

folha de rosto

Revista de Biblioteconomia e Ciência da Informação

Modelos de gestão do conhecimento em bibliotecas acadêmicas do Brasil: uma análise sistemática

Carlos Henrique Silva Sousa

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

henriquecear@gmail.com

Luís Manuel Borges Gouveia

Docente Catedrático da Universidade Fernando Pessoa (UFP), Porto, Portugal. Coordenador do Doutoramento em Ciências da Informação da UFP. Especialista em Sistemas, Tecnologias e Gestão da Informação.

lmbg@ufp.edu.pt



Este trabalho está licenciado com uma Licença [Creative Commons - Atribuição- NãoComercial-Compartilhável 3.0 Brasil](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/br/).

Resumo

A gestão do conhecimento é considerada uma importante área multidisciplinar e complexa, prática gerencial que conquistou um viés universal devido a possibilidade de ser aplicada em qualquer organização, visando almejar inovação em produtos e serviços. Nesse contexto, esta pesquisa teve como objetivo identificar e caracterizar os trabalhos científicos que tratam sobre modelos de gestão do conhecimento propostos para bibliotecas acadêmicas brasileiras. Para tanto, foi realizada uma revisão de literatura nas teses e dissertações dos programas de pós-graduação do Brasil, defendidas no período de 2003 a 2018. Assim, os resultados mostraram que a temática está presente com recorrência na área de Biblioteconomia e Ciência da Informação, bem como que o maior número de modelos de GC foram idealizados para o contexto das bibliotecas universitárias. Quatro modelos foram destacados no levantamento devido suas especificidades de atuação: Castro (2005), Rostirolla (2006), Bem (2015) e Sousa (2017). Tais resultados podem servir de orientação para pesquisadores em futuras pesquisas ou de referência para gestores de bibliotecas e bibliotecários em promoverem a implementação da GC.

Palavras-chave: Gestão do Conhecimento. Modelos de Gestão do Conhecimento. Bibliotecas Acadêmicas.

Knowledge management models in academic libraries: a systematic analysis of their contributions

Abstract

Knowledge management is considered an important multidisciplinary and complex area, a management practice that has achieved a universal bias due to the possibility of being applied in any organization, aiming at innovation in products and services. In this context, this research aimed to identify and characterize the scientific works that deal with knowledge management models proposed for Brazilian academic libraries. Therefore, a literature review was performed on theses and dissertations of postgraduate programs in Brazil, defended from 2003 to 2018. Thus, the results showed that the theme is present with recurrence in the area of Library and Information Science, as well as that the largest number of KM models were idealized for the context of university libraries. Four models were highlighted in the survey due to their specificities of performance: Castro (2005), Rostirolla (2006), Bem (2015) and Sousa (2017). Such results may serve as guidance for researchers in future research or as reference for library managers and librarians to promote the implementation of KM.

Keywords: Knowledge Management. Knowledge Management Models. Academic Libraries.

1 Introdução

A gestão do conhecimento (GC) atualmente é uma área de estudos complexa e multifacetada surgida no final do Século XX. Uma prática gerencial que conquistou um viés universal nas últimas décadas, devido à globalização e à possibilidade de ser

aplicada em qualquer organização, com o objetivo de trabalhar e de converter o conhecimento individual em conhecimento organizacional, possibilitando a inovação de produtos e serviços para o alcance de vantagem competitiva.

As organizações que possuem a gestão orientada ao conhecimento e que trabalham com eficiência a conversão do conhecimento tácito em conhecimento explícito, à medida em que esses interagem, proporcionam um ambiente no qual se facilita identificar, armazenar, compartilhar, utilizar e criar conhecimento, agregando valor em seus processos de maneira contínua e inovadora (NONAKA; TAKEUCHI, 2008).

Nesse sentido, as instituições de ensino superior (IES) são descritas como os principais exemplos de organizações do conhecimento, pois atuam com base nele, e por possuírem potencial científico e tecnológico tendem a se diferenciar umas das outras por aquilo que sabem e como utilizam o que sabem, caminhando na mesma direção das organizações empresariais (TERRA, 2003). Assim nos ambientes das IES, com destaque para suas bibliotecas acadêmicas, essa tendência não é diferente.

