

folha de rosto

Revista de Biblioteconomia e Ciência da Informação

Gestão do Conhecimento no Contexto das Bibliotecas Técnico-Acadêmicas¹

Carlos Henrique da Silva Sousa
Maria Cleide Rodrigues Bernardino

ARTIGO

Resumo

O artigo apresenta um estudo da gestão do conhecimento no contexto das bibliotecas técnico-acadêmicas. O objetivo da pesquisa é demonstrar como a gestão do conhecimento pode se desenvolver nas bibliotecas técnico-acadêmicas, da Rede Federal de Educação Profissional e Tecnológica, e tornar-se uma ferramenta imprescindível para potencializar o aprendizado organizacional, o desenvolvimento e a competitividade, melhorando processos e produtos. Desta forma, para alcançar o objetivo proposto, apresentamos uma compacta revisão acerca da gestão do conhecimento e algumas de suas aplicabilidades nesse tipo de biblioteca. O estudo se caracterizou como uma pesquisa básica, de natureza descritiva e teórica, realizada por meio de pesquisa bibliográfica. Como resultado observou-se que a gestão do conhecimento emerge como uma ferramenta capaz de agregar valor às iniciativas realizadas pelas bibliotecas técnico-acadêmicas. Destarte, ela pode ser relevante quando aplicada ao contexto dessas bibliotecas através da dinâmica de suas ações visando promover uma cultura do conhecimento buscando-se resultados positivos com esta prática.

Palavras-chave: Gestão do Conhecimento. Biblioteca Técnico-Acadêmica. Instituição de Ensino Superior.

Knowledge Management in the Context of Technical-Academic Libraries

Abstract

The article presents a study of knowledge management in the context of technical-academic libraries. The objective of the research is to demonstrate how knowledge management can be developed in the technical-academic libraries of the Federal Network of Professional and Technological Education and become an essential tool to enhance organizational learning, development and competitiveness, improving processes and products. Thus, to reach the proposed goal, we present a compact review about knowledge management and some of its applicability in this type of library. The study was characterized as a basic research, of a descriptive and theoretical nature, performed through bibliographic research. As a result, it was observed that knowledge management emerges as a tool capable of adding value to the initiatives carried out by the technical-academic libraries. Thus, it can be relevant when applied to the context of these libraries through the dynamics of their actions aiming to promote a culture of knowledge seeking positive results with this practice.

Keywords: Knowledge management. Technical-Academic Library. Institution of Higher Education.

1 Introdução

O conhecimento foi percebido pelas organizações, no final do século XX, como um valioso recurso estratégico para o desenvolvimento de sujeitos, empresas e todo o mundo dos negócios. Drucker (2000) afirma que vivemos na chamada "Era do Conhecimento", em que o conhecimento é o bem de capital mais importante das empresas que pretendem sobreviver nessa nova realidade.

¹ Trabalho premiado no GT 4: Gestão e Empreendedorismo em Unidades de Informação, durante a VIII Semana Acadêmica de Biblioteconomia (SEABI) de 2016.

Nos tempos atuais, o conhecimento constitui-se em ativo fundamental principalmente no contexto organizacional. O anseio por inovação e diferencial competitivo faz com que as organizações necessitem buscar o conhecimento, como fonte de recurso inesgotável, a fim de gerenciar informações para subsidiar a criação de conhecimentos, como também de gerenciar os ambientes para a criação e compartilhamento desse bem intangível, considerado “chave” para o alcance de metas e objetivos.

Corroborando com esse pensamento, César (2014) indica que para permitir que as organizações possam se aperfeiçoar de forma contínua e inovadora é necessário desenvolver as práticas de gestão do conhecimento com o objetivo de apoiar o planejamento estratégico e tomar as melhores decisões para obter vantagem competitiva. As organizações que podem ser consideradas como organizações do conhecimento (as que atuam com base no 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, 2003, p. 31).

Sendo as Instituições de Ensino Superior (IES) descritas como os principais exemplos de organizações do conhecimento, que efetivamente dependem e prosperam no *know-how* coletivo e individual com seus colaboradores, uma abordagem baseada na gestão do conhecimento para criação, compartilhamento, organização e uso do capital intelectual deixa de ser mero discurso e passa a ser uma necessidade para uma prática integradora das ações cotidianas (COLLIER apud McMANUS; LOUGHRIDGE, 2002).

