve seu vocabulário próprio; os novos funcionários precisam aprendê-lo para participarem da conversa. Isso vai muito além das abreviações usuais, que são usadas em prol da eficiência. Palavras comuns como qualidade, mudança e segurança, são usadas de forma específicas na empresa e, assim, tornam-se veículos da história da empresa.

Nas palavras de Probst, Raub e Romhardt (2002) fica claro que a linguagem está fortemente presente na interação entre conhecimento tácito e conhecimento tácito (socialização), e mais, fica evidente também que a linguagem falada auxilia a conversão ontológica de nível de conhecimento de grupo para organizacional. Com o exposto, não é descabido afirmar que o sucesso nos modos de conversão do conhecimento e, conseqüentemente, na espiral da criação do conhecimento,

depende fundamentalmente da linguagem utilizada pela organização. Essa linguagem, ou vocabulário, deve necessariamente ser compreensível por todos na empresa, para que todos sejam capazes de se comunicarem (codificar e decodificar) nas mais variadas atividades. A formação e a transmissão do conhecimento se dá por meio da linguagem comunicada.

Valentim e Gelinski (2005) afirmam que é impossível criar conhecimento sem o domínio das representações (significantes) e dos significados das coisas; para tanto, é essencial a construção de uma terminologia específica voltada aos negócios da empresa, pois proporciona uma linguagem consistente e fácil de ser compartilhada.

Sabendo da importância da linguagem usada dentro dos ambientes organizacionais, é necessário atribuir ao uso de uma linguagem comum sua devida significância dentro das empresas. Linguagem comum, linguagem organizacional, vocabulário compartilhado, terminologia empresarial, etc., são vários as nomenclaturas referentes. O importante é que as organizações criem, ou adotem uma linguagem que seja compartilhada com todos da empresa, pois é de extrema relevância que os membros de uma organização falem e entendam a mesma 'língua', para que os elementos da espiral do conhecimento possam fluir eficientemente.

É pautado na importância que a linguagem organizacional tem para a criação do conhecimento dentro das empresas - pois é sabido que o conhecimento é criado individualmente através da linguagem (escrita ou falada) e transmitida para o coletivo - que o presente artigo apresenta um levantamento parcial da literatura voltada à gestão do conhecimento na área da Ciência da Informação no Brasil. O intuito do levantamento bibliográfico é constatar se os artigos relativos à gestão do conhecimento estão atribuindo à terminologia usada dentro das empresas a relevância efetiva de sua função, ou seja, constatar se esse fator tão fundamental para o sucesso dos projetos de gestão do conhecimento está sendo considerado nos estudos do respectivo tema.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Para realizar o levantamento bibliográfico dos artigos cujas temáticas abordem a gestão do conhecimento, foram selecionados aleatoriamente quatro periódicos científicos da área da Ciência da Informação que possuem conceituação máxima (Conceito A) nacional, na área de Ciências Sociais Aplicadas I, pelo programa de avaliação Qualis da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES)¹. Embora o levantamento tenha sido realizado nas edições *on-lines* dos periódicos selecionados, o que subentende acesso livre de barreiras territoriais, optou-se em selecionar periódicos de instituições de distintas regiões do Brasil. As revistas selecionadas foram: Informação & Sociedade:

Estudos², da Universidade Federal da Paraíba (UFPB) – região Nordeste; Perspectivas em Ciência da Informação³, da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG) – região Sudeste; Revista Ciência da Informação⁴, do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência da Informação (IBICT) – região Centro-Oeste; e Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação⁵, da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) – região Sul.

1ª Etapa – Estratégia de Busca

Para recuperar os artigos nos *sites* dos periódicos selecionados, processo que foi realizado entre os dias 28/nov./2006 e 01/dez./2006, fez-se uso dos dispositivos de busca fornecidos pelos próprios *sites*, e, utilizou-se como sentença de busca o termo ‘gestão do conhecimento’. Essa estratégia de busca foi adotada para todas as revistas com exceção da Encontros Bibli, cuja pesquisa resultou em uma gama muito grande de artigos, a qual misturou temas variados. No caso da Encontros Bibli realizou-se uma consulta em todos os vinte e seis números publicados, buscando pelo termo ‘gestão do conhecimento’ nos títulos e palavras-chave dos artigos. Quantitativamente, os artigos com temas da gestão do conhecimento (GC) recuperados nos quatro periódicos foram:

1. Informação & Sociedade: Estudos – 4 artigos
2. Perspectivas em Ciência da Informação – 31 ocorrências⁶
3. Revista Ciência da Informação – 29 artigos
4. Encontros Bibli – 13 artigos

