

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO

José Fossati Fritsch

**Gestão do Conhecimento em Serviços de Pesquisas Bibliográficas: o caso das
bibliotecas da área de Ciências da Saúde da UFRGS**

Porto Alegre
2005

José Fossati Fritsch

Gestão do Conhecimento em Serviços de Pesquisas Bibliográficas: o caso das bibliotecas da área de Ciências da Saúde da UFRGS

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia, do curso de Biblioteconomia da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

Orientadora: Prof^a Ms. Maria do Rocio Fontoura Teixeira

Porto Alegre
2005

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO

A Comissão Examinadora aprova a monografia “Gestão do Conhecimento em Serviços de Pesquisas Bibliográficas: o caso das bibliotecas da área de Ciências da Saúde da UFRGS” como requisito parcial para a obtenção da titulação de bacharel em Biblioteconomia.

Comissão Examinadora:

Prof^a. Ms. Maria do Rocio Fontoura Teixeira (orientadora)

Prof^a Dr^a Helen Beatriz Frota Rozados

Prof^a Helen Rose Flores de Flores

RESUMO

Analisa o contexto atual das bibliotecas universitárias da área de Ciências da Saúde da UFRGS e as mudanças produzidas pelas tecnologias de informação e comunicação nos serviços de pesquisas bibliográficas. Pesquisa como as equipes de bibliotecários dos serviços de pesquisas bibliográficas estão acompanhando estas mudanças e propõe a Gestão do Conhecimento como instrumento de aprendizado organizacional e de inovação nestas bibliotecas. O referencial teórico indica as mudanças no ambiente externo e interno das bibliotecas universitárias, a partir dos preceitos da gestão do conhecimento e sua aplicação em bibliotecas. Como metodologia realiza um estudo exploratório de caráter quantitativo e qualitativo. Conclui que ocorreram mudanças nos hábitos dos usuários e na interação com as bibliotecas estudadas e, indica que, o principal meio de atualização do conhecimento das bibliotecárias, é o contato com colegas da biblioteca ou de outras bibliotecas. E, uma vez que, a Gestão do Conhecimento tem como um de seus objetivos a promoção de uma cultura de compartilhamento das informações nas organizações e, como o principal meio de atualização do conhecimento dos bibliotecários é o contato com colegas da biblioteca ou de outras bibliotecas, confirma-se o potencial da implantação da Gestão do Conhecimento em bibliotecas.

Palavras – chave : Gestão do conhecimento. Bibliotecas universitárias

ABSTRACT

It analyzes the present context of the university libraries of the area of Sciences of the Health of the UFRGS and the changes produced by the technologies of information and communication in the service of bibliographic researches. It researches like the team of librarians of the service of bibliographic researches are accompanying these changes and proposes the Management of the Knowledge as instrument of training organizational and of innovation of these libraries. The referencial theoretical approaches the university library, the management of the knowledge and its application in university libraries. As methodology carries out an exploratory study of qualitative and quantitative character. I concluded that, due the technologies of information and communication, changes in the habits occurred of the users and in the interaction with the libraries studied. It indicates that the main environment of bring up to date of the knowledge of the librarians is the contact with colleagues of the library or of other libraries. The Management of the Knowledge based in the share of information has like objectives the creation of repositórios of knowledge, the facility of access to the information and the promotion of a culture of share of the information in the organizations. The fact of our research indicate that the main environment of bring up to date of the knowledge of the librarians be the contact with colleagues of the library or of other libraries confirms the potential of the implantação of the Management of the Knowledge in these libraries.

Keywords: Knowledge management. Academic Libraries.

SUMÁRIO

1 CONTEXTUALIZAÇÃO E DELIMITAÇÃO DA PESQUISA	9
2 OBJETIVOS	11
2.1 OBJETIVO GERAL	11
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	11
3 JUSTIFICATIVA	12
4 REFERENCIAL TEÓRICO	13
4.1 BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA.....	13
4.2 SERVIÇOS DE PESQUISA BIBLIOGRÁFICA	18
4.3 GESTÃO DO CONHECIMENTO.....	20
4.4 GESTÃO DO CONHECIMENTO EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS ..	36
5 METODOLOGIA	40
5.1 TIPO DE PESQUISA.....	40
5.2 INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS.....	42
5.3 SELEÇÃO DA AMOSTRA.....	43
5.3.1 Bibliotecas	43
5.3.2 Bibliotecárias	43
6 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS	45
6.1 AS BIBLIOTECAS	45
6.2 OS SERVIÇOS DE PESQUISAS BIBLIOGRÁFICAS	46
6.2.1 Bases de dados	47

6.2.2 Usuários	50
6.2.3 Bibliotecários	55
6.3 IMPLEMENTAÇÃO DA GESTÃO DO CONHECIMENTO NOS SERVIÇOS DE PESQUISAS BIBLIOGRÁFICAS DAS BIBLIOTECAS DA ÁREA DE CIÊNCIAS DA SAÚDE DA UFRGS	59
COCLUSÕES	62
REFERÊNCIAS	64
APÊNDICE - Questionário	68

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Quadro 01 – Comparação entre o antigo e o novo modelo de biblioteca.....	15
Quadro 02 - Dados , informação e conhecimento	22
Figura 01 – Pirâmide informacional	23
Quadro 03 - Cultura de compartilhamento : fatores de atrito e soluções.....	35
Quadro 04 - Cursos de graduação e pós-graduação	46
Quadro 05 - Bases de dados disponíveis nas bibliotecas	47

LISTA DE TABELAS

Tabela 01 - Diminuição na frequência dos usuários nas bibliotecas.....	51
Tabela 02 - Frequência de solicitação de ajuda por parte dos usuários	52
Tabela 03 - Formas de solicitação de ajuda por parte dos usuários.....	53
Tabela 04 - Nível de conhecimento das bibliotecários sobre os recursos disponíveis nas bases de dados	56
Tabela 05 - Nível de atualização dos bibliotecários sobre as inovações e novos recursos disponíveis nas bases de dados.....	57
Tabela 06 - Formas de atualização sobre os novos recursos disponíveis nas bases de dados.....	58

1 CONTEXTUALIZAÇÃO E DELIMITAÇÃO DA PESQUISA

A Gestão do Conhecimento (GC) desenvolveu-se no meio empresarial com o objetivo de explorar o potencial de recursos de conhecimentos de seus funcionários, promover a aprendizagem organizacional e o processo de inovação para se adaptarem às constantes mudanças do ambiente externo e, assim, manterem-se competitivas. A GC procura atingir estes objetivos promovendo a criatividade e o compartilhamento do conhecimento entre as pessoas da equipe da organização.

Com a GC atingi-se os objetivos de eficácia por facilitar o acesso às informações, facilitando-se a solução de problemas e a tomada de decisões. A GC desempenha papel importante no planejamento estratégico da organização na medida em que é um fator importante para o acompanhamento das mudanças no ambiente externo e na elaboração de respostas à estas mudanças.

As mudanças que aconteceram no contexto das bibliotecas, em função das tecnologias da informação e comunicação (TIC), conduziram a um novo conceito de biblioteca: a biblioteca digital, com documentos digitais em suportes eletrônicos disponíveis nas bibliotecas ou acessados remotamente em computadores de outros serviços. Como consequência, estão acontecendo mudanças no papel do bibliotecário e, também, nos hábitos dos usuários. Estas tecnologias criaram, também, alternativas para o fluxo da informação, alterando o papel das bibliotecas como intermediárias entre os produtores e os consumidores do conhecimento.