A busca por uma adaptação constante ao novo contexto dinâmico de suas instituições tem levado as bibliotecas acadêmicas a refletirem sobre suas estratégias, táticas e operações de atuação, evidenciando cada vez mais para o estabelecimento de modelos de gestão mais flexíveis, apoiados no planejamento estratégico e na busca pela qualidade de seus produtos e serviços que por sua vez devem ser suportados cotidianamente pela prática da gestão do conhecimento (SOUSA, 2017).

Neste contexto, a pergunta que conduz a presente pesquisa é: *Que abordagens estão sendo apresentadas acerca de modelos de gestão do conhecimento em bibliotecas acadêmicas no Brasil neste início do Século XXI?* O objetivo geral da pesquisa é identificar e caracterizar os trabalhos científicos que tratam sobre modelos de gestão do conhecimento propostos para bibliotecas acadêmicas brasileiras.

2 Procedimentos Metodológicos

A abordagem da pesquisa é de natureza exploratória, pois tem por finalidade aprofundar e aperfeiçoar ideias e informações sobre determinado assunto, facilitando sua delimitação, compreensão e construção de hipóteses (SANTOS, 2016).

Em relação ao objeto de estudo, constitui-se numa pesquisa bibliográfica, devido a consulta que se fez a diversos documentos elaborados a respeito do tema. A técnica de coleta de dados utilizada foi o levantamento bibliográfico nas seguintes fontes de informação: teses e dissertações dos programas de pós-graduação do Brasil.

A partir da pergunta de pesquisa, definiu-se a seguinte fonte de informação de consulta online para o estudo: A Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (BDTD), coordenada pelo Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT), com o intuito de listar as teses e dissertações já defendidas no período de 2003 a 2018 nos programas de pós-graduação brasileiros com propostas de modelos de GC em bibliotecas de instituições de ensino superior e os respectivos enfoques dos estudos.

A pesquisa foi realizada em agosto de 2019 e os descritores utilizados foram: “gestão do conhecimento”, “biblioteca universitária” e “biblioteca”.

3 Referencial Teórico

Nesta seção serão abordados conceitos relacionados à gestão do conhecimento bem como perspectivas e objetivos da gestão do conhecimento em bibliotecas.

3.1 Gestão do Conhecimento

A gestão do conhecimento é um conceito que surgiu na chamada Era do Conhecimento em que a competitividade das empresas antes baseada nos fatores clássicos de produção - terra, capital e trabalho -, passou a ser fundamentada em ativos intangíveis e também nas discussões sobre como gerenciar ou trabalhar o capital humano e intelectual nas organizações,

com o intuito de transformar o conhecimento individual em conhecimento organizacional para o alcance de inovação e vantagem competitiva conforme evidencia Alvarenga Neto (2008).

De acordo com Sousa (2009), a gestão do conhecimento está cercada de ambiguidades contextuais, 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, em que 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 surgiram, em que podemos destacar, dentre elas, a de Murray (2004), que 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.

Teixeira, a respeito das discussões sobre a temática da GC, argumenta 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, p.33).

Os estudos sobre a gestão do conhecimento foram incrementados na Década de 90 a partir da popularização do modelo “espiral do conhecimento” de Nonaka e Takeuchi (2008), em que estruturam as bases do processo de criação e disseminação do conhecimento dentro das organizações, sendo considerado a essência da GC.

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

Leite, Costa (2007) e Sousa (2017) nos orientam 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, podemos considerar como um deles o ambiente acadêmico das instituições de ensino superior, representado principalmente pelos institutos federais e universidades e discutidos a seguir pelo viés de suas bibliotecas.

3.2 Gestão do Conhecimento em Bibliotecas

As primeiras abordagens sobre o tema gestão do conhecimento em bibliotecas de IES, identificadas na literatura nacional e internacional, datam do início do Século XXI e estavam restritas ao âmbito das bibliotecas universitárias (ROSTIRROLA, 2006).

Para Shanhong (2000), os principais enfoques da gestão do conhecimento 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.

De acordo com Raja, Ahmad e Sinha (2009), o principal objetivo da gestão do conhecimento é garantir que a informação certa seja entregue à pessoa adequada, a tempo de tomar a decisão mais apropriada. E indicam os seguintes objetivos da GC nas bibliotecas universitárias:

Promover a coleção, o processamento, o armazenamento e a distribuição do conhecimento; Promover a pesquisa científica; Promover o relacionamento entre biblioteca e usuários; Proteger os direitos de propriedade intelectual, na era da tecnologia da informação; Criar repositórios do conhecimento e controlar o conhecimento como um recurso estratégico; e Organizar o conhecimento e melhorar a pesquisa (RAJA; AHMAD; SINHA, 2009, p.2).