TOTAL – 77 ocorrências

2ª Etapa – Tratamento dos artigos recuperados com o tema GC

O passo seguinte foi identificar, nos 77 artigos recuperados, a presença dos termos, “linguagem”, “terminologia” e “vocabulário”. Tal procedimento auxiliaria, como de fato o fez, a identificar expressões como “linguagem comum”, “linguagem organizacional”, “terminologia comum”, “terminologia empresarial”, “vocabulário empresarial”, “vocabulário específico”, ou expressões semelhantes. Para tanto, foi realizada uma leitura humano-estratégica e uma leitura automática em cada artigo, ou seja, uma leitura dos títulos, palavras-chave, resumos, títulos de seções e introduções, e, posteriormente, uma busca automática (utilizando o ‘localizador de palavras’ do próprio navegador – Ctrl F). Quantitativamente, os resultados obtidos foram:

- a) **Informação & Sociedade: Estudos** – dos 4 artigos, 2 apresentaram um ou mais termo(s) pesquisado(s)
- b) **Perspectivas em Ciência da Informação** – das 31 ocorrências, apenas 01 artigo apresentou um ou mais termo(s) pesquisado(s)
- c) **Revista Ciência da Informação** – dos 29 artigos, 9 apresentaram um ou mais termo(s) pesquisado(s)
- d) **Encontros Bibli** – dos 13 artigos, 2 apresentaram um ou mais termo(s) pesquisado(s)

TOTAL – das 77 ocorrências, apenas 14 artigos apresentaram um ou mais termo(s) pesquisado(s).

3ª Etapa – Análise dos artigos que apresentaram os termos pesquisados

Nesta fase, efetuou-se uma leitura integral das seções onde se encontram os termos pesquisados nos 14 artigos. Tal procedimento possibilitou identificar o contexto em que os respectivos termos estão inseridos nos artigos, e, conseqüentemente, verificar quantos artigos efetivamente estão abordando o uso de uma linguagem compartilhada como fator importante para as atividades de gestão do conhecimento. A seguir, é apresentado o número de artigos por revista que abordam o fator linguagem/terminologia/vocabulário usado nas organizações:

- a) **Sociedade & Informação: Estudos** – 2 artigos
- b) **Perspectivas em Ciência da Informação** – 1 artigo
- c) **Ciência da Informação** – 5 artigos
- d) **Encontros Bibli** – 2 artigos

TOTAL – 10 artigos

Com o refinamento da pesquisa, observa-se que a quantidade de artigos diminui significativamente quando se busca identificar os textos que efetivamente abordam a linguagem utilizada dentro das organizações como fator imprescindível para uma eficiente gestão do conhecimento, mesmo com o fato de a criação do conhecimento organizacional depender diretamente da linguagem terminológica. Inicialmente, tinha-se um corpus de 77 textos, que foram reduzidos para 14 ao pesquisar os termos específicos (linguagem, terminologia e vocabulário), e,

reduzidos para 10 após a análise que identificou o conteúdo dos artigos (conforme Gráfico 1). Dos 10 artigos que realmente abordam a linguagem usada dentro das empresas como relevantes no processo de gestão do conhecimento, todos foram publicados do ano de 2001 até hoje, o que evidencia que a atenção dada a essa perspectiva, embora tímida, é um tanto quanto recente.

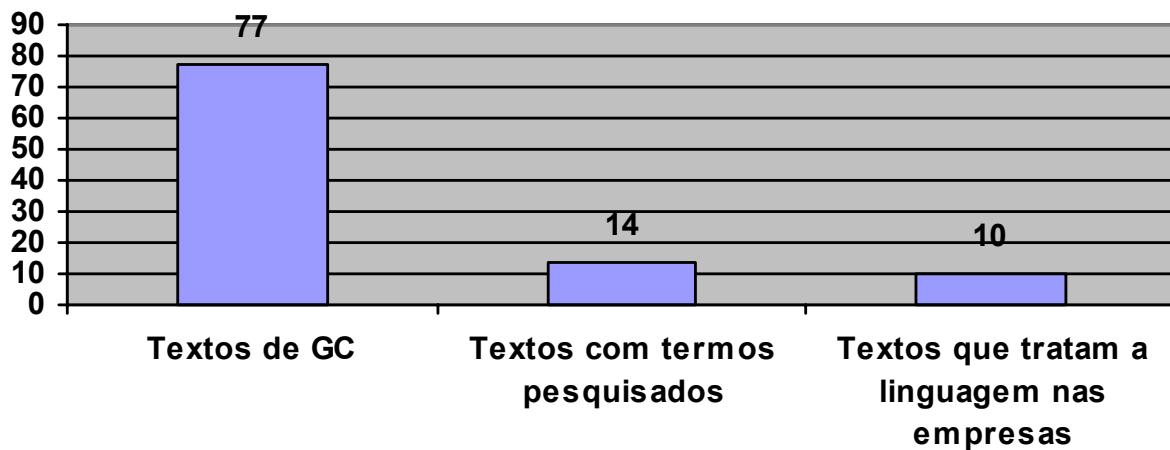


Gráfico 1 – Quantidade de artigos por etapa no decorrer da pesquisa

Dos 10 artigos que tratam o uso de uma linguagem compartilhada nas organizações, 5 foram publicados na Ciência da Informação, 2 na Sociedade & Informação: Estudos, 2 na Encontros Bibli, e 1 na Perspectivas em Ciência da Informação (conforme Gráfico 2).

