


PERCEPÇÕES CONCEITUAIS DA GESTÃO DO CONHECIMENTO PARA BIBLIOTECAS
TÉCNICO-ACADÊMICAS

CONCEPTUAL PERCEPTIONS OF KNOWLEDGE MANAGEMENT FOR TECHNICAL-
ACADEMIC LIBRARIES

 Carlos Henrique da Silva Sousa¹

 Luis Borges Gouveia²

¹ Doutorando em Ciência da Informação pela Universidade Fernando Pessoa (Porto, Portugal). Mestre em Biblioteconomia pela Universidade Federal do Cariri (UFCA). Bibliotecário do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Ceará (IFCE).


E-mail: henriquecear@gmail.com

² Doutor em Ciência da Computação pela Universidade de Lancaster. Professor catedrático da Universidade Fernando Pessoa (Porto, Portugal).

E-mail: lmbg@ufp.edu.pt



ACESSO ABERTO

Copyright: Esta obra está licenciada com uma Licença Creative Commons Atribuição 4.0 Internacional. 

Conflito de interesses: Os autores declaram que não há conflito de interesses.

Financiamento: Não há.

Declaração de Disponibilidade dos dados: Todos os dados relevantes estão disponíveis neste artigo.

Recebido em: 08 mar. 2021.

Aceito em: 12 nov. 2021.

Publicado em: 31 mar. 2022.

Como citar este artigo:

SOUSA, Carlos Henrique da Silva; GOUVEIA, Luis Borges. Percepções conceituais da gestão do conhecimento para bibliotecas técnico-acadêmicas. **Informação em Pauta**, Fortaleza, v. 7, p. 1-16, 2022. DOI: 10.36517/2525-3468.ip.v7i00.2022.62800.1-16.

RESUMO

O trabalho discute perspectivas conceituais da gestão do conhecimento para bibliotecas, especificamente as ligadas aos Institutos Federais do Brasil. O estudo tem a seguinte condição problematizadora: em que medida a gestão do conhecimento é capaz de possibilitar ações no sentido de estimular e facilitar a criação, o armazenamento, o compartilhamento e o uso do conhecimento no contexto de atuação das bibliotecas técnico-acadêmicas? Os objetivos são investigar os conceitos de gestão do conhecimento e de gestão do conhecimento em bibliotecas. A pesquisa se caracteriza quanto aos fins como exploratória e descritiva. E quanto aos meios, como bibliográfica mediante um diálogo com autores e textos diversos que abordam conceitualmente a referida temática. Conclui-se que ao trabalhar na perspectiva da gestão do conhecimento no âmbito das bibliotecas técnico-acadêmicas, têm-se em vista proporcionar o desenvolvimento de uma filosofia de trabalho apoiada em práticas de compartilhamento de ideias, conteúdos, procedimentos e

armazenamento, visando a médio e longo prazo a construção de uma nova cultura nesses ambientes que possa gerar conhecimentos, buscando durante esse processo a inovação em práticas profissionais e organizacionais.

Palavras-chave: gestão do conhecimento; gestão do conhecimento em bibliotecas; bibliotecas técnico-acadêmicas.

ABSTRACT

The work discusses conceptual perspectives of knowledge management for libraries, specifically those linked to the Federal Institutes of Brazil. The study has the following problematic condition: to what extent is knowledge management capable of enabling actions to stimulate and facilitate the creation, storage, sharing and use of knowledge in the context of the performance of technical-academic libraries? The objectives are to

investigate the concepts of knowledge management and knowledge management in libraries. The research is characterized as exploratory and descriptive in terms of ends. And as for the means, as bibliographic through a dialogue with different authors and texts that deal conceptually with the aforementioned theme. It is concluded that when working from the perspective of knowledge management within the scope of technical-academic libraries, the aim is to provide the development of a work philosophy supported by practices of sharing ideas, contents, procedures and storage, aiming at the medium and long term the construction of a new culture in these environments that can generate knowledge, seeking during this process the innovation in its professional and organizational practices.

Keywords: knowledge management; knowledge management in libraries; technical-academic libraries.

1 INTRODUÇÃO

Os estudos e reflexões sobre gestão do conhecimento (GC) vêm se estabelecendo em várias áreas do conhecimento e sendo aplicados em vários segmentos profissionais. Isso ocorre pelo caráter múltiplo e coletivo que a GC possui, enquanto conceito, fundamento teórico e pragmático.

Uma das áreas em que a GC vem se consolidando é a Ciência da Informação. Pode-se, inclusive, afirmar que a GC vem se constituindo como uma das vertentes de estudos da Ciência da Informação que dialoga com várias áreas do conhecimento, principalmente a Administração e a Tecnologia da Informação (TI) para desenvolver investigações sobre a GC em organizações, envolvendo conceitos, modelos, *frameworks* e processos.