Desse modo, a meta da GC em bibliotecas é fazer pleno uso dos conhecimentos existentes na organização, para aumentar a produtividade e eficiência operacional de modo a construir uma vantagem competitiva para a biblioteca (CLARKE, 2004; ASWATH; GUPTA, 2009).

Conforme Lankes (2016), as bibliotecas e os bibliotecários facilitam a criação do conhecimento, e trabalham para tornar as pessoas da comunidade mais inteligentes, e o fazem de quatro modos: fornecem acesso, oferecem capacitação, proporcionam um ambiente seguro e despertam sua motivação para aprender.

A GC necessita ser integrada às práticas gerenciais de atuação da biblioteca acadêmica, pois o futuro desse espaço será conduzido pela GC (BALAGUÉ; DÜREN; SAARTI, 2016).

As práticas de GC possibilitam 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, seja qual for o seu foco ou classificação (SOUSA, 2017).

4 Resultados e Discussão

Apresentamos no quadro abaixo um levantamento das teses e dissertações defendidas no período de 2003 a 2018 nos programas de pós-graduação do Brasil e seus enfoques:

Quadro 1 - Mapeamento de teses e dissertações sobre gestão do conhecimento em bibliotecas acadêmicas

AUTOR	ENFOQUE	TIPO DE PESQUISA	ANO
Matias, Marcio	Propõe modelo de gestão do conhecimento centrado em usabilidade.	Tese	2003
Guizalberth, Alex	Apresenta a experiência realizada no Sistema de Bibliotecas do Unileste-MG (Centro Universitário do Leste de Minas Gerais) SBU. Baseada em um modelo de conversão de conhecimento apresentado por Nonaka e Takeuchi, esta experiência recebeu o nome de Programa de Aprendizagem PA.	Dissertação	2003
Castro, Gardênia	Apresenta a proposta de um instrumento de diagnóstico para gestão do conhecimento em bibliotecas universitárias.	Dissertação	2005
Rostirolla, Gelci	Apresenta uma proposta de sistematização do conhecimento sobre o processo de referência de uma biblioteca universitária.	Dissertação	2006
Marques Júnior, Euro	Descreve como as Bibliotecas Universitárias (BU's) do Brasil e de Portugal estão empregando a Gestão do Conhecimento (GC) para melhorar a qualidade de seus serviços e a produtividade de suas instituições.	Dissertação	2010
Ramos, Magda	Identifica quais competências são requeridas da direção, dos bibliotecários da BU e dos alunos da última fase do Curso de Graduação em Biblioteconomia da UFSC, na perspectiva da produção do conhecimento.	Tese	2010
Miranda, Angélica	Propõe diretrizes para que as bibliotecas universitárias norteiem a gestão do conhecimento Institucional em Instituições Federais de Ensino Superior.	Tese	2012
Silva, Adriana	Propõe um instrumento para diagnosticar o gerenciamento da informação e do conhecimento (GIC) de maneira integrada para bibliotecas universitárias.	Dissertação	2013
Cunha, Viviane	A pesquisa buscou investigar se a Biblioteca Central da Universidade Federal da Paraíba com a implementação das tecnologias da informação e da comunicação no gerenciamento dos serviços oferecidos, contribui para o processo de socialização do conhecimento científico na universidade.	Dissertação	2014