Este trabalho tem por objetivo avaliar o potencial da implementação da Gestão do Conhecimento nas bibliotecas da área de ciências da saúde da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS) como instrumento para o aprendizado das equipes e inovação dos serviços.

Para avaliar este potencial escolheu-se para estudo os serviços de pesquisas bibliográficas por apresentarem muitas mudanças no seu contexto, devido as novas tecnologias de informação: documentos digitais, suportes eletrônicos, bases de dados em linha, atendimento ao usuário por e-mail.

2 OBJETIVOS

A seguir, apresenta-se o objetivo geral e os objetivos específicos.

2.1 OBJETIVO GERAL

O objetivo geral é avaliar o potencial da implementação da Gestão do Conhecimento nos serviços de pesquisas bibliográficas das bibliotecas da área de ciências da saúde da UFRGS, como instrumento para atingir os objetivos de qualidade e inovação.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Para atender o objetivo geral, avalia-se os serviços de pesquisas bibliográficas a partir dos seguintes aspectos:

- a) o nível de atualização de conhecimento das bibliotecárias;
- b) a forma de realizar esta atualização;
- c) as mudanças nos hábitos dos usuários;
- d) a maneira de adaptação dos serviços a estas mudanças;
- e) o potencial da implantação da Gestão do Conhecimento nestes serviços, como instrumento para desenvolver um processo de inovação eficaz.

3 JUSTIFICATIVA

Encontra-se grande produção literária sobre a Gestão do Conhecimento como instrumento com potencial para promover o sucesso de empresas. No entanto, bibliotecários, profissionais da informação, pouco têm produzido sobre a implementação de GC em bibliotecas, onde encontra-se, tradicionalmente, os fatores necessários para o sucesso de sua implementação: a organização da informação e sua disseminação. Encontra-se, também, em bibliotecas, a cooperação entre serviços, que forma um ambiente favorável ao desenvolvimento da cultura de compartilhamento de conhecimento.

Este trabalho justifica-se como contribuição para evidenciar o potencial da implementação da Gestão do Conhecimento em bibliotecas universitárias. As bibliotecas da área de ciências da saúde da UFRGS apresentam similaridade no acervo, nas fontes de informação e no perfil dos usuários. Por trabalharem de forma não integrada, ocorre a duplicação de esforços na resolução de problemas, no aprendizado dos bibliotecários e no planejamento de serviços. Assim, a implementação da GC nestas bibliotecas viabilizaria que o conhecimento desenvolvido pelos bibliotecários em suas atividades fosse compartilhado com o grupo de profissionais.

4 REFERENCIAL TEÓRICO

Apresenta-se, primeiramente, o referencial sobre as bibliotecas universitárias e os serviços de pesquisas bibliográficas e, posteriormente, sobre a Gestão do Conhecimento e sua implementação em bibliotecas universitárias com seus aspectos de aprendizado organizacional, inovação e qualidade.

4.1 BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

As mudanças que ocorreram na sociedade, devido às tecnologias da informação, definiram um novo paradigma social: a Sociedade da Informação. De acordo com Castells (2003, p.108) este novo paradigma apresenta as seguintes características:

- a) *A informação é a sua matéria-prima*: este novo paradigma tem como motivo e objeto a informação.
- b) *Penetrabilidade dos efeitos das novas tecnologias*: na medida em que a informação faz parte de toda atividade humana as inovações tecnológicas afetam todos os processos individuais e coletivos.
- c) *Lógica de redes*: as novas tecnologias alteram os conjuntos de relações formando redes. Esta configuração de redes pode ser implementada em qualquer organização.

- d) *Flexibilidade*: decorre da lógica de redes. A alta complexidade e imprevisibilidade dos modelos que se desenvolvem reconfiguram constantemente as redes devido ao seu potencial criativo. Este aspecto é decisivo em uma sociedade em constante mudança.
- e) *Convergência de tecnologias*: a estrutura da rede é formada por diversas tecnologias integradas: computadores, softwares, telecomunicações, microeletrônica.

Estas mudanças produziram um novo paradigma para as bibliotecas. Para Marchiori (1996), este paradigma preconiza que a importância de uma biblioteca não está no acervo interno mas na capacidade de prover acesso aos documentos.

A evolução destas mudanças desenvolveu-se em três fases:

- a) na primeira fase, a importância de uma biblioteca estava na formação de seu acervo. As bibliotecas possuíam recursos para formar as coleções e a produção editorial era limitada, o empréstimo de documentos entre as bibliotecas tinha importância secundária;
- b) na segunda fase, com a chamada explosão bibliográfica e a escassez de recursos, torna-se inviável para uma biblioteca possuir todos os documentos publicados. O objetivo das bibliotecas deixa de ser a posse dos documentos. O principal é prover o acesso aos documentos. Criam-se, então, os consórcios entre bibliotecas e os serviços de comutação de cópias de documentos;
- c) na terceira fase, com as tecnologias da informação, as redes de comunicação e a facilidade de acesso aos documentos digitais, configura-se um novo paradigma de biblioteca, no qual a

importância da biblioteca está como facilitadora do acesso à informação para o usuário.

Valentin (1995, p.5) compara o antigo e o novo modelo de biblioteca, conforme mostrado no Quadro 01.

Biblioteca – Antigo modelo	Biblioteca – Novo modelo
Estrutura hierárquica	Estrutura horizontal
Enfoque no acervo	Enfoque na informação
Organização estática	Organização dinâmica
Trabalho desenvolvido em serviços	Trabalho desenvolvido em projetos
Gerenciamento centralizado	Autogerenciamento
Conhecimentos específicos	Conhecimentos amplos
Relacionamento competitivo	Relacionamento cooperativo
Motivação individual	Motivação de equipes
Ações controladas	Ações inovadoras
Atendimento pessoal	Atendimento remoto
Pesquisa in-loco	Pesquisa remota
Acervo linear	Acervo óptico
Linguagem controlada	Linguagem livre
Entrada de dados referenciais	Entrada de texto completo
Serviços in-loco	Serviços on-line
Produtos impressos	Produtos automatizados
Utilização de sistemas ilhados	Utilização de sistemas integrados
Utilização de mídia única	Utilização de multimídia

Quadro 1: Comparação entre o antigo e o novo modelo de biblioteca

Fonte: VALENTIN, 1995, p. 5.

As bibliotecas universitárias, com novas formas de produção e distribuição da informação, vivenciaram de forma acentuada estas mudanças.

Segundo Tardón (1999, p. 23):

Estas mudanças estatutárias reinventam as funções dos produtores do saber e conhecimentos (cientistas, pesquisadores, acadêmicos e trabalhadores), os intermediários destes (bibliotecários e analistas de informação) e os consumidores (alunos, professores e trabalhadores), cujas inter-relações mútuas configuram um novo marco de transferência de conhecimentos.


Atualmente, pesquisadores publicam seus artigos em bases de dados de acesso livre, independente de editoras, e podem consultar diariamente o que é produzido por pesquisadores de outros países, independente dos serviços de bibliotecas. Tanto a publicação de artigos como as pesquisas podem ser realizadas, via Internet, na residência ou nos locais de trabalhos dos pesquisadores. Algumas bases de dados podem ser configuradas pelos usuários para enviarem periodicamente, por e-mail, o resultado de buscas bibliográficas, com os resumos dos artigos e *links* para os textos na íntegra, mantendo os pesquisadores atualizados sobre o que é publicado em áreas de seu interesse. Certamente, esta nova dinâmica no fluxo da informação resultará em alterações no desenvolvimento do conhecimento, na medida em que supera os limites de tempo e espaço. Esta facilidade de acesso possibilita, por exemplo, que pesquisadores de países não desenvolvidos possam acessar *Open Archives* de artigos, teses e dissertações.