De acordo com Valentim (2008), a Ciência da Informação deve se preocupar com os fenômenos relacionados à GC, pois a informação é insumo para a geração de conhecimento, e este só é, de fato, um conhecimento conhecido quando explicitado de alguma forma.

O uso do conhecimento como fundamento estratégico tem sido largamente aplicado pelas organizações nas últimas décadas, tornando-se cada vez mais o seu principal ativo. Nesse contexto, o anseio por inovação e o diferencial competitivo fazem com que as organizações necessitem buscá-lo como fonte de recurso inesgotável, a fim de gerenciar informações para subsidiar sua criação, como também de gerenciar os ambientes para criação e compartilhamento desse bem intangível, considerado chave para o alcance de objetivos.

Assim sendo, a GC pode ser vista como um modelo gerencial incorporado às instituições como modo de trabalhar o seu capital intelectual, visando à criação, ao compartilhamento e ao uso de conhecimentos para o alcance dos objetivos e das metas organizacionais.

As instituições com características de organizações do conhecimento baseiam “[...] suas ações numa compreensão correta de seu ambiente e de suas necessidades, e são alavancadas pelas fontes de informação disponíveis e pela competência de seus membros” (CHOO, 2006, p. 31).

Nesse sentido, as Instituições de Ensino Técnico e Superior (IETS) podem ser descritas como os principais exemplos de organizações do conhecimento para uma prática integradora das ações cotidianas.

O presente estudo tem como condição problematizadora a seguinte pergunta: em que medida a gestão do conhecimento é capaz de possibilitar ações no sentido de estimular e facilitar a criação, o armazenamento, o compartilhamento e o uso do conhecimento no contexto de atuação das bibliotecas técnico-acadêmicas?

O termo “bibliotecas técnico-acadêmicas” (BTAs) é relativamente novo na literatura da área de Biblioteconomia e Ciência da Informação e designa as bibliotecas pertencentes aos ambientes técnico-acadêmicos dos Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia do Brasil, atuando no suporte tanto ao ensino técnico quanto ao superior, uma vez que esses oferecem cursos desde o ensino médio-técnico à pós-graduação (TEIXEIRA, 2015; SOUSA, 2017).

Os objetivos deste estudo são investigar os conceitos de gestão do conhecimento e gestão do conhecimento em bibliotecas, a fim de fundamentar discussões e implementação no âmbito das BTAs.

Os procedimentos metodológicos foram estabelecidos quanto aos fins como uma pesquisa de cunho exploratório e descritivo, pois busca-se discutir sobre os pressupostos teórico-conceituais da GC e da GC em bibliotecas, fazendo relações e conexões entre as práticas de GC e o contexto das BTAs. Quanto aos meios o estudo classifica-se como sendo bibliográfico, através de um diálogo com autores e textos diversos que abordam conceitualmente a GC e seus enfoques em bibliotecas.

2 A GESTÃO DO CONHECIMENTO: percepções conceituais

A GC é um conceito que surgiu no final da Década de 1980, nas discussões sobre como gerenciar ou trabalhar o capital humano e intelectual nas organizações, visando transformar o conhecimento individual em conhecimento organizacional para o alcance de inovação e vantagem competitiva.

A busca das organizações por trabalhar o capital intelectual e humano não constitui novidade, mas a proposta de uma forma de gerenciá-la é que se torna inovadora neste contexto, pois, segundo Davenport e Prusak (1998, p. ix), “[...] muitas empresas perceberam que necessitam de mais do que apenas uma abordagem aleatória (e até mesmo inconsciente) do conhecimento corporativo para vencer na economia atual e futura”.

Sveiby (1998, p. 33) argumenta que a “[...] economia da era do conhecimento oferece recursos ilimitados porque a capacidade humana de gerar conhecimentos é infinita”. Nesse sentido, é perceptível que administrar da melhor maneira os ativos intangíveis das organizações cria a necessidade de gerenciar informações para subsidiar a criação de conhecimentos e gerenciar ambientes favoráveis à criação e ao compartilhamento dos seus bens intangíveis, ou seja, o ativo “conhecimento”, presente na mente dos indivíduos de uma organização. Na visão de Sveiby (1998) gerenciar conhecimento é a arte de criar valor a partir dos ativos intangíveis das organizações.

De acordo com Sousa (2009), a GC está cercada de ambiguidades contextuais, além de ser uma expressão que tem motivado debates na academia e no mundo organizacional.