Santos, Raquel	Propõe um modelo para gestão dos dispositivos de comunicação da web social disponibilizado pelas bibliotecas universitárias e fundamentado na gestão da informação e do conhecimento.	Tese	2015
Bem, Roberta	Apresenta a criação de um framework, denominado GC@BU, com a proposta de apoiar a concepção e implantação da Gestão do Conhecimento em Bibliotecas Universitárias, partindo de uma abordagem dos Sistemas Adaptativos Complexos.	Tese	2015
Ferreira, Liliane	Analisa como as redes de conhecimento se configuram em instituições públicas, tomando como campo empírico um sistema de bibliotecas de uma universidade federal.	Dissertação	2016
Souza, Liliane	Propõe um plano de ações para o compartilhamento sistemático da informação e do conhecimento entre os bibliotecários do SIB/UEPB, iniciando com a constituição de uma equipe responsável e direcionando para a utilização de práticas e ferramentas de maneira sistematizada e formalizada.	Dissertação	2016
Silva, Dirce	Aborda como ocorre a Gestão do Conhecimento no Serviço de Tratamento da Informação (catalogação), do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Santa Catarina (SIBI/UFSC).	Dissertação	2016
Anjos, Clebson	Averigua de que modo a competência em informação dos gestores da Biblioteca Central da Universidade Federal da Paraíba pode contribuir para o desenvolvimento das práticas de gestão da informação e gestão do conhecimento.	Dissertação	2017
Sousa, Carlos	Estabelece um modelo de gestão do conhecimento para a rede de bibliotecas do Instituto Federal do Ceará.	Dissertação	2017
Medeiros, Marlucy	Apresenta uma ferramenta de tecnologia educacional para suporte à gestão do conhecimento no Sistema de Bibliotecas (SISBI) da Universidade Federal do Pampa (UNIPAMPA).	Dissertação	2017
Pinheiro, Michelle	Aborda como as práticas de gestão do conhecimento podem contribuir para aprimorar a gestão das bibliotecas integradas em uma organização intensiva em conhecimento.	Dissertação	2018

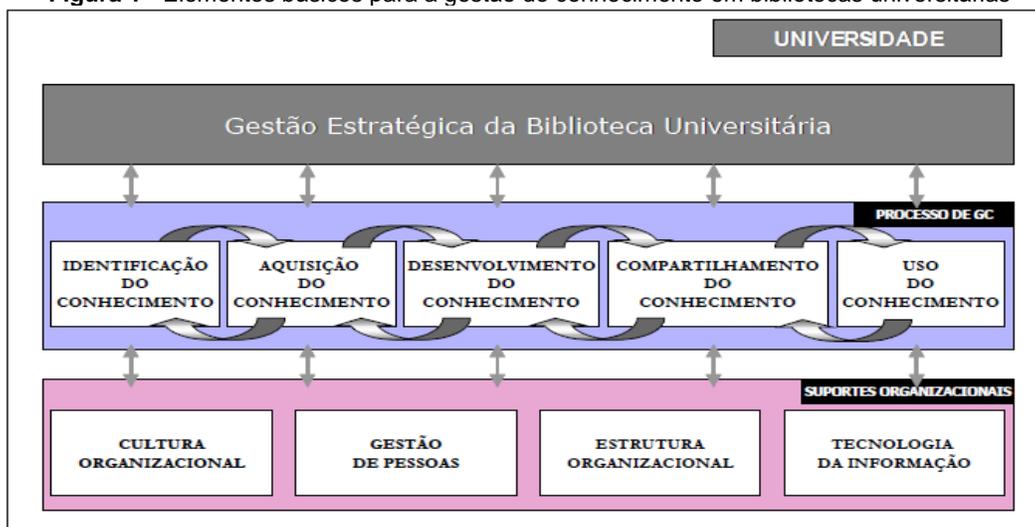
Fonte: Elaborado pelo autor (2019).

Com base no levantamento realizado, observa-se o número de dezoito trabalhos na temática GC em bibliotecas acadêmicas: 5 teses e 13 dissertações. Dentre eles, podemos citar os trabalhos de Matias (2003), Guizalberth (2003), Castro (2005), Rostirolla (2006), Silva (2013), Santos (2015), Bem (2015) e Sousa (2017), tais estudos propuseram modelos de GC voltados para o ambiente das bibliotecas de instituições de ensino superior.

Em meio as teses e dissertações analisadas, quatro trabalhos destacam-se no âmbito da pós-graduação em Biblioteconomia e Ciência da Informação devido as especificidades de atuação tratadas por cada modelo. Três deles pertencentes ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Santa Catarina: Castro (2005), Rostirolla (2006) e Bem (2015) e o outro ligado ao Programa de Pós-Graduação em Biblioteconomia da Universidade Federal do Cariri: Sousa (2017).

Castro (2005) apresenta um modelo que contempla os elementos básicos e requisitos para a gestão do conhecimento em bibliotecas universitárias (BU's). Enfatiza que a GC pode beneficiar as BU's na identificação, na aquisição, no desenvolvimento, no compartilhamento e no uso do conhecimento e propõe um diagnóstico para gestão do conhecimento em BU's que contém os requisitos que possibilitam a identificação de iniciativas e práticas de GC nas BU's, tendo como elementos a gestão estratégica da biblioteca, os processos de gestão do conhecimento e os suportes organizacionais, conforme Figura 1.