As tecnologias de informação e comunicação facilitam a recuperação e o acesso à informação digital: documentos digitais com texto, som, imagem; as novas mídias (vídeos, CD-ROM, DVD); as novas formas de acesso à informação (bases de

dados em linha ou em CD-ROM) com *links* para os textos na íntegra de livros e de periódicos produziram mudanças nas bibliotecas e nos hábitos dos usuários.

Os documentos digitais possibilitam novas formas de comunicação. Ao se consultar em uma enciclopédia digital, por exemplo, sobre um pássaro, pode-se acessar vídeos ou ouvir o seu canto. Uma fórmula de um elemento químico pode ser visualizada tridimensionalmente em uma imagem em movimento. Os documentos em hipertexto, com *links* para outros documentos, permitem navegar na Internet de forma aleatória. Esta realidade faz questionar sobre o caos informacional da Internet. Tem-se a impressão que tudo pode tornar-se público na Internet: os trabalhos de um pesquisador em um *Open Archive* ou o diário de uma colegial em um *Weblog*. “Em algumas áreas, os artigos passaram a ser armazenados em arquivos eletrônicos e um crescente percentual de profissionais divulga seus trabalhos diretamente na Internet.” (CUNHA, 2000, p. 79).

Esta facilidade de publicação alterou, também, as características dos canais formais e informais de comunicação científica, reduzindo suas distinções. Enquanto que nos chamados *colégios invisíveis* os pesquisadores, informalmente, distribuíam seus trabalhos aos pares, atualmente, estes trabalhos são publicados e indexados em bases de dados de acesso livre. (MULLER, 2000, p.32). A publicação nestas bases é feita pelo pesquisador, acessando-as a partir de seu computador pessoal.

Esta autonomia que acontece na publicação, acontece também na recuperação da informação: “Com a biblioteca digital, a busca da informação e a comunicação interpessoal acontecem na própria casa, escritório, departamento [. . .]” (DRABENSTOTT; BURMAN, 1997, p. ).

Atualmente, os serviços de comutação do Serviço Cooperativo de Acesso de Documentos – SCAD e do Programa de Comutação Bibliográfica - COMUT

permitem o cadastro dos usuários individuais para solicitar cópias digitais, sem necessitar usar o serviço de uma biblioteca. Assim, questiona-se quanto esta nova realidade, na qual o usuário encontra as informações que necessita e tem acesso aos documentos de forma autônoma, modificará o papel das bibliotecas universitárias.

O ambiente das bibliotecas universitárias, em constante mudança, exige a redefinição de seus serviços para que atendam às necessidades de informação dos usuários. Esta necessidade de adaptação exige, também, um aprendizado permanente dos profissionais de Biblioteconomia. (CENDÓN, 2000, p.228).

4.2 SERVIÇO DE PESQUISAS BIBLIOGRÁFICAS

O serviço de pesquisas bibliográficas, também denominado serviço de buscas bibliográficas, recuperação da informação e buscas em bases de dados, faz parte do serviço de referência da biblioteca, “[. . .] este serviço deve abranger desde a resposta a uma indagação aparentemente simples, até o fornecimento de informação baseada em busca bibliográfica.” (ALA,1983, p.41)

O Online Dictionary for Library and Information Science (REITZ, 2005) define pesquisa bibliográfica:

[. . .] o processo no qual um usuário pesquisa em um catálogo de biblioteca ou base de dados bibliográfica, usualmente por autor, título, cabeçalhos de assunto (descriptor), ou palavras-chave, e recebe uma lista de registros representando itens que satisfaçam os parâmetros da pesquisa. A maioria das bases de dados comerciais permitem ao pesquisador usar técnicas tais como lógica Booleana, truncagem, e proximidade para refinar os resultados da pesquisa.

As atuais bases de dados bibliográficas originaram-se nos periódicos de indexação e resumo. No final do século XIX e início do século XX, por iniciativa de associações profissionais e sociedades, surgiram os primeiros periódicos de indexação, na área de ciências básicas e aplicadas (medicina, química, zoologia, engenharia), que deram origem aos serviços de indexação atuais. A partir da década de 60, com o desenvolvimento da tecnologia dos computadores, ocorreram diversas inovações, na elaboração dos índices e nas formas de acesso. Nesta mesma década, iniciou-se o acesso remoto. A partir de 1985, as bases de dados passaram a ser distribuídas por CD-ROM e, na década de 90, a Internet tornou o acesso às bases de dados mais fácil, possibilitando acessá-las em microcomputadores pessoais.

Atualmente, as bases de dados oferecem novos recursos para a realização de pesquisas. Pode-se elaborar estratégias de busca complexas com o uso de operadores Booleanos e classificar os termos de busca como descritores, palavras do título ou do texto dos resumos. Permitem, também, pesquisar os diversos termos dos tesouros visualizando suas relações hierárquicas. Estas estratégias de busca

podem ser salvas nas bases de dados e configuradas para que sejam enviados periodicamente, por correio eletrônico, os resumos dos novos artigos indexados.

Enquanto que a indústria de distribuição de bases de dados vende o acesso com custos muito elevados, algumas bases oferecem acesso livre. A US National Library of Medicine, passou a disponibilizar o acesso livre para a base Medline na Internet, através da interface PubMed, a partir de 1997.

4.3 GESTÃO DO CONHECIMENTO

A Gestão do Conhecimento baseia-se na criação e no compartilhamento do conhecimento com o objetivo de gerar o conhecimento organizacional. Inicia-se o estudo deste processo com as definições de dado, informação e conhecimento.

O Online Dictionary for Library and Information Science (REITZ, 2005), define estes três termos.

Dado:

O plural da palavra latina *datum*, significa “o que é dado”, [. . .]. Fatos, figuras, ou instruções apresentadas de forma que podem ser compreendidos, interpretados, e comunicados por uma pessoa ou processada por um computador

Informação:

Dados apresentados em uma forma de leitura compreensível e com o seu significado atribuído no contexto do seu uso. Em um sentido mais dinâmico, a mensagem transmitida por um meio de comunicação ou expressão. Se uma mensagem específica é informativa ou não depende em parte da percepção subjetiva da pessoa receptora. Mais concretamente, todos os fatos, conclusões, idéias, e trabalhos criativos do intelecto humano e imaginação que tem sido comunicados, formalmente ou informalmente.

Conhecimento:

Informação compreendida e avaliada sob a luz da experiência e incorporada na compreensão intelectual de um sujeito

As tecnologias de informação e comunicação possibilitam o processamento da informação digital. Imagens, sons, textos, transformam-se em dígitos, zero e um, facilitando a transferência da informação e o seu processamento de dados em informação e em conhecimento.

Davenport (1998, p. 18) define dado, informação e conhecimento, lista suas características como conhecimentos tácitos ou explícitos e as suas características quanto à facilidade de processamento e transferência, conforme pode ser observado no Quadro 02.

Dado	Informação	Conhecimento
Simples observações sobre o mundo.	Dados dotados de relevância e propósito.	Informação valiosa da mente humana. Inclui reflexão, síntese, contexto.
Facilmente estruturado. Facilmente obtido por máquina. Freqüentemente quantificado. Facilmente transferível.	Requer unidade de análise. Exige consenso em relação ao significado. Exige necessariamente a mediação humana.	De difícil estruturação. De difícil captura em máquinas. Freqüentemente tácito. De difícil transferência.