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 a tem levado a refletir sobre suas estratégias, táticas e operações de atuação, apontando cada vez mais para o estabelecimento de redes cooperativas, parcerias e a estruturação de modelos de gestão mais flexíveis, apoiados no planejamento estratégico, na busca pela qualidade de seus produtos e serviços.

Nesse contexto, encontram-se as bibliotecas técnico-acadêmicas dos institutos federais que podem oferecer vantagem competitiva empregando a gestão do conhecimento para potencializar a qualidade de seus serviços e a produtividade de suas instituições quer seja no âmbito da pesquisa, do ensino ou da extensão.

A partir do exposto, este estudo objetiva demonstrar como a gestão do conhecimento pode se desenvolver no contexto das bibliotecas técnico-acadêmicas, da Rede Federal de Educação Profissional e Tecnológica, e tornar-se uma ferramenta imprescindível para potencializar o aprendizado organizacional, o desenvolvimento e a competitividade melhorando processos e produtos.

Para isso, apresentaremos uma compacta revisão acerca da gestão do conhecimento e algumas de suas aplicabilidades nas bibliotecas técnico-acadêmicas. O estudo se caracteriza como uma pesquisa básica, de natureza descritiva e teórica, realizada por meio de pesquisa bibliográfica.

2 Gestão do Conhecimento

A Gestão do Conhecimento (GC) está cada vez mais presente nas organizações modernas, além de ser uma expressão que tem motivado debates na academia e no mundo organizacional. Wiig (1993), foi um dos primeiros teóricos a definir a GC, onde afirma que é a “construção sistemática, explícita e intencional do conhecimento e sua aplicação para maximizar a eficiência e o retorno sobre ativos de conhecimento da organização”. A partir de sua definição inúmeras outras surgirão onde podemos destacar, dentre elas, a de Murray (2005), que por sua vez, a vê como “uma estratégia que transforma bens intelectuais da organização, informações registradas e o talento dos seus membros - em maior produtividade, novos valores e aumento de competitividade”. Já 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 forma imperfeita (WILSON, 2002). Tal ponto de vista é defendido por outros autores, como Krogh, Ichizo e Nonaka (2001) onde no prefácio do seu livro, afirmam: “estamos absolutamente convencidos de que não se gerencia o conhecimento, apenas capacita-se para o conhecimento”. Assim, devemos entender que não é possível gerir o intelecto do indivíduo, mas sim o ambiente onde pode se dar a criação do conhecimento, tornando-o então explícito para fins de compartilhamento e uso pela organização.

Teixeira (2015), a respeito das discussões sobre a temática da GC:

Acredita-se que boa parte dos questionamentos da GC advém da problemática em torno das traduções, que algumas vezes podem criar entendimentos distorcidos. Além da questão terminológica, o fato de ser uma área chamada “guarda-chuva”, ou seja, multidisciplinar, com bases teóricas tomadas de vários outros campos [...] pode contribuir para esses questionamentos (TEIXEIRA, 2015, f. 33).

De acordo com Duarte (2003, f. 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”.

Na visão de Siqueira (2005) a GC também pode ser vista como uma ação sistemática que transforma bens intelectuais da organização em maior produtividade, novos valores e aumento de competitividade, com a função de apoiar e orientar a melhor forma de capitalizar o conhecimento organizacional.

Destarte, o conceito de GC parte da premissa de que todo o conhecimento existente em uma determinada organização, na cabeça das pessoas, nos processos diários e plenamente ativos, nos inúmeros setores, salas e chefias, é o que forma as empresas. E é através desta junção de saberes que as empresas progridem, evoluem e se tornam referência. Aplicar uma GC é formar um ciclo de troca constante de saberes entre todos os envolvidos, tornando a empresa mais eficiente e forte diante da concorrência (FACHIN; STUMM; COMARELLA; FIALHO; SANTOS, 2009).

Esta nova consciência muda fundamentalmente a forma de gestão das organizações, pois segundo Longo (2014) a criação de novos conhecimentos se dá no sujeito e não mais no objeto. O capital intelectual é, então, o grande diferencial competitivo das organizações.

Autores como Nonaka e Takeuchi tornaram-se clássicos dentro da temática, influenciando todo o pensamento mundial sobre GC. Especificamente, a obra Criação de Conhecimento na Empresa (1997) representa uma sólida contribuição para o desenvolvimento dos princípios e teoria da GC.