Um dos importantes autores da Ciência da Informação, Tom Wilson, afirma que dados e informação podem ser gerenciados; recursos informacionais podem ser

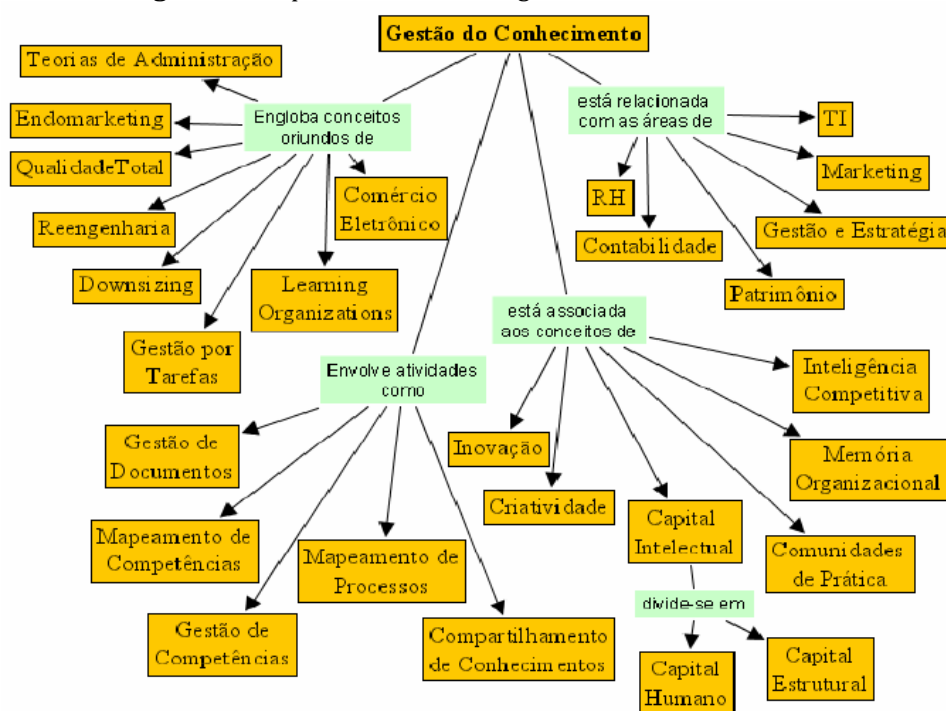
gerenciados, mas conhecimento (isto é, o que sabemos) nunca pode ser gerenciado, exceto pelo próprio conhecedor e, mesmo assim, de modo imperfeito (WILSON, 2002). Tal pensamento é seguido, em parte, por Krogh, Ichizo e Nonaka (2001, p. 11), que no prefácio do seu livro afirmam: “[...] estamos absolutamente convencidos de que não se gerencia o conhecimento, apenas capacita-se para o conhecimento”.

Porém, Nonaka e Takeuchi afirmam ser possível a conversão do conhecimento tácito em explícito através de “[...] um processo de articulação do conhecimento tácito em conceitos explícitos” (NONAKA; TAKEUCHI, 2008 p. 58), ou seja, essa articulação do conhecimento tácito gera os conceitos explícitos.

Desse modo, um conhecimento tácito A não gera um explícito A, mas um conhecimento explícito B, que é originado a partir da articulação do conhecimento tácito A. Assim, devemos entender que não é possível gerir o intelecto do indivíduo, mas sim o ambiente em que pode dar-se a criação do conhecimento, tornando-o então explícito para fins de compartilhamento e uso pela organização (NONAKA; TAKEUCHI, 2008; ALVARENGA NETO, 2008; LEITE, 2006; CARVALHO, 2012; TEIXEIRA, 2015).

Alvarenga Neto (2008) apresenta, em um mapa conceitual, como a GC engloba diferentes conceitos e relaciona-se com diversas áreas do conhecimento e atividades de uma organização, conforme ilustrado na Figura 1.

Figura 1 – Mapa conceitual sobre gestão do conhecimento.



Fonte: (ALVARENGA NETO, 2008, p. 69).

As inúmeras relações e interfaces são a causa da multiplicidade de conceitos e pontos de vista sobre a GC. Essa peculiaridade sobre o tema o faz se relacionar com todas as áreas do conhecimento, haja vista que envolve o gerenciamento de qualquer ambiente em que o ser humano, com o seu conhecimento individual, pode atuar e compartilhar suas experiências e conhecimentos, contribuindo para um aprendizado coletivo dentro de uma organização.

É imperioso registrar a ausência no mapa conceitual da área da Ciência da Informação como uma das importantes áreas do conhecimento que trabalha a GC com base nas perspectivas e propriedades da informação. Acreditamos que tal ausência esteja ligada, conforme Rostirolla (2006) evidencia, aos estudos sobre a temática estarem à época dos anos 2000 no início das discussões e assimilações pela área.

Os estudos sobre a GC foram incrementados na Década de 90 a partir da popularização do modelo “espiral do conhecimento” de Nonaka e Takeuchi, em que eles estruturam as bases do processo de criação e disseminação do conhecimento dentro das organizações, isto é considerado a essência da GC.