Quadro 02: Dado, informação e conhecimento

Fonte: Davenport , 1998, p. 18

Na pirâmide informacional configura-se a hierarquização entre dado, informação e conhecimento. De acordo com Urdaneta (1992 apud GALVÃO, 2000, p.41)¹, no processo de transformação de dados em informação e em conhecimento aumentam a qualidade e a complexidade do conhecimento e diminui a quantidade. Ou seja, no primeiro nível da pirâmide encontra-se uma grande quantidade de dados com baixa complexidade, no nível mais elevado da pirâmide tem-se uma quantidade de conhecimento reduzida mas com alta complexidade. (Figura 01)

¹ URDANETA, Iraset Paez. *Gestión de la inteligencia: aprendizaje tecnológico y modernización del trabajo informacional*. Caracas : Universidad Simon Bolivar, 1992. 253 p.

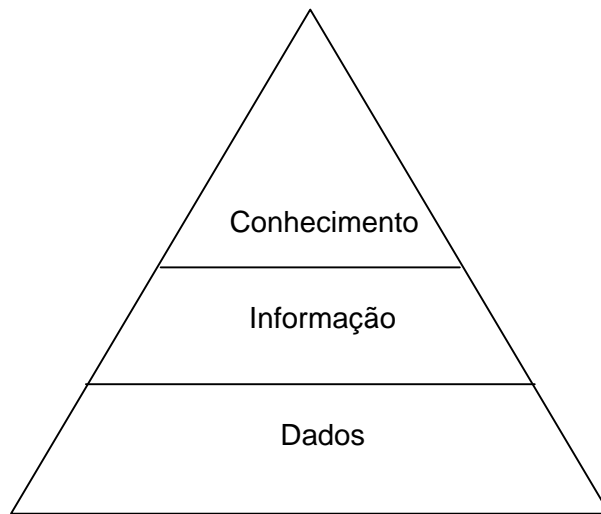


FIGURA 01: Pirâmide Informacional

A relação entre dado, informação e conhecimento no espaço real e no espaço virtual são diferentes. De acordo com Castells (2003, p. 467) as novas tecnologias da informação estão transformando tanto o espaço quanto o tempo. “[. . .] nossa sociedade está construída em torno de fluxos: fluxos de capital, fluxos de informação, fluxos de tecnologia, fluxos de interação organizacional, fluxos de imagens, sons e símbolos.” (CASTELLS, 2003, p.501).

O fluxo da informação (circulação de informação por unidade de tempo), no espaço real depende de papel, estradas e tempo, enquanto que no espaço virtual, com as tecnologias da informação e comunicação, estes limites de tempo e espaço são superados. “A conjunção destes dois fatores, explosão da informação e implosão do tempo, conduz ao aparecimento de fluxos de informação muito elevados. . .” (LE COADIC, 1996, p.9).

A qualidade e a complexidade do conhecimento configurado no topo da pirâmide depende do fluxo da informação e da dimensão da base da pirâmide,

quanto maior a quantidade de dados, maior a complexidade alcançada pelo conhecimento. No espaço real esta base é limitada, enquanto que no espaço virtual há a tendência a tornar-se ilimitada. Como consequência, eleva-se a possibilidade de desenvolvimento de conhecimentos mais complexos, tanto de indivíduos como de organizações. A Gestão do Conhecimento, na medida em que organiza a rede de informações interna de uma organização e a integra às redes externas, aumenta a base da pirâmide informacional e aumenta o fluxo de informações na organização. Como consequência, possibilita a elaboração de conhecimentos mais complexos.

O objetivo da Gestão do Conhecimento é criar o conhecimento organizacional aproveitando os recursos de informações e conhecimentos dos ambientes externo e interno de uma organização, do espaço real e virtual, possibilitando encontrar novos recursos de conhecimento de valor estratégico para a organização. Devido aos seu potencial em propiciar a criatividade da equipe e a inovação na organização, a Gestão do Conhecimento, tem papel importante no planejamento estratégico da empresa.

Barbalho (1995, p.24) define planejamento estratégico:

Entende-se por planejamento estratégico o processo utilizado para o estabelecimento de objetivos alinhados com as políticas, metas e princípios, bem como os fatores de relevância ao meio-ambiente organizacional [. . .]

Pode-se considerar o planejamento estratégico como a utilização eficaz dos meios disponíveis na organização para exploração de condições favoráveis existentes no meio-ambiente externo e interno.

O planejamento estratégico permite atingir-se os objetivos de eficiência e eficácia. Enquanto que a eficiência está relacionada aos processos, “[. . .] um

sistema de informação é eficiente quando seus procedimentos são corretos.” A eficácia está relacionada aos resultados, “[. . .] um sistema de informação é eficaz quando fornece aos usuários a informação de que necessitam, com a rapidez e a precisão desejadas.” (ALMEIDA, 2000, p. 17). Fica claro, na definição de planejamento estratégico, o seu valor e importância. No entanto, um dos fatores de seu sucesso é o conhecimento do contexto da organização. Sem estas informações, mesmo que o processo tenha sido bem desenvolvido, este não terá resultados positivos.

A Gestão do Conhecimento é definida por Townley (2001, p.45) em artigo publicado no periódico *College and Research Libraries* da American Library Association como: “[. . .] o conjunto de processos para criar e compartilhar o conhecimento em uma organização para otimizar o processo de decisões com o objetivo de realizar sua missão e metas.”

A International Federation of Library Associations – Seção da Gestão do Conhecimento define:

[. . .] o processo de criação, armazenagem, transmissão, uso e reutilização dos conhecimentos de uma organização, possibilitando que esta organização alcance seus objetivos e metas. A GC amplia o conceito de “conhecimento” mais além de conceitos tais como “memória”, “armazenagem”, e “informação”. O termo cobre áreas como o conhecimento tácito (experiência), e o conhecimento explícito, e o conhecimento de procedimentos (IFLA, 2005).

Santos (2001, p.32) em relato sobre a implementação da Gestão do Conhecimento no Serviço Federal de Processamento de Dados - SERPRO, define:

[. . .] é, portanto, o processo sistemático de identificação, criação, renovação e aplicação dos conhecimentos que são estratégicos na

vida de uma organização. É a administração dos ativos de conhecimento das organizações. Permite à organização saber o que ela sabe.

Os conceitos de identificação, armazenagem e disseminação do conhecimento são similares na Gestão do Conhecimento e na Biblioteconomia. No entanto, na GC diferencia-se pelo seu objetivo de transformar dados e informações em conhecimento e pelo valor estratégico que é dado para estes conceitos.

A GC tem como objetivo o uso eficaz de todos os recursos de conhecimentos de seus trabalhadores, o capital intelectual da organização.

Santos (2001, p.35) define capital intelectual: “[. . .] é a soma do conhecimento de todos em uma organização, o que lhe proporciona vantagens competitivas; é a capacidade mental coletiva, a capacidade de criar continuamente e proporcionar valor de qualidade superior.”

De acordo com Stewart (2002, p.40), o capital intelectual é formado por três categorias:

- a) *capital humano* : habilidades e conhecimentos das pessoas;
- b) *capital estrutural*: patentes, metodologias, softwares, documentos, processos, bancos de dados e redes;
- c) *capital em clientes*: relacionamentos com clientes e fornecedores.