Muitos são os interesses e objetivos das organizações trabalharem a GC em seus ambientes, autores como Davenport e Prusak (1999), os quais, ao concluírem estudo sobre projetos de GC que estavam sendo implementados em grandes corporações, classificaram as iniciativas com base em seus objetivos, identificando quatro tipos: I) para criar repositórios de conhecimento; II) para melhorar o acesso ao conhecimento; III) para melhorar o ambiente do conhecimento; IV) para gerir o conhecimento como um bem.

Leite (2006) nos alerta para o fato que embora as teorias desenvolvidas por Nonaka e Takeuchi e outros autores tenham sido elaboradas sob a perspectiva das organizações empresariais, suas contribuições extrapolam esses limites, podendo ser aplicadas a outros contextos que não o original. Nessa linha de pensamento, tendo o ambiente natural da GC, faz-se mister chamar a atenção de que existem outros contextos cada um com suas especificidades e características próprias onde há produção em grande escala de conhecimento peculiares que podem ser trabalhados.

Podemos considerar como um deles o ambiente técnico-acadêmico, representado principalmente pelos institutos federais e discutidos a seguir pelo viés de suas bibliotecas.

3 Bibliotecas Técnico-Acadêmicas como Organizações do Conhecimento

Segundo Terra (2001), as organizações do conhecimento são as que estimulam a experimentação.

Na era do conhecimento, todas as unidades de informação tornaram-se de fundamental importância por serem fontes captadoras e organizadoras de informação e conhecimento. Os institutos federais e suas bibliotecas destacam-se dentre essas fontes, por ter uma natureza compartilhadora e disseminadora do uso de suas informações, pois são organizações com base no conhecimento.

Maciel e Mendonça (2006) argumentam que:

Seja qual for a categoria e a realidade em que se enquadre, a biblioteca deve ser vista como uma organização, como uma empresa, a maioria das vezes, com fins não – lucrativos, com resultados programados e avaliados constantemente. Acredita-se que esta seja uma estratégia que possibilitaria à biblioteca competir, com maior acerto, no ambiente de inovações e incertezas que caracterizariam o período. Um modo de facilitar o seu gerenciamento e acrescentar qualidade aos seus produtos e serviços, evidenciando o seu papel social junto às comunidades envolvidas (MACIEL; MENDONÇA, 2006, p. 7).

As organizações do conhecimento baseiam-se em conhecimento, principalmente, na sua construção, pela capacidade de aprender e compartilhá-lo coletivamente. Esse coletivo transforma informações em conhecimento e seus ativos intangíveis são considerados mais valiosos que os tangíveis (CASTRO, 2005). O conhecimento produzido em uma instituição pode ser caracterizado como valioso instrumento de competitividade organizacional, cabendo a sua gestão adotar ferramentas que permitam seu tratamento, armazenamento e disseminação, pois o conhecimento como um bem para produzir resultado precisa ser gerenciado.

Com base nessa perspectiva, podemos considerar que as IES são organizações do conhecimento que têm por missão desenvolver as atividades de ensino, pesquisa e extensão. A atividade de ensino representa a dinâmica da transmissão do conhecimento. Já a pesquisa gera novos conhecimentos e a extensão é a interação que deve existir entre a instituição e a comunidade na qual está inserida.

No contexto dos institutos federais estão as bibliotecas técnico-acadêmicas que são equiparadas às bibliotecas universitárias, pois, assim como essas, têm funções que estão pré-determinadas e condicionadas pelas funções da organização a qual pertencem devendo elas estabelecerem, promoverem, manterem e avaliarem uma gama de serviços de qualidade que suportem a missão e os objetivos da instituição.

Shanhong (2000) destaca a participação da biblioteca para a inovação do conhecimento:

As funções convencionais de uma biblioteca são de coletar, processar, disseminar, armazenar e utilizar informação documental para proporcionar serviços para a sociedade. Na era da economia do conhecimento, a biblioteca se tornará a casa-do-tesouro do conhecimento humano, participando na inovação do conhecimento, e tornando-se um importante elo na corrente da inovação (SHANHONG, 2000, p. 1, tradução nossa).

No século XXI, como ressalta Shanhong (2000), a biblioteca irá inevitavelmente encarar os novos temas da gestão do conhecimento.