Para Davenport e Prusak (1998, p. 61), a GC é “[...] o conjunto de atividades relacionadas à geração, codificação e transferência do conhecimento”, tal visão baseia-se em aprimorar os recursos existentes na organização de maneira orientada para o conhecimento. No entanto, na concepção de Duarte (2003, p. 283) a GC “consiste na integração de processos simultâneos desde a criação ao uso pleno do conhecimento viabilizado pela cultura de aprendizado e compartilhamento, no ambiente das organizações”.

A Sociedade Brasileira de Gestão do Conhecimento (SBGC, 2013) define a GC como um processo sistemático, integrado e transdisciplinar que promove atividades para criação, identificação, organização, compartilhamento, utilização e proteção de conhecimentos estratégicos, gerando valor para as partes interessadas.

Por sua vez, a *International Federation of Library Associations*¹ (IFLA) definiu a GC considerando-a um processo de criação, armazenamento, compartilhamento e reutilização do conhecimento organizacional para capacitar uma organização a alcançar suas metas e objetivos.

¹ <http://www.ifla.org/en/about-the-km-section>

Logo, para serem úteis à organização, os conhecimentos vitais devem deixar de existir apenas na mente dos indivíduos e passar a serem externalizados em benefício da missão institucional.

Santos e Valentim (2014, p. 25) sustentam ainda que:

Para tornar a gestão do conhecimento uma realidade para a organização, é fundamental compreender que o conhecimento gerado por cada sujeito organizacional necessita ser compartilhado aos demais membros, fator que depende de ações sistemáticas voltadas a isso. Assim, é necessário que a organização aja como gestora do conhecimento gerado internamente, de modo a beneficiar sua própria capacidade de atuação (SANTOS; VALENTIM, 2014, p.25).

Assim, as organizações precisam desempenhar um papel ativo e têm de estar preparadas para abandonar o conhecimento considerado obsoleto e adotar práticas que foquem em esforços de aprendizagem no aumento de competências para a inovação (MARTINS, 2018).

3 BIBLIOTECAS TÉCNICO-ACADÊMICAS NA PERSPECTIVA DA GESTÃO DO CONHECIMENTO

Com base no exposto, o grande desafio que se apresenta às BTAs são as ações voltadas para a GC, no sentido de utilizar mecanismos que estimulem e facilitem a criação, o armazenamento, o compartilhamento e o uso do conhecimento de modo a ampliar a sua competitividade, objetivando aperfeiçoar processos e produtos para melhor cumprir o seu papel.

Apesar da GC ter surgido sob a perspectiva das organizações empresariais, suas contribuições extrapolam esses limites, podendo ser aplicadas a outros contextos que não o original. Consideramos como um deles o ambiente técnico-acadêmico, representado principalmente pelos Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia do Brasil. Esses institutos, ligados ao Ministério da Educação (MEC), possuem uma organização pedagógica verticalizada, possibilitando o delineamento de trajetórias de formação que podem ir do curso médio técnico ao doutorado.

Terra (2003, p. 157) nos diz que “[...] as instituições de ensino possuem potencial científico e tecnológico e estão caminhando na mesma direção das organizações empresariais, que tendem a se diferenciar umas das outras por aquilo que sabem e como

utilizam o que sabem”. Assim, na Rede Federal de Educação Profissional e Tecnológica (composta pelos Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia), especialmente em suas bibliotecas, essa tendência não é diferente.

A procura pela adequação ao novo contexto flexível e dinâmico da Rede Federal a tem levado a refletir sobre suas estratégias, táticas e operações de atuação, evidenciando cada vez mais para o estabelecimento de redes cooperativas, parcerias e estruturação de modelos de gestão mais flexíveis (gestão participativa), apoiados no planejamento estratégico e na busca pela qualidade de seus produtos e serviços.

Teixeira (2015, p. 17) ressalta que “[...] o ambiente acadêmico é voltado para a geração e disseminação de conhecimentos e informação com seu caráter de transformação e inovação por meio do ensino, pesquisa e extensão”. Portanto, caracterizado pela produção, comunicação e uso de conhecimentos e informação.

Nesse contexto, as BTAs dos institutos federais podem oferecer vantagem competitiva através da GC, potencializando a qualidade de seus serviços e a produtividade de suas instituições. Elas são equiparadas às bibliotecas universitárias, pois promovem a aprendizagem dos usuários externos (alunos, professores, pesquisadores e técnicos administrativos), contribuem para a geração do conhecimento científico e tecnológico e são, por natureza, consideradas como organizações do conhecimento.