Estas categorias formam os ativos intangíveis, ou seja, os ativos do conhecimento.

Sveiby (1998, p.11) classifica os ativos intangíveis nas seguintes categorias:

a) *competência dos funcionários*: capacidade de agir para criar ativos tangíveis e intangíveis;

b) *estrutura interna*: patentes, conceitos, modelos, sistemas administrativos e de computadores criados pelos funcionários ou adquiridos em outro lugar. A cultura organizacional também é considerada uma estrutura interna. A estrutura interna e as pessoas formam a organização.

c) *estrutura externa*: inclui relações com os clientes e fornecedores e, também, marcas registradas e a reputação ou a imagem da empresa.

Para Sveiby (1998, p.8) o valor dos ativos intangíveis não pode ser deduzido das transações de rotina de mercado. Este valor só aparece no mercado de ações e explica porque algumas empresas apresentam um valor no mercado de ações muito acima de seu valor patrimonial. Os ativos intangíveis passaram a ser mais importantes para as empresas do que os ativos financeiros e físicos. (STEWART, 2002, p.38).

Em uma organização, o capital intelectual desenvolve-se por meio do aprendizado organizacional.

Nonaka e Takeuchi (1997, p. 53) definem aprendizado organizacional: “[. . .] um processo de mudança adaptativo e gerativo influenciado pela experiência passada, concentrado na modificação ou no desenvolvimento e criação de rotinas, apoiado pela memória organizacional.”

De acordo com Santos (2001, p.38):

A aprendizagem organizacional é, portanto, o processo contínuo de detectar e corrigir erros. Errar significa aprender, envolvendo a autocrítica, a avaliação de riscos, a tolerância ao fracasso e a correção de rumo, até alcançar os objetivos.

Para Nonaka e Takeuchi (1997, p.52) o aprendizado organizacional é formado por dois tipos de aprendizado:

- a) *aprendizado passivo*: é a obtenção de know-how para resolver problemas específicos com base em premissas existentes;
- b) *aprendizado ativo*: que consiste no estabelecimento de novas premissas, novos paradigmas e modelos mentais.

A criação do conhecimento envolve a interação entre estes dois tipos de aprendizado.

O aprendizado organizacional é promovido por meio da criação do conhecimento, através de uma atitude de mudança e inovação, e do compartilhamento de conhecimento entre as pessoas da organização. O critério para direcionar o aprendizado organizacional, os processos de inovação e de compartilhamento do conhecimento é a busca da qualidade de produtos e serviços conforme preconizada pela Gestão da Qualidade.

De acordo com Valls (2004, p. 175):

[. . .] pode-se resumir gestão da qualidade, portanto, como a forma de gestão de uma organização, definida pela alta direção, tendo como base as necessidades dos seus clientes, baseada na identificação de requisitos de qualidade do produto ou serviço, no estabelecimento de um planejamento para que esse padrão seja atingido e na constante busca pela melhoria, em todos os seus aspectos, visando à satisfação dos clientes e a eficácia da organização.

Esta definição está de acordo como a NBR ISO 9000 : 2000 que dá ênfase á uma visão dinâmica, com a determinação de melhorias contínuas enquanto que a NBR ISO 9000 : 1994 apresentava uma visão estática com foco na prevenção de falhas de processo e produto (VALLS, 2004, p. 175). Esta mudança aproxima os princípios da Gestão de Qualidade dos princípios da Gestão do Conhecimento. A visão do erro nos processos é visto de forma mais flexível na Gestão do Conhecimento, que propõe a tolerância ao erro e o incentivo ao erro criativo (DAVENPORT; PRUSAK ,1997, p.117).

Para Nonaka e Takeuchi (1997, p. 88) uma das condições para promover a criação do conhecimento é a “flutuação e o caos criativo”, que originam-se na relação da organização com as flutuações do ambiente externo. Mudanças, ambigüidades e flutuações no ambiente externo provocam crises na organização, a partir da qual é possível criar o novo conhecimento. Estes autores propõem que estes elementos sejam introduzidos nas organizações para promover situações favoráveis à criatividade. “Quando a flutuação é introduzida em uma organização, seus membros enfrentam um ‘colapso’ de rotinas, hábitos ou estruturas cognitivas “ (NONAKA e TAKEUCHI, 1997, 89).

O compartilhamento do conhecimento entre os trabalhadores de uma organização é o princípio básico da Gestão do Conhecimento. Este compartilhamento acontece de diversas formas: em encontros presenciais e virtuais com o uso das tecnologias da informação e comunicação, que facilitam o armazenamento das informações em repositórios e sua posterior disseminação.

A informação compartilhada não gera apenas a soma dos conhecimentos. Um indivíduo, ao internalizar o conhecimento compartilhado, não apenas soma este conhecimento ao seu, mas realiza uma síntese, a partir da sua bagagem cultural, valores, experiências, emoções, intuições, gerando um novo conhecimento. A mesma informação transmitida para diversas pessoas gera conhecimentos diferentes. Este processo de sinergia entre o conhecimento dos indivíduos e da organização gera o processo de inovação. “A criação do conhecimento organizacional é uma interação contínua e dinâmica entre o conhecimento tácito e o conhecimento explícito” (NONAKA e TAKEUCHI, 1997, p.79).

Estes autores definem os dois tipos de conhecimento nas organizações:

a) conhecimento tácito: é um conhecimento difícil de ser articulado e transmitido. É o conhecimento pessoal, que se configura como uma habilidade, resultado de um somatório de conhecimentos, experiências, intuições, sistemas de valores, emoções e se expressa em ações. É considerada a forma de conhecimento mais importante em uma organização.

b) conhecimento explícito: é o que pode ser codificado em expressões verbais, matemáticas e transmitido formalmente. Pela possibilidade de codificação este conhecimento pode ser formalmente sistematizado e transmitido.

Esta interação entre os conhecimentos tácito e explícito ocorre de quatro formas:

- a) *socialização*: tácito-tácito – compartilhado através de observação, imitação ou prática;
- b) *externalização*: tácito-explícito – é a codificação do conhecimento tácito ou comunicação ao grupo;
- c) *internalização*: explícito-tácito – os conhecimentos explícitos compartilhados são internalizados pelos indivíduos da organização;
- d) *combinação*: explícito–explícito – consiste na combinação de conjuntos diferentes de conhecimentos explícitos.

De acordo com Davenport e Prusak (1998, p.175), os principais objetivos na implementação da Gestão do Conhecimento são a criação de repositórios de conhecimento, a melhoria do acesso à informação e o desenvolvimento de uma cultura do conhecimento.

A seguir descreve-se estes três objetivos da GC:

- a) *repositórios de conhecimento*: bases de dados que reúnem principalmente documentos escritos, disponibilizando conhecimento externo à organização, o conhecimento interno (relatórios, manuais, procedimentos) e o conhecimento interno informal.
- b) *acesso ao conhecimento*: baseia-se nas tecnologias da informação que facilitam a formação dos repositórios e a transferência de conhecimento.
- c) *cultura do conhecimento*: consiste na promoção de uma cultura que estimule a criação, a transferência e o uso do conhecimento.

Estes objetivos podem ser sintetizados em um único: a criação do conhecimento organizacional.

A implementação da Gestão do Conhecimento deve ser feita por equipe coordenada por um gerente.