Destarte, como as bibliotecas universitárias estão para as universidades, as bibliotecas técnico-acadêmicas estão para os institutos federais. Ambas podem oferecer vantagem competitiva para suas instituições. O sucesso dessas bibliotecas dependerá da habilidade de utilizar a informação e o conhecimento de sua equipe de colaboradores para melhorar as necessidades da comunidade técnico-acadêmica (MAPONYA, 2004; CASTRO, 2005).

No Brasil, as IES têm sido um dos principais locais de geração de conhecimento. As bibliotecas técnico-acadêmicas, como parte dessas instituições, devem estar preparadas para atuar no processo, bem como desenvolver seus próprios projetos de gestão do conhecimento, a fim de acompanhar e dar suporte às demandas informacionais da organização e da sociedade.

Veremos a seguir como as referidas bibliotecas podem trabalhar a GC em seu contexto.

4 Gestão do Conhecimento em Bibliotecas Técnico-Acadêmicas

Segundo Rostirrola (2006), as primeiras abordagens sobre o tema gestão do conhecimento em bibliotecas de IES identificadas na literatura nacional e internacional datam do início do ano 2000 e estavam restritas ao âmbito das bibliotecas universitárias.

A gestão do conhecimento em bibliotecas busca promover relações entre bibliotecas, entre bibliotecas e usuários, reforçar o conhecimento trabalhando em rede e agilizar o fluxo de conhecimento. Na era da economia do conhecimento, as bibliotecas tendem a investigar sobre o desenvolvimento e aplicação dos recursos de informação, construir bibliotecas virtuais e proteger as bases para a inovação do conhecimento (SHANHONG, 2000 apud ROSTIRROLA, 2006).

Para Shanhong (2000 apud ROSTIRROLA, 2006), a gestão do conhecimento em bibliotecas deve incluir os seguintes pontos: a) gestão da novidade do conhecimento que refere-se à gestão da produção, difusão e transferência do conhecimento em si, como nos sistemas de redes mantidas por instituições e organizações; b) gestão da difusão do conhecimento - as bibliotecas devem desempenhar o papel de mobilizar o conhecimento e usar os diferentes meios e canais para difundi-lo; c) gestão da aplicação do conhecimento, ou seja, as bibliotecas devem conceder especial importância para prover serviços que facilitem as pessoas adquirir conhecimento e que possam exercer as funções máximas e eficiência da informação e do conhecimento; d) gestão de recursos humanos - o ponto de partida está na formação de pessoas de talento e altamente qualificadas para promover o ambiente da biblioteca. Portanto, com base no exposto, a gestão do conhecimento pode ser uma ferramenta de auxílio na melhoria das rotinas e ações da biblioteca técnico-acadêmica, tendo como função também promover a geração de conhecimentos nas próprias IES.

Nesse contexto, Santos e Massuqueto (2016, p. 9) afirmam que “as organizações esperam que o bibliotecário desenvolva ações no sentido de oferecer serviços e produtos que estimulem o uso, proporcione vida e dinamicidade à biblioteca”. Ocasão em que emerge o recurso individual denominado Conhecimento, como sendo o agregador de valor. As autoras argumentam ainda que o bibliotecário detentor de conhecimentos será capaz de aplicá-lo de várias formas e de reconhecer e gerenciar os conhecimentos, o que há de melhor nos indivíduos que compõe sua equipe. Destarte, é válido afirmar que a gestão e direcionamento do conhecimento é um recurso capaz de agregar valor às ações realizadas nas bibliotecas técnico-acadêmicas e que o bibliotecário pode exercer um papel fundamental na gerência desses conhecimentos.

É possível visualizar a aplicabilidade de algumas dessas ações no quadro abaixo:

Quadro 1 – Valor agregado aos serviços nas bibliotecas técnico-acadêmicas

AÇÕES	SERVIÇOS / PRODUTOS COM VALOR AGREGADO
Serviço de Seleção e Aquisição da Informação	Comissão composta por bibliotecário, representante dos docentes e representantes dos alunos, a fim de que os materiais a serem comprados tenham usabilidade e relevância dentro da instituição.
Serviço de Tratamento da Informação (Triagem do material informacional, Registro, Verificação, Catalogação, Classificação)	São ações que determinarão a facilidade com que os usuários irão resgatar o registro de determinada obra através do sistema de gerenciamento do acervo. Cabe ao bibliotecário utilizar esses instrumentos com cuidado, pois por meio deles será possível inserir, descrever e identificar o conteúdo temático dos materiais.
Empréstimo Domiciliar	Quando efetuado de modo totalmente automatizado, possibilita que a renovação e reserva do material seja feita pela internet.
Comutação Bibliográfica	Viabiliza o recebimento do material desejado pelo usuário, quando este se encontra em uma biblioteca de outra região.
Alerta Informacional	Através do perfil do usuário em banco de dados relacional. Enviar e-mail informando a chegada de materiais informacionais que correspondam ao perfil de interesse do usuário.
Lista de Novas Aquisições	Informações no site ou no mural da instituição com as novas aquisições da biblioteca.
Relação de Websites no Site da Biblioteca	Viabilização da compilação dos sites relevantes, ou seja, das fontes de informação específicas de cada área do conhecimento, devendo o bibliotecário ficar atento à mudança constante dos endereços existentes na web.
Serviço de Referência	Levantamento de recursos informacionais e suporte para normalização de trabalhos acadêmicos.
Disseminação Seletiva da Informação	Divulgar informações: artigos, eventos, concursos etc., de acordo com a área de

	atuação ou estudo do usuário.
Agilidade do Atendimento	Envolve competência, habilidades técnicas e interpessoais dos colaboradores no momento de resposta da demanda.
Cordialidade	Atender os usuários com atenção, compreender suas necessidades e apontar caminhos.
Ambiente Ergonômico e Convidativo	Oferecer espaços delimitados: estudo em grupo, estudo individual, acervo geral, acervo de referência, acervo de periódicos, áreas bem sinalizadas, iluminadas e temperatura confortável de acordo com a região.
Flexibilidade	Equipe com capacidade de mudar rapidamente a operação devido às necessidades dos usuários. Sem ferir os padrões estruturantes: normas internas ou hierárquicas.
Condução de Pesquisas	Propiciar o acompanhamento e realizar diálogos com o usuário.
Visitas Orientadas	Deve ser realizada com o propósito de instruir a comunidade técnico-acadêmica sobre os procedimentos e requisitos necessários para usufruir os serviços/ produtos que a biblioteca tem a oferecer.
Ações Culturais	Desenvolver eventos, palestras, exposições pontuais, a fim de tornar a biblioteca um espaço de efervescência cultural e esclarecedor.

Fonte: Adaptação de SANTOS; MASSUQUETO, 2016, p. 10.

Temos que reiterar que as ações expostas aqui são apenas algumas das ações, mas que em todas elas se materializam a realização de um conjunto integrado de funções para a gestão do conhecimento e que podem ser consideradas instrumentos do “fazer” a GC.

Batista (2005 apud MATERRA, 2014, p. 209, grifo nosso) faz uma classificação das práticas de GC em três categorias:

- a) práticas relacionadas aos aspectos de **gestão de recursos humanos** que facilitam a transferência, a disseminação e o compartilhamento de informações e conhecimento;
- b) práticas ligadas primariamente à **estruturação dos processos** organizacionais, que funcionam como facilitadores de geração, retenção, organização e disseminação do conhecimento organizacional;
- c) práticas cujo foco central é a **base tecnológica e funcional** que serve de suporte à gestão do conhecimento organizacional, incluindo automação a gestão da informação, aplicativos e ferramentas de Tecnologias da Informação para captura, difusão e colaboração.

Seja qual for o seu foco ou classificação, as práticas de GC contribuem para a criação de uma cultura interna de aprendizado contínuo, auxiliando no desenvolvimento de competências do saber aprender, saber expor, saber debater e valorizando a interação entre pessoas e processos no ambiente da biblioteca.

O sucesso de um programa de gestão do conhecimento em bibliotecas passa necessariamente por uma cultura voltada para uma valorização do conhecimento interno e externo, bem como uma estrutura organizacional que facilite a criação, o compartilhamento e a utilização do conhecimento (ROSTIRROLA, 2006).

As funções da biblioteca técnico-acadêmica devem estar no centro de uma organização baseada no conhecimento, como é o caso das IES.