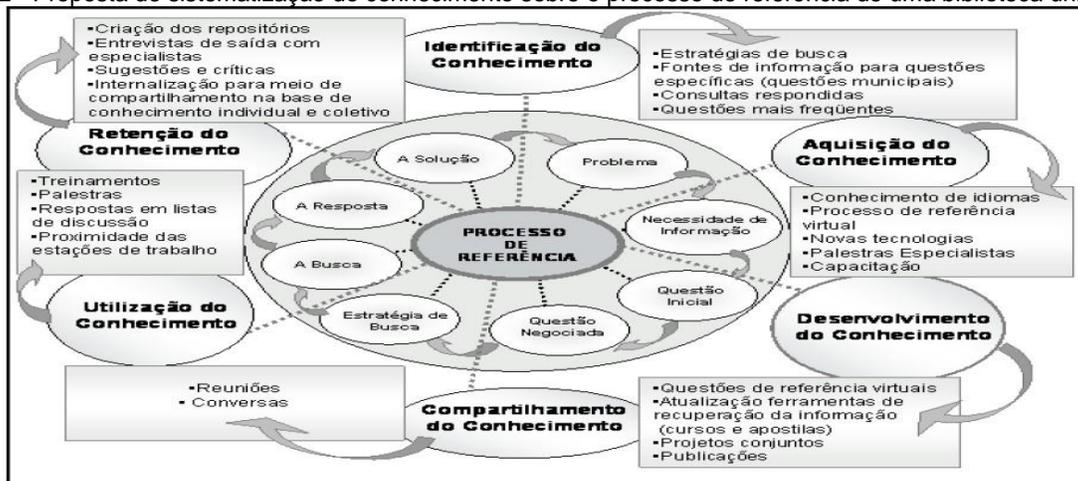
Figura 1 - Elementos básicos para a gestão do conhecimento em bibliotecas universitárias



Fonte: Castro (2005, p.100).

Enquanto Rostirolla (2006), analisa o processo de referência de uma biblioteca universitária, na perspectiva da gestão do conhecimento, e propõe uma sistematização do conhecimento sobre este tipo de processo, visando torná-lo transparente neste ambiente, conforme Figura 2.

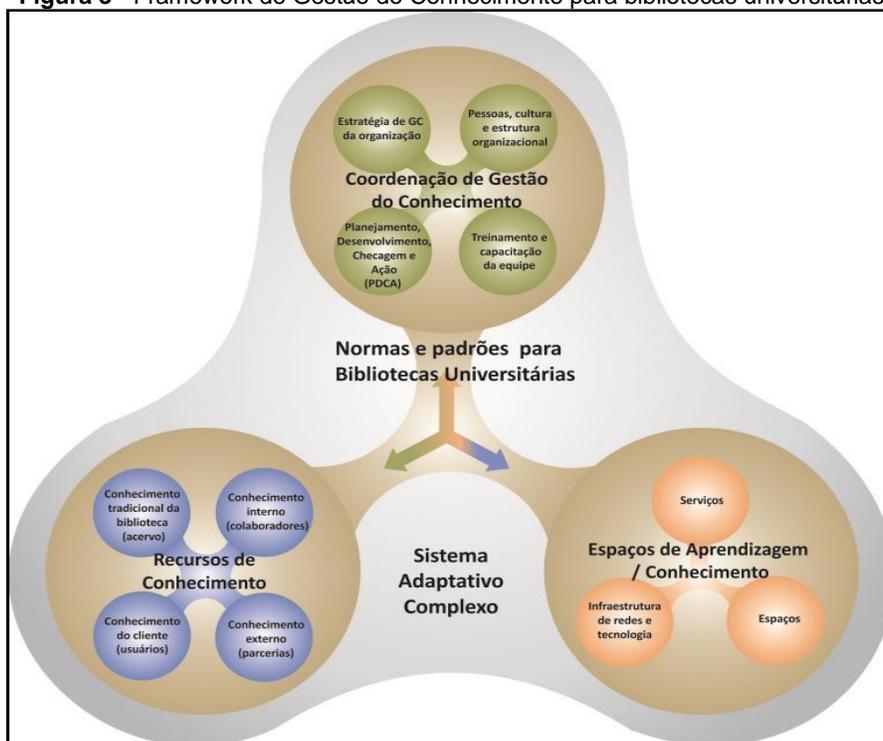
Figura 2 - Proposta de sistematização do conhecimento sobre o processo de referência de uma biblioteca universitária



Fonte: Rostirolla (2006, p.155).