Todavia, elas devem também promover o processo de criação, armazenamento e compartilhamento do conhecimento organizacional no desempenho de suas funções gerenciais, tendo como alvo os usuários internos (bibliotecários e auxiliares) (MARQUES JÚNIOR, 2010). E, de acordo com Valentim (2008, p.7), “[...] a informação considerada insumo para a construção de conhecimento necessita de ações específicas que deem conta de todas as atividades inerentes a esse processo de gestão, cujo impacto no ambiente organizacional é significativo para o desenvolvimento”.

Nesse sentido, Duarte *et al.* (2020) argumenta que a informação e o conhecimento em uma perspectiva organizacional são insumos indispensáveis e são construídos juntos, pelas condutas de gestão ou práticas organizacionais. Logo, o sucesso dessas bibliotecas vai depender das competências e habilidades na utilização da informação e do conhecimento de suas equipes de colaboradores para atender melhor às necessidades da comunidade técnico-acadêmica.

Os bibliotecários gestores devem fazer uso de novas maneiras de gerenciar e de tecnologias apropriadas, a fim de contemplar todas as necessidades informacionais da comunidade que atendem. Desse modo, o bibliotecário atua nesse cenário de modo mediador entre as fontes disponibilizadas pelo ambiente de informação (biblioteca) e o usuário.

Na atuação dessas atividades, a biblioteca concentra em seus bibliotecários conhecimentos sobre as fontes de informação, os usuários, os processos de tratamento da informação e as estratégias de busca de informações em bases de dados, que nem sempre estão explicitados e que poderiam subsidiar a inovação, os novos serviços, bem como a criação de conhecimentos (CASTRO, 2005).

No Século XXI, a biblioteca irá necessariamente encarar os novos temas da GC. Para Shanhong (2000), os principais enfoques da GC em bibliotecas são:

a) **gestão da novidade do conhecimento:** expansão dos campos de investigação teóricos e práticos da biblioteconomia e ciência da informação, melhorias técnicas e inovação organizacional;

b) **gestão da difusão do conhecimento:** criação dos próprios recursos da biblioteca, elevando a qualidade dos produtos e serviços;

c) **gestão da aplicação do conhecimento:** promoção de serviços que facilitem a aquisição de conhecimento (bibliotecários e usuários);

d) **gestão de recursos humanos:** investimento na formação de pessoas de talento e altamente qualificadas para revitalizar o ambiente da biblioteca.

Sarrafzadeh, Martin e Hazeri (2010) afirmam que, para muitos bibliotecários, a GC não é um fenômeno novo, pois a organização e o compartilhamento do conhecimento sempre foram os principais focos dos bibliotecários. Para os autores, os responsáveis pelas bibliotecas ainda estão em fase inicial de compreender as aplicações potenciais da GC.

O novo é utilizar o conhecimento de maneira a construir uma vantagem competitiva para a biblioteca (CASTRO; COSTA, 2014). Para as autoras, é importante que se realizem esforços no sentido de construir condições ambientais que facilitem o armazenamento, compartilhamento e uso de conhecimentos entre os colaboradores da

biblioteca com a finalidade de facilitar o surgimento de novos conhecimentos e esses serem aplicados no aperfeiçoamento de ações e serviços.

Nesse sentido, vemos os esforços de Abukhader (2019) em se aprofundar no lado prático da GC nas bibliotecas entre os profissionais da Biblioteconomia e Ciência da Informação. Segundo o autor, embora existam múltiplos benefícios previstos nos esquemas de GC nas bibliotecas, o lado prático dos mesmos ainda não é notável ou evidente.

Abukhader (2019), baseado em Van Rooi e Snyman (2006), lista algumas oportunidades e tarefas solicitadas que podem contribuir para se ter na prática uma experiência com a GC:

Quadro 1 – Oportunidades e tarefas solicitadas à gestão do conhecimento em bibliotecas.

| Oportunidades | Tarefas relacionadas |
|--|--|
| Facilitar um ambiente propício ao compartilhamento de conhecimento | <ol style="list-style-type: none"> 1. Criar conscientização sobre os benefícios do compartilhamento de conhecimento 2. Incentivar o trabalho em equipe 3. Estabelecer plataformas que conduzam a discussões e interações informais (por exemplo, desenvolvimento de comunidades de prática) 4. Construir e manter bancos de dados de especialistas e melhores práticas 5. Tornar-se ativo na concepção e desenvolvimento da intranet e portais organizacionais 6. Assumir a liderança no desenvolvimento de uma cultura de partilha de conhecimentos na organização |
| Gerenciando memória corporativa | <ol style="list-style-type: none"> 1. Conduzir uma auditoria de informação e conhecimento que inclua: <ol style="list-style-type: none"> a. Identificação de informações e necessidades de conhecimento; b. Mapeamento de fluxos de informações; c. Análise de lacunas, duplicações de ineficiências e excesso de provisão. 2. Desenvolvimento de bases de dados de informação e conhecimento (bancos de dados de especialistas ou repositórios de conhecimento) 3. Utilização de uma combinação de tecnologias como intranet e <i>groupware</i> para acesso rápido à informação e disseminação |