De acordo com Davenport e Prusak (1998, p. 87), o gerente da GC deve definir os seguintes princípios para a codificação do conhecimento:

- a) definir a que objetivos o conhecimento codificado deverá servir. Não há sentido em codificar todo o conhecimento de uma organização, é uma tarefa com custos altos e que pode ser improdutivo.
- b) identificar o conhecimento existente para atingir estes objetivos. Esta identificação é realizada por meio de um mapa do conhecimento, que pode-se configurar como Páginas Amarelas do conhecimento ou bancos de dados que indicam pessoas, documentos e bancos de dados aos quais os trabalhadores recorrem para solucionar problemas e realizar suas atividades. Cada trabalhador em uma organização possui um mapa do conhecimento pessoal. A função do gerente é combinar estes mapas individuais montando o mapa da organização. O mapa é feito perguntando às pessoas que conhecimento elas tem e onde buscam o conhecimento para realizar seus trabalhos. Geralmente os mapas expressam as redes formais e informais do conhecimento.
- c) avaliar o conhecimento existente quanto à utilidade, o tipo de conhecimento (tácito, intuitivo de um especialista ou explícito, estruturado, baseado em regras) e a adequação à codificação.
- d) identificar o melhor meio de codificação e distribuição. O conhecimento tácito é o mais importante em uma organização, é de difícil codificação e, muitas vezes, se perde neste processo e somente com a convivência pode ser transmitido. O conhecimento do gosto de uma laranja, por exemplo, é

um conhecimento tácito, de simples aprendizado mas de difícil codificação.

A transferência do conhecimento explícito pode ser feita por meio de documentos disponibilizados em bases de dados na Intranet enquanto que o conhecimento tácito exige contato pessoal ou tecnologias de som e imagem, que representem da melhor forma este contato e que também podem ser armazenados e acessados em uma intranet.

Para que a transferência de conhecimentos aconteça deve-se criar uma cultura de compartilhamento que supere os seguintes fatores de atrito, conforme mostrado no

Atrito	Soluções possíveis
Falta de confiança mútua	Construir relacionamentos e confiança mútua através de reuniões face a face.
Diferentes culturas, vocabulários e quadros de referência.	Estabelecer um consenso através de educação, discussão, publicações, trabalho em equipe e rodízio de funções.
Falta de tempo e de locais de encontro; idéia estreita de trabalho produtivo.	Criar tempo e locais para transferência do conhecimento: feiras, salas de bate-papo, relatos de conferências.
<i>Status</i> e recompensas vão para os possuidores do conhecimento	Avaliar o desempenho e oferecer incentivos baseados no compartilhamento.
Falta de capacidade de absorção pelos recipientes	Educar funcionários para a flexibilidade; propiciar tempo para aprendizado; basear as contratações na abertura de idéias.
Crença de que o conhecimento é prerrogativa de determinados grupos, síndrome do “não inventado aqui”	Estimular a aproximação não hierárquica do conhecimento; a qualidade das idéias é mais importante que o cargo da fonte.
Intolerância com erros ou necessidade de ajuda	Aceitar e recompensar erros criativos e colaboração; não há perda de <i>status</i> por não se saber tudo.

Quadro 03 - Cultura de compartilhamento : fatores de atrito e soluções

Fonte: Davenport e Prusak, 1998, p. 117

Estes conceitos da GC aplicam-se igualmente em empresas que oferecem produtos ou serviços. Segundo Davenport e Prusak (1998, p.16), o conhecimento

não só é a base de operação de empresas como também está nos seus produtos e serviços e as distinções entre empresas industriais e de serviços também está diminuindo. A seguir, apresenta-se a Gestão do Conhecimento no contexto das bibliotecas universitárias.

4.4 GESTÃO DO CONHECIMENTO EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

O contexto de mudanças na Sociedade de Informação levaram as bibliotecas a buscarem a adequação através de modelos flexíveis de gestão, do planejamento estratégico e da gestão da qualidade.

Enquanto que há alguns anos as bibliotecas tinham um vínculo bem definido com os usuários que não tinham alternativas para atenderem suas necessidades de informação, atualmente as bibliotecas se defrontam com a concorrência de serviços locais, nacionais e internacionais. Na Biblioteca Virtual em Saúde – BVS, por exemplo, pode-se pesquisar em diversas bases de dados e acessar os textos dos artigos ou solicitar cópias para bibliotecas nacionais ou do exterior, à partir de *links* disponíveis nas referências bibliográficas recuperadas nas pesquisas.

A Gestão do Conhecimento configura-se como instrumento adequado para que as bibliotecas acompanhem esta dinâmica de mudanças da Sociedade da Informação.

Segundo Tardón (1999, p.24), são três os objetivos da Gestão do Conhecimento em bibliotecas universitárias:

- a) melhorar o acesso ao conhecimento que as bibliotecas universitárias possuem, tanto os contidos em documentos, como de seus trabalhadores.

Reduzir o tempo de acesso à informação e seu custo, aumentar seu uso e personalização e favorecer a desintermediação e desterritorialização da informação das próprias bibliotecas universitárias;

b) aproveitar sua experiência tradicional como depósitos de informação e memórias históricas para agregar novos conhecimentos, principalmente conhecimentos internos estruturados (normas, técnicas, métodos e políticas) e conhecimentos tácitos.

c) fomentar internamente condutas culturais eficazes com relação à criação, transmissão e utilização de conhecimentos, para dinamizar as estruturas organizativas e se preparar para enfrentar as novas mudanças que se formulam no âmbito da Sociedade da Informação.

Estes objetivos são similares aos propostos por Davenport e Prusak (1998, p.175), para empresas: facilitar o acesso ao conhecimento, criação de repositórios e desenvolvimento de uma cultura do conhecimento. No entanto, enquanto que o ambiente empresarial é altamente competitivo, entre as bibliotecas de uma instituição, ou de instituições diversas, encontra-se uma cultura de cooperação com serviços de empréstimos de documento que complementam as diversas coleções destas bibliotecas. Esta diferença dá a GC em bibliotecas um alto potencial para o desenvolvimento do conhecimento organizacional, criando nova perspectiva no processo de inovação destes serviços.

Este aspecto é detalhado por Dudziak, Villela e Gabriel (2002, p.7) que apresentam os benefícios da Gestão do Conhecimento em bibliotecas universitárias:

a) construção de uma base documentada que ampara os processos decisórios dentro da biblioteca;

- b) melhoria da comunicação e interconectividade entre todos os setores independente de limitações geográficas;
- c) disponibilização integrada de dados, informações e conhecimentos;
- d) racionalização de tarefas como consequência da padronização de procedimentos;
- e) maior eficiência dos setores, independentemente da rotatividade de pessoas;
- f) compartilhamento de experiências entre todos os membros das equipes de bibliotecárias;
- g) facilidade de compartilhamento de conhecimentos e troca de experiências entre as bibliotecas (benchmarking).

Estes fatores refletem-se no processo de tomada de decisões pela facilidade de acesso às informações, sua atualização e sua padronização. O compartilhamento de conhecimento evita a duplicação de esforços. As soluções para problemas encontradas por um funcionário podem ser usadas, posteriormente, por outros funcionários da biblioteca ou em outras bibliotecas. A experiência acumulada por um funcionário, codificada e armazenada em um repositório, não se perde com sua saída para outro local ou sua aposentadoria.

As bibliotecas universitárias apresentam um grande potencial para a implementação da Gestão do Conhecimento, tendo em vista que os elementos necessários já estão presentes: competências para o processamento da informação, tecnologias da informação e tradição de compartilhamento na prestação de serviços que podem ser usados de forma sistemática com a Gestão do Conhecimento.