Em seu estudo, Bem (2015) propõe um Framework de Gestão do Conhecimento para as bibliotecas universitárias chamado de GC@BU, apresentado na Figura 3. Nele a autora trabalha com o conceito de Sistemas Adaptativos Complexos como uma forma de olhar a biblioteca universitária como uma gestão centrada nas pessoas e que isso corrobora com os princípios da gestão do conhecimento e, segundo ela, aceitar a existência da complexidade nos torna mais conscientes para atuar nos diferentes espaços em que as Bibliotecas Universitárias se fazem presentes (conceitual, físico e digital).

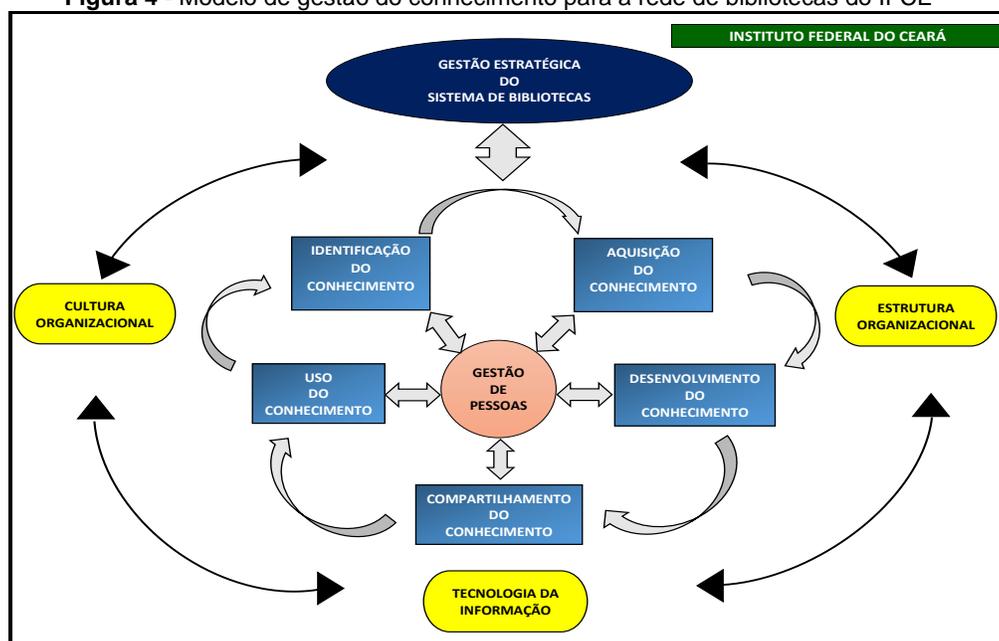
Figura 3 - Framework de Gestão do Conhecimento para bibliotecas universitárias



Fonte: Bem (2015, p.204).

Enquanto que pesquisas vistas até aqui tinham como lócus de estudos as bibliotecas universitárias de Universidades Federais, Sousa (2017) abordou, de modo inédito, num programa de mestrado, a gestão do conhecimento como modelo gerencial a ser aplicado às bibliotecas pertencentes a um Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia, no caso em tela à Rede de Bibliotecas do IFCE conforme Figura 4.

Figura 4 - Modelo de gestão do conhecimento para a rede de bibliotecas do IFCE



Fonte: Sousa (2017, p. 96).

O modelo é constituído por uma Gestão Estratégica e com base em três pilares que formam o suporte organizacional numa espécie de tríade que visa a facilitar todos os demais processos a alcançarem seus fins. São eles: Cultura Organizacional, Tecnologia da Informação e Estrutura Organizacional. Já os processos de GC são: Identificação do Conhecimento, Aquisição do Conhecimento, Desenvolvimento do Conhecimento, Compartilhamento do Conhecimento e Uso do Conhecimento. Com base no modelo proposto, todas as fases ou elementos que fazem parte do processo da GC estarão ligadas permanentemente com a gestão do capital intelectual do sistema de bibliotecas e irão convergir com ela em todas as etapas citadas.

5 Considerações Finais

Esta pesquisa teve como objetivo identificar e caracterizar os trabalhos científicos que abordam modelos de GC propostos para bibliotecas acadêmicas brasileiras. Para tanto, realizou-se um levantamento bibliográfico na base de dados da BDTD, seguido da leitura dos títulos, resumos e palavras-chave de cada tese e dissertação analisada.