| Oportunidades | Tarefas relacionadas |
|---|---|
| Transferência de gerenciamento de informações e habilidades relacionadas para um novo contexto vinculado a processos de negócios e operações centrais | <ol style="list-style-type: none"> 1. Processar e fornecer informações aos gestores para tomar decisões informadas e inteligentes 2. Desenvolver novos serviços / produtos para melhorar os serviços de informação e alcançar os objetivos organizacionais 3. Garantir mais tempo gasto transformando informação em conhecimento e menos em busca de informações |
| Desenvolvimento de literacia da informação corporativa | <ol style="list-style-type: none"> 1. Acessar e coletar dados para organizar e comunicar informações 2. Navegar e integrar as fontes de informação, incluindo recursos eletrônicos 3. Avaliar as informações encontradas ou conhecimento compartilhado 4. Criar, registrar, armazenar e arquivar informações 5. Identificar o valor potencial que informações relevantes podem ser adicionadas aos processos de negócios 6. Utilizar adequadamente as instalações de tecnologia da informação 7. Filtrar e descartar informações irrelevantes 8. Tomar decisões com base em informações validadas 9. Definir as necessidades de informações da organização e fornecer sugestões sobre como satisfazer essas necessidades |
| Gerenciamento de informações em um ambiente digital / eletrônico | <ol style="list-style-type: none"> 1. Definir padrões para a arquitetura geral da informação 2. Selecionar e empacotar informações de forma a maximizar sua utilidade (por exemplo, adicionar termos de índice ou referências cruzadas) 3. Informar os usuários sobre diários on-line gratuitos e completos 4. Fornecer treinamento sobre como conduzir pesquisas on-line (melhores práticas na pesquisa na Internet) 5. Construir thesaurus para classificar e estruturar informações 6. Treinar a equipe para usar bancos de dados on-line de maneira eficiente e econômica. 7. Publicar conhecimento através dos vários canais disponíveis |

Fonte: Tradução dos autores, adaptado de ABUKHADER, 2019.

Para apoiar as tarefas relacionadas acima, nos ambientes das bibliotecas, Abukhader propõe ainda uma lista das ferramentas e métodos atualmente conhecidos na literatura científica para apoio à GC:

Quadro 2 – Ferramentas e métodos para apoio à gestão do conhecimento.

| Ferramentas e métodos para suporte a GC | | |
|---|--|--|
| Colaboradores com interesses comuns se reunindo em grupos voluntariamente regularmente para discussões e compartilhamento de experiências | Uma lista de perguntas / respostas relevantes para o trabalho | Um software de agente inteligente |
| Equipe (s), com habilidades / conhecimentos complementares, designados pela gerência da organização | Uma lista de perguntas / respostas relacionadas às necessidades dos clientes (para acesso de clientes) | Algum tipo de <i>groupware</i> (como videoconferência de computadores, fóruns, intranet, etc.) para facilitar reuniões de grupo, trabalho em equipe, reuniões virtuais, etc. |
| Sessões de treinamento e workshop anualmente | Capacidade de mineração de dados | Quadro de avisos eletrônico para declarar atualizações, novas instruções, anúncios, avisos e quaisquer assuntos urgentes |
| Tempos fixos para <i>coffee breaks</i> para possíveis discussões / conversas informais | Sistemas de gerenciamento de documentos para fins de trabalho (incluindo manuais e documentos de melhores práticas, etc.) | Sistema de memória do produto que combina todas as informações do produto e alterações |
| Seminários internos / apresentações (formais ou informais) durante o ano | Uma biblioteca arquivada (com recursos on-line e baseados em papel) | Folksonomia, <i>tagging</i> e <i>bookmarking</i> |
| Diretório / rede especialista on-line | Estabelecer posições na estrutura organizacional: “diretor de conhecimento”, “analista de conhecimento” ou “trabalhador do conhecimento” | RSS |
| Um sistema especialista para o apoio do trabalho | “Espaço social” físico ou “salas de discussão” físicas disponíveis para possíveis reuniões não planejadas | Blog, twitter, wikis e podcasts |
| Um sistema de lições aprendidas - onde os funcionários encontram arquivos de projetos, casos, regras, etc. | Mentoria para treinamento formal no trabalho ou propósito de aconselhamento informal | Mapa de conhecimento de locais de conhecimento (humanos, não humanos) dentro da organização |
| Bancos de dados eletrônicos compartilhados | Fóruns de discussão | Procedimentos documentados para realizar as diversas atividades de trabalho |

Fonte: Tradução dos autores, adaptado de ABUKHADER, 2019.