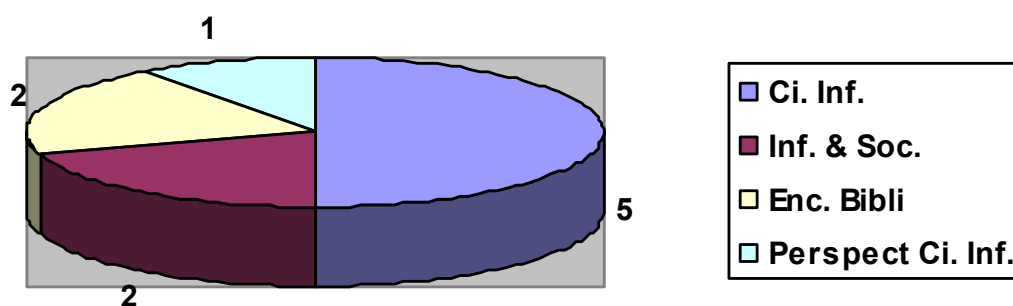


Gráfico 2 – Quantidade de artigos, que tratam a linguagem na GC, por periódico

Constatar que apenas 10 dos 77 artigos analisados apresentam a importância da linguagem utilizada dentro das organizações é explicitar que menos de 13%

(12,99%) dos artigos que abordam o tema gestão do conhecimento nos periódicos investigados dedicam atenção ao fator imprescindível da linguagem nas empresas.

4 ALGUMAS CONSIDERAÇÕES

A teoria da criação do conhecimento organizacional fornece subsídios substanciais para se afirmar que a linguagem (terminologia, vocabulário) usada nas e pelas organizações, são essenciais para que a criação do conhecimento ocorra de maneira eficiente. É por meio da linguagem que idéias e experiências são transmitidas e compartilhadas, seja no âmbito social, seja no âmbito organizacional. No caso das empresas, fazer uso de uma linguagem comum, que possibilite o efetivo compartilhamento de conceitos e processos, é fazer uso de uma linguagem cuja terminologia (vocabulário) seja do domínio de todos, pois todos inseridos na realidade de uma organização devem ser aptos a codificar e decodificar conhecimentos, sejam eles tácitos ou explícitos. É por meio da linguagem usada, e de preferência criada pela própria organização, que os conceitos, as metas e as experiências vão sendo incorporadas nas rotinas da empresa, ajudando a construir seus conhecimentos e, conseqüentemente, sua história como um organismo vivo.

Como foi apresentado no decorrer deste artigo, os modos de conversão do conhecimento que possibilitam as condições capacitadoras e as fases processuais conceberem a espiral do conhecimento (transformando o nível epistemológico e ontológico do conhecimento), depende, impreterivelmente da comunicação que esses diversos níveis mantêm entre si. A comunicação dos diversos tipos e níveis de conhecimento só se torna eficientemente possível se a linguagem utilizada para comunicá-los for comum a todos. Contudo, não é descabido afirmar que a criação do conhecimento organizacional depende fundamentalmente da linguagem organizacional.

Com o levantamento bibliográfico realizado nos periódicos descritos neste trabalho, constatou-se que menos de 13% dos artigos que abordam a gestão do conhecimento nas empresas estão considerando a importância da linguagem que possibilita o compartilhamento do conhecimento nas organizações. Esse fato leva a considerar que a perspectiva japonesa de criação do conhecimento, ou seja, a perspectiva de olhar a empresa de dentro para fora, ainda está sendo timidamente explorada pelos estudos de gestão do conhecimento publicados nos periódicos brasileiros aqui descritos da área da ciência da informação. Por fim, é possível afirmar que a tendência ocidental de buscar solucionar problemas empresariais por meio de consultorias externas irá prevalecer por mais algum tempo. Provavelmente serão as mesmas consultorias que irão apontar a linguagem organizacional como a solução para problemas de gestão do conhecimento.