Os resultados revelaram que a temática está presente com recorrência na área de Biblioteconomia e Ciência da Informação e verificou-se que o maior número de modelos de GC foram idealizados para o contexto das bibliotecas universitárias.

Este estudo sobre modelos de GC em bibliotecas acadêmicas apresenta resultados que podem servir de orientação para pesquisadores em futuras pesquisas ou de referência para gestores de bibliotecas e bibliotecários em promoverem a implementação da GC para o aperfeiçoamento e desenvolvimento de produtos e serviços nos ambientes de informação em que atuam.

Referências

- ALVARENGA NETO, Rivadávia Correa Drummond de. **Gestão do conhecimento em organizações**: proposta de mapeamento conceitual integrativo. São Paulo: Saraiva, 2008.
- ASWATH, Lalitha; GUPTA, Sangita. Knowledge Management Tools and Academic Library Services. In: International Conference on Academic Libraries, 1., 2009, Delhi, India. **Anais...** Delhi, India: ICAL, 2009. Disponível em: http://crl.du.ac.in/ical09/papers/index_files/ical-31_249_724_1_RV.pdf. Acesso em: 7 ago. 2019.
- BALAGUÉ, Núria; DÜREN, Petra; SAARTI, Jarmo. Comparing the knowledge management practices in selected European higher education libraries. **Library Management**, v. 37, n. 4/5 p. 182 –194, 2016. Disponível em: <http://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/LM-12-2015-0068>. Acesso em: 7 ago. 2019.
- BEM, Roberta Moraes de. **Framework de gestão do conhecimento para bibliotecas universitárias**. 2015. 344f. Tese (Doutorado em Engenharia e Gestão do Conhecimento) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2015.
- CASTRO, Gardenia de. **Gestão do conhecimento em bibliotecas universitárias**: um instrumento de diagnóstico. 2005. 160 p. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2005. Disponível em: <http://pqcin.paqinas.ufsc.br/files/2010/10/CASTRO-Gardenia.pdf>. Acesso em: 7 ago. 2019.
- CLARKE, Reginald. Knowledge management in the main library, the University of the West Indies, Trinidad. **Information Development**, v. 20, n. 1, p. 30-35, Apr. 2004.
- LANKES, David. **Expect more**: melhores bibliotecas para um mundo complexo. São Paulo: FEBAB, 2016.
- LEITE, Fernando César Lima; COSTA, Sely Maria de Souza. 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: 7 ago. 2019.
- 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.
- MURRAY, Peter. Como as empresas mais inteligentes obtêm resultados da GC. In: DAVENPORT, Thomas H.; MARCHAND, Donald A.; DICKSON, Tim. **Dominando a gestão da informação**. Porto Alegre: Bookman, 2004.
- NONAKA, Ikujiro; TAKEUCHI, Hirotaka. **Gestão do conhecimento**. Porto Alegre: Bookman, 2008.
- RAJA, Wasim; AHMAD, Zumair; SINHA, Arun K. Knowledge Management and Academic Libraries in IT Era: Problems and Positions. In: International Conference on Academic Libraries. 1., 2009, Delhi, India. **Anais...** Delhi, India: ICAL, 2009. Disponível em: http://crl.du.ac.in/ical09/papers/index_files/ical-124_198_418_2_RV.pdf. Acesso em: 7 ago. 2019.

ROSTIROLLA, Gelci. **Gestão do conhecimento no serviço de referência em bibliotecas universitárias**: uma análise com foco no processo de referência. 2006. 174 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2006.

SANTOS, Izequias Estevam dos. **Manual de métodos e técnicas de pesquisa científica**. 12.ed. Niterói, RJ: Impetus, 2016.

SHANHONG, Tang. 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: 9 ago. 2019.

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.

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: 9 ago. 2019.

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.

WIIG, Karl M. **Knowledge management foundations**: thinking about thinking – how people and organizations create, represent, and use knowledge. Arlington: Schema, 1993.

Artigo submetido em: 12/11/2019.

Aceito em: 31/12/2019.

UFCA UNIVERSIDADE
FEDERAL DO CARIRI

Centro de Ciências Sociais Aplicadas
Mestrado Profissional em Biblioteconomia



Este periódico é uma publicação do [Programa de Pós-Graduação em Biblioteconomia](#) da [Universidade Federal do Cariri](#) em formato digital e periodicidade semestral.