O autor sustenta que as ferramentas e métodos levantados no quadro anterior possam servir de guia para bibliotecários na aplicação da GC para que assim possam desenvolver as competências necessárias para uma efetiva implementação nos ambientes de informação em que atuam.

Diante dos pontos estabelecidos da discussão, podemos concordar com o entendimento de Costa, Castro e Rostirolla (2006, p.4) onde a GC em bibliotecas/unidades de informação, em síntese, visa:

Reforçar os conhecimentos dos profissionais que atuam no processo de coleta, tratamento e disseminação de informação, com vistas a auxiliar o processo de construção do conhecimento de cada um dos usuários desta organização; Aprofundar os conhecimentos sobre usuários e desenvolver novos serviços de informação capaz de atender suas necessidades; Compartilhar o conhecimento sobre fontes e estratégias de informação com os profissionais que atuam na organização; Dar vida à memória da organização como recurso para aprimoramento das atividades desenvolvidas na organização; Transformar esta unidade em uma organização de aprendizagem, em constante evolução.

Assim, nas bibliotecas a GC visa principalmente fornecer serviços de informações de alta qualidade e adaptados às necessidades de cada usuário, com o objetivo de melhorar a comunicação, aplicação e geração de conhecimento (MADGE, 2010).

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo mostrou algumas percepções relativas ao conceito de gestão do conhecimento e em especial uma reflexão teórico-conceitual sobre como a gestão do conhecimento pode incidir no ambiente das bibliotecas técnico-acadêmicas dos Institutos Federais.

Como vimos, as oportunidades e tarefas relacionadas à GC podem ser interessantes indicadores práticos em sua implementação e articulação, tendo como suporte as ferramentas e métodos já testados e registrados pela literatura científica, para possibilitar a operacionalização dos processos no sentido de que se tenha a eficácia e a eficiência esperada.

Desse modo, as BTAs devem dar ênfase à criação de condições ambientais, sociais e tecnológicas para a viabilização de geração, disponibilização e internalização de conhecimentos por parte dos recursos humanos disponíveis, visando alcance de vantagem competitiva e inovação.

Porém, o sucesso dessas bibliotecas depende das competências e habilidades na utilização da informação e do conhecimento das suas equipes de colaboradores para atender melhor às necessidades da comunidade técnico-acadêmica.

Entende-se que pelo caráter inesgotável das discussões sobre a GC e suas contribuições para as bibliotecas de modo geral, este estudo não deve estabelecer conclusões definitivas, mas indicar a possibilidade de novas discussões sobre a temática.

Portanto, é pertinente reconhecer que ao trabalhar na perspectiva da GC no âmbito das BTAs, têm-se em vista proporcionar o desenvolvimento de uma filosofia de trabalho apoiada em práticas de compartilhamento de ideias, conteúdos, procedimentos e armazenamento, almejando a médio e longo prazo a construção de uma nova cultura organizacional que possa gerar conhecimentos para essas instituições, buscando durante esse processo a inovação nas práticas profissionais e organizacionais.

REFERÊNCIAS

ABUKHADER, S. A taxonomy of the expected roles of librarians towards knowledge management. **Library Management**, [s. l.], v. 40, n. 1, p. 34–44, 2019.

ALVARENGA NETO, R. C. D. de. **Gestão do conhecimento em organizações**: proposta de mapeamento conceitual integrativo. São Paulo: Saraiva, 2008.

CASTRO, G. de. **Gestão do conhecimento em bibliotecas universitárias**: um instrumento de diagnóstico. 2005. 161 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2005.

CASTRO, G.; COSTA, M. D. Gestão do conhecimento em bibliotecas no Brasil: um mapeamento temático com base na literatura técnico-científica. In: Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias, 18, 2014, Belo Horizonte. **Anais [...]**. Belo Horizonte: UFMG, 2014.

CARVALHO, F. C. A. de (org.). **Gestão do conhecimento**. São Paulo: Pearson, 2012.

CHOO, C. W. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: SENAC, 2006.

COSTA, M. D.; CASTRO, G. de; ROSTIROLLA, G. **Gestão do Conhecimento em bibliotecas e unidades de informação: Experiências desenvolvidas no Brasil.** In: Encuentro Asociación de Educadores e Investigadores de Bibliotecología, Archivología, Ciencias de la Información y Documentación de Iberoamérica y el Caribe, 7, 2006, Marília. **Anais...** Marília: EDIBCIC, 2006.

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

DUARTE, E. N. **Análise da produção científica em gestão do conhecimento: estratégias metodológicas e estratégias organizacionais.** 2003. Tese de Doutorado em Administração, Universidade Federal da Paraíba, 2003.