NOTAS

- 1 Disponível em < <http://www.capes.gov.br/capes/portal/> >.
- 2 Disponível em < <http://www.informacaoesociedade.ufpb.br/ojs2/index.php/ies> >.
- 3 Disponível em < <http://www.eci.ufmg.br/pcionline/> >.
- 4 Disponível em < <http://www.ibict.br/cienciadainformacao/> >.
- 5 Disponível em < <http://www.encontros-bibli.ufsc.br/> >.
- 6 Este número corresponde a artigos, resumos de Teses e Dissertações e resenhas. Porém, foram considerados somente os artigos.

REFERÊNCIAS

- DAVENPORT, T. H. Política da informação. In: _____. *Ecologia da informação: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação*. São Paulo: Futura, 1998. Cap. 5. p. 90-108.
- DAVENPORT, T. H.; PRUSAK, L. *Conhecimento empresarial: como as organizações gerenciam o seu capital intelectual*. Tradução de Lenke Peres. Rio de Janeiro: Campus, 1998. 237 p.
- NONAKA, I.; TAKEUCHI, H. *Criação de conhecimento na empresa: como as empresas japonesas geram a dinâmica da inovação*. Tradução de Ana Beatriz Rodrigues e Priscilla Martins Celeste. Rio de Janeiro: Campus, 1997. 358 p.
- PLONSKI, G. A. et al. Siet – couro e calçados: ferramenta para gestão do conhecimento e inteligência competitiva na cadeia produtiva de couros e calçados. In: TERRA, José Cláudio C. (Org.). *Gestão do conhecimento e e-learning na prática*. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003. Cap. 22. p. 182-190.
- PROBST, G.; RAUB, S., ROMHARDT, K. Preservando o conhecimento. In: _____. *Gestão do conhecimento: os elementos construtivos do sucesso*. Tradução de Maria Adelaide Carpigiani. Porto Alegre: Bookman, 2002. Cap. 10, p. 175-193.
- RODRÍGUEZ BARQUÍN, B. A.; MOREIRO GONZÁLEZ, J. A.; LUIZ PINTO, A. Construção de uma ontologia para sistemas de informação empresarial para a área de telecomunicações. *DataGramZero: Revista de Ciência da Informação*, v.7, n.2, 2006. Disponível em <http://www.dgz.org.br/abr06/F_I_art.htm>. Acesso em: 05 dez. 2006.
- STEWART, T. A. *Capital intelectual: a nova vantagem competitiva das empresas*. Tradução de Ama Beatriz Rodrigues, Priscilla Martins Celeste. Rio de Janeiro: Campus, 1998. 237 p.
- SVEIBY, K. E. *A nova riqueza das organizações: gerenciando e avaliando patrimônios de conhecimento*. Tradução de Luiz Euclides Trindade Frazão Filho. Rio de Janeiro: Campus, 1998. 260 p.

TERRA, J. C. C. et al. Taxonomia: elemento fundamental para gestão do conhecimento. *Biblioteca Terra Fórum Consultores*. Disponível em <http://portais.integra.com.br/sites/terraforum/Biblioteca/libdoc00000102v003taxonomia_%20fundamental_GC.pdf>. Acesso em: 07 dez. 2006.

VALENTIM, M. L. P.; GELINSKI, J. V. V. Gestão do conhecimento como parte do processo de inteligência competitiva organizacional. *Informação & Sociedade: Estudos*, v. 15, n. 2, 2005. Disponível em <<http://www.sgmf.pt/NR/rdonlyres/E407561C-1096-4B93-80DA-0F25F8D2C3D0/2801/gest%C3%A3odoconhecimentovantagemcompetitiva.pdf>>. Acesso em: 06 dez. 2006.

THE QUESTION OF LANGUAGE USED WITHIN ORGANIZATIONS: a bibliographical review

Abstract: The concept of knowledge administration started to be disseminated in the studies of various areas starting in the second half of the 90s. With the dissemination of the term distinct referential perspectives of theme appeared. The Japanese perspective postulated by Nonaka and Takeuchi affirm that knowledge is created within the company in the form of a spiral that transforms it in different levels. Based on this perspective, the article presents a bibliographical survey on part of the scientific literature of Information Sciences with the intent of pointing out the importance of language utilized in companies for the creation of the organizational knowledge. As a result of the survey, it was observed that the organizational language factor is rarely brought into question in the analyzed literature focalizing on the theme of knowledge organization.

Keywords: Organizacional language; Shared language; Organizacional knowledge - Creation; Knowledge management.

Rodrigo de Sales

Mestrando no Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação – UFSC, Bacharel em Biblioteconomia – UFSC, Universidade Federal de Santa Catarina, Bolsista (CNPq) do NUPILL/UFSC – Florianópolis – Santa Catarina - Brasil.
E-mail: rodrigo_biblio@yahoo.com.br

Artigo recebido em: 29/08/2006
Aceito para publicação em: 15/12/2006