5 METODOLOGIA

Apresenta-se o tipo de estudo, as amostras e os instrumentos de pesquisa.

5.1 TIPO DE PESQUISA

Esta pesquisa procura constatar dois aspectos:

- a) verificar se as bibliotecas estão acompanhando o processo de mudanças dos sistemas de informação e se estão atendendo às necessidades de informações dos usuários.
- b) verificar o potencial da implementação da Gestão do Conhecimento nestas bibliotecas, como instrumento para que estas desenvolvam um processo de inovação que atenda às necessidades dos usuários.

Para atingir estes objetivos realizou-se uma pesquisa exploratória, com abordagens quantitativa e qualitativa.

Pesquisa exploratória são investigações de pesquisa cujo objetivo é a formulação de questões ou de um problema, com tripla finalidade: desenvolver hipóteses, aumentar a familiaridade do pesquisador com um ambiente, fato ou fenômeno, para a realização de uma pesquisa futura mais precisa ou modificar e clarificar conceitos. (LAKATOS, 1991, p.188)

A pesquisa exploratória atende da melhor forma os objetivos deste estudo: conhecer a realidade dos serviços de pesquisas bibliográficas das bibliotecas da área de ciências da saúde da UFRGS para verificar a necessidade e o potencial da implementação da Gestão do Conhecimento nestes serviços.

Para conhecer a realidade vivenciada pelas bibliotecárias destes serviços realizou-se abordagem quantitativa e qualitativa.

Pela abordagem quantitativa, com questionários com perguntas de múltipla escolha, verificou-se os seguintes aspectos:

- a) se ocorreram mudanças nos hábitos dos usuários devido à possibilidade de realizarem pesquisas bibliográficas fora do ambiente das bibliotecas;
- b) se ocorreram mudanças na interação dos bibliotecários com os usuários;
- c) se os bibliotecários estão acompanhando adequadamente as inovações no contexto das bibliotecas.

A abordagem quantitativa, possibilitou confirmar ou não estes aspectos e dimensionar o grau das mudanças.

A abordagem qualitativa, por meio de entrevistas não estruturadas, procurou explorar de forma detalhada a diversidade de experiências das bibliotecárias, verificando a realidade de cada biblioteca quanto às mudanças ocorridas e como os serviços de pesquisas bibliográficas adaptaram-se a estas mudanças.

5.2 INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS

Os instrumentos de coletas de dados utilizados foram o questionário com questões de múltipla escolha e a entrevista não estruturada. Com os questionários investigou-se e dimensionou-se as mudanças ocorridas no contexto das bibliotecas ,enquanto que nas entrevistas explorou-se como as bibliotecas adaptaram-se a estas mudanças.

Optou-se pelos questionários com questões de múltipla escolha como instrumento de coleta de dados por possibilitar verificar as mudanças nos hábitos dos usuários, as mudanças na interação destes com os bibliotecários e a eficiência do processo de adaptação dos bibliotecários às inovações. A medida que o questionário apresenta a padronização de opções, permite quantificar o grau destas mudanças. Os dados levantados nos questionários foram tabulados em números absolutos.

A entrevista não estruturada foi escolhida como instrumento complementar aos questionários. Nas entrevistas explorou-se de forma detalhada as questões levantadas nos questionários, para verificar a realidade de cada biblioteca e solicitou-se relato de como as bibliotecas adaptaram os serviços de pesquisas bibliográficas para atender as necessidades de informação dos usuários.

5.3 SELEÇÃO DA AMOSTRA

A seguir, relata-se os critérios para escolha das bibliotecas que foram estudadas e para a seleção dos bibliotecários.

5.3.1 Bibliotecas

As bibliotecas da área de ciências da saúde da UFRGS foram selecionadas para o estudo por se constituírem em um grupo de cinco bibliotecas, com características assemelhadas: usuários, necessidades de informação, bases de dados e que trabalham de forma não integrada. As bibliotecas situam-se no Campus da Saúde (Medicina, Enfermagem, Odontologia, Psicologia e Nutrição) e no Campus Olímpico (Escola Superior de Educação Física - ESEF).

5.3.2 Bibliotecários

O estudo da Gestão do Conhecimento nas bibliotecas da área da saúde foi limitado ao serviço de pesquisas bibliográficas. Este serviço foi escolhido por que apresenta muitas inovações: pesquisas em bases de dados on-line, acesso aos resumos de artigos e textos na íntegra com diversas bases de dados que oferecem

acesso livre: Medline, Lilacs, BBO, IndexPsi, Héraclès. Participaram da pesquisa os bibliotecários envolvidos neste serviço, em um total de 7, assim distribuídos:

- a) Medicina/Nutrição – 1 bibliotecária
- b) Enfermagem – 1 bibliotecária
- c) Odontologia – 2 bibliotecárias
- d) Psicologia – 1 bibliotecária
- e) Esef – 2 bibliotecárias

6 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

Analisa-se as características das bibliotecas e as mudanças ocorridas no seu contexto, nos serviços de pesquisas bibliográficas e nos hábitos dos usuários. Estuda-se, também, a forma de aprendizagem das equipes destes serviços, o seu potencial e suas limitações. A partir destas análises, verifica-se como a implementação da GC poderia explorar este potencial e superar as limitações dos atuais processos de aprendizagem.

6.1 AS BIBLIOTECAS

O Instituto de Psicologia, a Faculdade de Odontologia, a Faculdade de Medicina, a Escola de Nutrição e a Escola de Enfermagem estão localizadas no Campus da Saúde. A Escola Superior de Educação Física - ESEF está localizada no Campus Olímpico. Cada um das faculdades da área da Saúde possui biblioteca própria. As equipes trabalham de forma não integrada e, apesar da proximidade entre os diversos prédios do Campus da Saúde, não há uma biblioteca central que reúna seus acervos.

Estas escolas oferecem os seguintes cursos:

	Graduação	Especialização	Mestrado	Doutorado
Educação Física	X	X	X	X
Enfermagem	X		X	
Medicina	X	X	X	X
Odontologia	X	X	X	X
Psicologia	X	X	X	X
Nutrição	X			

Quadro 04 : Cursos de graduação e pós-graduação

Fonte: UFRGS, 2005

6.2 OS SERVIÇOS DE PESQUISAS BIBLIOGRÁFICAS

As bibliotecas oferecem serviços de pesquisas bibliográficas, disponibilizando microcomputadores e acesso às bases de dados. Os usuários pesquisam de forma autônoma e quando necessário solicitam orientação para as bibliotecárias. Atualmente, os usuários também acessam as bases de dados em suas residências e locais de trabalho, solicitando ajuda para as bibliotecárias através de e-mail ou telefone.

6.2.1 Bases de dados

As bibliotecas das faculdades da área de ciências da saúde da UFRGS disponibilizam as seguintes bases de dados

	Medicina	Enfermagem	Odontologia	Psicologia	Educação Física	Nutrição
Medline	X	X	X	X	X	X
Lilacs	X	X	X	X	X	X
SABi	X	X	X	X	X	X
Biological Abstracts	X	X	X	X	X	X
Web of Science	X	X	X	X	X	X
PsycINFO				X		
IndexPsi				X		
SportDiscus					X	
Héaclès					X	
BBO			X			

Quadro 05 – Bases de dados disponíveis nas bibliotecas

Fonte: UFRGS, 2005

Das dez bases de dados listadas, cinco são comuns a todas as bibliotecas: Medline, Lilacs, SABi, Biological Abstracts, Web of Science. Além destas bases, a biblioteca da Faculdade de Odontologia, do Instituto de Psicologia e da Escola Superior de Educação Física - ESEF utilizam bases específicas de suas áreas. A biblioteca da Faculdade de Odontologia utiliza a base BBO, nacional. No Instituto de

Psicologia são utilizadas as bases PsycINFO e IndexPsi e na ESEF as bases de dados SportDuscus e Héraclès.