DUARTE, E. N.; FEITOZA, R. A. de B.; MONTEIRO, M. F.; LIMA, A. R. P. de. **Conteúdos emergentes da gestão da informação e do conhecimento nos cursos de pós-graduação em Ciência da Informação no Brasil. Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, v. 10, n. Especial, p. 176-200, 24 mar. 2020.

LEITE, F. C. L.; COSTA, S. M. de S. **Gestão do conhecimento científico: proposta de um modelo conceitual com base em processos de comunicação científica. Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 36, n. 1, p. 92-107, jan./abr. 2007. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/1189>. Acesso em: 20 dez. 2020.

MADGE, O. L. Knowledge Management in Libraries. **Library & Information Science Research**, [s. l.], n. 14, p. 92-98, 2010.

MARQUES JÚNIOR, E. **Gestão do conhecimento em bibliotecas universitárias: análise de experiências no Brasil e em Portugal.** 2010. 135 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção da Faculdade de Engenharia de Bauru da Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho, Bauru, 2010.

MARTINS, J. M. **Gestão do conhecimento: criação e transferência de conhecimento.** Lisboa: Edições Sílabo, 2018.

NONAKA, I.; TAKEUCHI, H. **Gestão do conhecimento.** Porto Alegre: Bookman, 2008.

ROSTIROLLA, G. **Gestão do conhecimento no serviço de referência em bibliotecas universitárias: uma análise com foco no processo de referência.** Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Santa Catarina, Santa Catarina, 2006.

SANTOS, C. D.; VALENTIM, M. L. P. As interconexões entre a gestão da informação e a gestão do conhecimento para o gerenciamento dos fluxos informacionais. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, v. 4, n. 2, p. 19-33, 2 ago. 2014.

SARRAFZADEH, Maryam; MARTIN, Bill; HAZERI, Afsaneh. Knowledge management and its potential applicability for libraries. **Library Management**. v. 31 n. 3, p. 198-212, 2010.

SBGC – SOCIEDADE BRASILEIRA DE GESTÃO DO CONHECIMENTO. **Conceito-ensaio de gestão do conhecimento.** 2013. Disponível em: <http://www.sbgc.org.br/blog/conceito-ensaio-de-gestao-do-conhecimento>. Acesso em: 20 dez. 2020.

SHANHONG, T. Knowledge management in libraries in the 21 st century. In: IFLA Council And General Conference, 66, 2000, Jerusalém, Israel. **Anais...**Jerusalém, Israel: IFLA, 2000. Disponível em: <http://files.eric.ed.gov/fulltext/ED450790.pdf>. Acesso em: 20 dez. 2020.

SOUSA, Carlos Henrique da Silva. **Gestão do conhecimento na Rede de Bibliotecas do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Ceará: uma proposta de implementação.** 2017. 114 f. Dissertação (Mestrado) Mestrado Profissional em Biblioteconomia - Universidade Federal do Cariri, Juazeiro do Norte-CE, 2017. Disponível em: http://biblioteca.ifce.edu.br/index.asp?codigo_sophia=69184. Acesso em: 20 dez. 2020.

SOUSA, Paulo de Tarso Costa de. **O capital social estratégico como recurso para a gestão da informação e do conhecimento no processo eleitoral brasileiro.** 2009. 227 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Universidade de Brasília, Brasília, 2009.

SVEIBY, Karl Erik. **A nova riqueza das organizações: gerenciando e avaliando patrimônios do conhecimento.** Rio de Janeiro: Campus, 1998.

TEIXEIRA, Cristiane da Cunha. **A cultura organizacional e informacional em ambiente técnico-acadêmico**. 2015. 161 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2015.

THE INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS – IFLA. Disponível em: <http://www.ifla.org/en/about-the-km-section>. Acesso em: 20 dez. 2020.

TERRA, José Cláudio Cyrineu. **Gestão do conhecimento e e-learning na prática**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

VALENTIM, Marta Ligia Pomim. Gestão da informação e gestão do conhecimento em ambientes organizacionais: conceitos e compreensões. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, Brasília, v.1, n.1, p. 1-16, 2008. Disponível em: <http://inseer.ibict.br/ancib/index.php/tpbci/article/viewArticle/110>. Acesso em: 20 dez. 2020.

VAN ROOI, H.; SNYMAN, R. A content analysis of literature regarding knowledge management opportunities for librarians. **Aslib Proceedings**, [s. l.], v. 58, n. 3, p. 261–271, 2006.

VON KROGH, Georg; ICHIJO, Kazuo; NONAKA, Ikujiro. **Facilitando a criação de conhecimento: reinventando a empresa com o poder da criação contínua**. Rio de Janeiro: Campus, 2001.

WILSON, Thomas D. The nonsense of 'Knowledge management'. **Information Research**, v. 1, n. 8. 2002. Disponível em: <http://www.informationr.net/ir/8-1/paper144.html>. Acesso em: 20 dez. 2020.