5 Aspectos Metodológicos

Acerca da metodologia, compreende-se que esta “ocupa um lugar central no interior das teorias e está referida a elas” (MINAYO; GOMES, 2012, p.15). Dessa forma, o percurso metodológico demonstra como o pesquisador desenvolve seu trabalho e entrelaça as teorias à percepção da realidade observada. Na descrição metodológica, convém informar que o estudo é de natureza **básica**. Portanto, busca “gerar conhecimentos novos úteis para o avanço da ciência sem aplicação prática prevista” (MORESI, 2003, p.8).

É considerado de **cuinho teórico**. Segundo Tachizawa e Mendes (2006), trabalhos desse tipo buscam compreender ou proporcionar um espaço para discussão de um tema ou uma questão intrigante da realidade.

Quanto aos fins, caracteriza-se como **descritiva**, pois almeja descrever como se manifesta determinado fenômeno, especificar propriedades, características e perfis sobre o que é analisado. Objetivam descrever como é e como se manifesta um fenômeno e seus componentes (variáveis) (SAMPIERI; COLLADO; LUCIO, 2006).

Quanto aos meios, define-se como pesquisa bibliográfica, uma vez que esse tipo de pesquisa tem por objetivo “conhecer e analisar as principais contribuições teóricas existentes sobre um determinado tema ou problema, tornando-se instrumento indispensável a qualquer tipo de pesquisa” (KÖCHE, 1997, p. 122).

6 Considerações Finais

A realização deste estudo revelou o impacto positivo que o conhecimento gerenciado pode causar nas organizações. Vimos que há polêmicas sobre o termo e discussões sobre a aplicação de seus fundamentos, mas é consenso a preocupação de que é necessário considerar o conhecimento como um ativo no âmbito das organizações.

Logo, conceituação e estudos teóricos foram determinantes para comprovar que a gestão do conhecimento emerge como uma ferramenta capaz de agregar valor às iniciativas realizadas pelas bibliotecas técnico-acadêmicas. Assim sendo, a GC pode ser relevante quando aplicada ao contexto dessas bibliotecas através da dinâmica de suas ações.

Portanto, ratifica-se que o conhecimento deva ser visualizado como um ativo que precisa ser gerenciado dentro do ambiente da Biblioteca Técnico-Acadêmica visando promover uma cultura do conhecimento buscando-se resultados positivos com esta prática.

Referências

- CASTRO, Gardenia 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.
- CÉSAR, Sandro Bimbato. **A gestão do conhecimento na indissociabilidade ensino, pesquisa, extensão**: estudo em universidade brasileira. 2014. 134 f. Dissertação (Mestrado em Sistemas de Informação e Gestão do Conhecimento) - Programa de Pós-graduação em Sistemas de Informação e Gestão do Conhecimento da Universidade FUMEC/MG, Belo Horizonte, 2014.
- CHOO, Chun Wei. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: SENAC, 2003.
- DAVENPORT, T., PRUSAK, L. **Conhecimento empresarial**. Rio de Janeiro: Campus, 1999.
- DRUCKER, P. F. **O advento da nova organização**. Rio de Janeiro: Campus, 2000.
- 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.
- FACHIN, Gleisy Regina Bories et al. Gestão do conhecimento e a visão cognitiva dos repositórios institucionais. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.14, n. 2, p. 220-236, 2009.
- KROGH, G.; ICHIJO, K.; NONAKA, I. **Facilitando a criação de conhecimento**: reinventando a empresa com o poder da criação contínua. Rio de Janeiro: Campus, 2001.
- KÖCHE, J. C. **Fundamentos de metodologia científica**: teoria da ciência e prática da pesquisa. 15 ed. Petrópolis: Vozes, 1997.
- LEITE, Fernando César Lima. **Gestão do conhecimento científico no contexto acadêmico**: proposta de um modelo conceitual. 2006. 240 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade de Brasília, Brasília, 2006.
- LONGO, Rose. A importância do conhecimento e do profissional da informação para a estratégia corporativa num contexto de complexidade. In: SOUTO, Leonardo Fernandes (Org.). **Gestão da informação e do conhecimento**: práticas e reflexões. Rio de Janeiro: Interciência, 2014.
- MACIEL, Alba Costa; MENDONÇA, Marília Alvarenga Rocha. **Bibliotecas como organizações**. Rio de Janeiro: Interciência, 2006.
- MAPONYA, Pearl M. **Knowledge management practices in Academic libraries**: a case study of the University of Natal, Pietermaritzburg Libraries, 2004. Disponível em: <<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.137.8283&rep=rep1&type=pdf>>. Acesso em: 25 jul. 2016.
- MATTERA, Tayane Cristina. Gestão do conhecimento na prática. In: SOUTO, Leonardo Fernandes (Org.). **Gestão da informação e do conhecimento**: práticas e reflexões. Rio de Janeiro: Interciência, 2014.

- McMANUS, Damien; LOUGHBRIDGE, Brendan. Corporate information, institutional culture and knowledge management: a UK university library perspective. **New Library World**, v. 103, n. 1180, p. 320-327, 2002.
- MINAYO, M. C. S.; GOMES, S. F. D. R. **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. 32. ed. Petrópolis: Vozes, 2012.
- MORESI, E. **Metodologia da pesquisa**. Brasília: Universidade Católica de Brasília, 2003. Disponível em: <http://ftp.unisc.br/portal/upload/com_arquivo/1370886616.pdf>. Acesso em: 25 jul. 2016.
- MURRAY, P. C. **New language for new leverage: the terminology of knowledge management**. 2005. Disponível em: <http://www.ktic.com/topic6/13_TERM2.HTM> Acesso em: 20 jul. 2016.
- NONAKA, Ikujiro; TAKEUCHI, Hirotaka. **Criação do conhecimento na empresa: como as empresas japonesas geram a dinâmica da inovação**. Rio de Janeiro: Campus, 1997.
- ROSTIROLLA, Gelci. **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.
- SAMPIERI, R. H.; COLLADO, C. F.; LUCIO, P. B. **Metodologia da pesquisa**. 3. ed. São Paulo: McGraw-Hill, 2006.
- SANTOS, Nayla Kedma de Carvalho; MASSUQUETO, Kamila. A gestão do conhecimento como recurso valorativo nas ações das bibliotecas universitárias. **Revista Interdisciplinar Científica Aplicada**, Blumenau, v.10, n.1, p. 01-14, TRI I 2016.
- SHANHONG, Tang. Knowledge management in libraries in the 21 st century. In: IFLA COUNCIL AND GENERAL CONFERENCE, 66, 2000, Jerusalem, Israel. **Anais...** Jerusalém, Israel: IFLA, 2000. Disponível em: <<http://files.eric.ed.gov/fulltext/ED450790.pdf>>. Acesso em: 25 jul. 2016.
- SIQUEIRA, Marcelo Costa. **Gestão estratégica da informação**. Rio de Janeiro: Brasport, 2005.
- TACHIZAWA, T.; MENDES, G. **Como fazer monografia na prática**. 12 ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006.
- 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.
- TERRA, José Cláudio Cyrineu. **Gestão do conhecimento e e-learning na prática**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.
- _____. **Gestão do conhecimento: o grande desafio empresarial**. 2. ed. São Paulo: Negócio, 2001.
- WIIG, K. M. **Knowledge management foundations: thinking about thinking – how people and organizations create, represent, and use knowledge**. Arlington: Schema, 1993.
- WILSON, T. 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: 25 jul. 2016.

Dados dos autores

Carlos Henrique da Silva Sousa

Mestrando em Biblioteconomia, pela Universidade Federal do Cariri (UFCA). Bibliotecário-Documentalista do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia (IFCE). Especialista em Pesquisa Científica, pela Universidade Estadual do Ceará (UECE); Bacharel em Biblioteconomia, pela Universidade Federal do Ceará (UFC).

henriquecear@gmail.com

Link para o lattes: <http://lattes.cnpq.br/5295031480692172>

Maria Cleide Rodrigues Bernardino

Professora Adjunta do Curso de Biblioteconomia da Universidade Federal do Cariri (UFCA); Doutora em Ciência da Informação, pela Universidade de Brasília (UnB); Mestre em Linguística, pela Universidade Federal da Paraíba (UFPB); Bacharel em Biblioteconomia, pela Universidade Federal do Ceará (UFC).

cleide.rodrigues@ufca.edu.br

Link para o lattes: <http://lattes.cnpq.br/5619979866984830>



Centro de Ciências Sociais Aplicadas
Curso de Biblioteconomia

Este periódico é uma publicação do Curso de Biblioteconomia da [Universidade Federal do Cariri](http://www.ufca.edu.br) em formato digital e periodicidade semestral.