As bibliotecas dos cursos de Medicina, Nutrição, Enfermagem, Psicologia, Odontologia e ESEF apresentam bases de dados nacionais de acesso livre. Quanto às bases de dados internacionais Medline, Héraclès, SportDiscus, Web of Science, Biological Abstracts, PsycINFO, apenas as duas primeiras oferecem acesso livre.

O fato de que as principais bases de dados nas bibliotecas dos cursos de Medicina, Nutrição, Enfermagem e Odontologia oferecerem acesso livre, o que ocorre também na Psicologia com a base de dados nacional IndexPsi e na ESEF com a base de dados francesa Héraclès, são um fator de mudança nos hábitos dos usuários, na medida em que muitas das necessidades de informação dos usuários não são mais supridas exclusivamente pelas bibliotecas.

Entre as bases de dados com acesso livre, nesta área do conhecimento, pode-se citar:

a) Medline: produzida pela NLM, National Library of Medicine, USA, cobrindo as áreas de: medicina, biomedicina, enfermagem, odontologia, veterinária e ciências afins.

b) Lilacs: Base de dados cooperativa do Sistema BIREME cobrindo literatura da América Latina e Caribe.

c) SABI: Catálogo *on line* do acervo do Sistema de Bibliotecas da UFRGS.

d) BBO: Bibliografia Brasileira de Odontologia.

e) IndexPSI: contém referências e resumos de artigos de periódicos nacionais da área de psicologia.

f) Héraclès - base de dados essencialmente em francês sobre recursos do esporte e ciências do esporte.

As bases de dados com acesso restrito são:

- a) Web of Science: índice de citações, produzida pelo Institute for Scientific Information (ISI), com indexação de periódicos em todas as áreas do conhecimento.
- b) Biological Abstracts: contém referências bibliográficas completas e resumos da literatura mundial em todas as áreas das ciências biológicas e biomédicas : agricultura, anatomia, bioengenharia, biofísica, biologia celular, biologia ambiental, biotecnologia, botânica, farmacologia, fisiologia, medicina clínica e experimental, microbiologia, patologia, zoologia.
- c) PsycINFO: contém referências e resumos na área de psicologia e aspectos psicológicos de disciplinas relacionadas, como medicina, psiquiatria, enfermagem, sociologia, educação, farmacologia, fisiologia, lingüística, antropologia, administração e direito.
- d) SportDiscus - base de dados nas áreas de educação física, esportes, medicina do esporte, psicologia, sociologia e história do esporte, com mais de 700 mil referências a artigos de periódicos, livros, teses e dissertações, trabalhos de congressos e sítios na Internet.

6.2.2 Usuários

Analisa-se, a seguir, as mudanças nos hábitos dos usuários e as novas formas de interação com a biblioteca, decorrentes das inovações tecnológicas.

As bibliotecárias do Instituto de Psicologia e da Escola de Enfermagem, por terem assumido suas funções há pouco tempo, não puderam avaliar claramente as mudanças nos hábitos dos usuários destas bibliotecas.

Na Faculdade de Medicina, a bibliotecária relatou que, há alguns anos, os usuários (estudantes, professores ou profissionais da área da saúde) freqüentavam a biblioteca para realizarem pesquisas nas bases de dados, consultar a coleção de periódicos e encomendar cópias de artigos através do sistema BIREME. Atualmente, com a facilidade das tecnologias de informação e comunicação, com o acesso livre às bases de dados Medline e Lilacs, é comum que os usuários realizem suas pesquisas em suas residências ou nos locais de trabalho e encomendem cópias de artigos diretamente à BIREME. Este usuário continua usando os serviços da biblioteca solicitando orientações para a bibliotecária, por meio de telefone e correio eletrônico. Solicitam, também, cópias de artigos de periódicos do acervo da biblioteca da Faculdade de Medicina através do serviço da BIREME. Na Faculdade de Odontologia, as duas bibliotecárias relataram que, enquanto há alguns anos, os usuários agendavam horário para realizarem as pesquisas sob sua orientação, agora realizam suas pesquisas sozinhos e solicitam ajuda ocasionalmente. Em relação à solicitação de ajuda por parte dos usuários que realizam pesquisas em outros locais fora do ambiente da biblioteca, uma das bibliotecárias considera que ocorrem *muitas* solicitações enquanto que a outra considera que a quantidade de

solicitações é *regular* (Tabela 01). Na ESEF, as duas bibliotecárias confirmaram que a frequência dos usuários para uso destes serviços diminuiu sensivelmente, devido à facilidade de acesso às bases de dados na Internet ou na Intranet da Universidade. Uma das bibliotecárias considera que os usuários solicitam *pouca* ajuda enquanto que a outra considera que a quantidade de solicitações é *regular*.

Estes relatos das bibliotecárias confirmam as mudanças nas bibliotecas universitárias estudadas por Drabenstott e Burman (1997) de que “[. . .] com a biblioteca digital, a busca da informação e a comunicação interpessoal acontecem na própria casa, escritório, departamento [. . .]”

Esta realidade expressa-se nas respostas das bibliotecárias quando questionadas se houve diminuição na frequência dos usuários à biblioteca devido à possibilidade em realizarem suas pesquisas fora da biblioteca, com acesso aos textos dos artigos. (Tabela 01)

Tabela 01 - Diminuição na frequência dos usuários nas bibliotecas

	Nº de respostas
Muita	1
Regular	2
Pouca	4
Nenhuma	0
Total	7

Nota: Respostas para a pergunta “Pelo fato de os usuários poderem realizar suas pesquisas fora da biblioteca e, também, terem acesso aos artigos, houve diminuição na frequência destes à biblioteca?”

Os usuários, ao fazerem as pesquisas sem o conhecimento de como a informação está organizada nestas bases, como os artigos são indexados, ou sem o conhecimento da linguagem documental, tesouros, cabeçalhos de assuntos ou como estruturar expressões de busca com o uso da lógica Booleana, podem deixar de recuperar informações importantes. (GROGAN, 2001, p.139). Perguntadas se os usuários que acessam as bases de dados em outros locais, e não nas bibliotecas, solicitam ajuda, tem-se os seguintes resultados: 1 bibliotecária considera que são feitas *muitas* solicitações, 3 bibliotecárias consideram o nível de solicitações é *regular* e 3 bibliotecárias consideram que são feitas *poucas* solicitações. (Tabela 02)

Tabela 02 - Frequência de solicitação de ajuda por parte dos usuários

	Nº de respostas
Muito	1
Regular	3
Pouca	3
Nenhuma	0
Total	7

Nota: Respostas para a pergunta “Os usuários que realizam pesquisas em outros locais, e não na biblioteca, solicitam ajuda?”

Estes dados indicam que as mudanças nos hábitos dos usuários requerem a adaptação dos serviços das bibliotecas para facilitar o acesso dos usuários remotos aos serviços de pesquisas bibliográficas.

Para analisar-se a interação entre a biblioteca e os usuários que realizam pesquisas fora da biblioteca, perguntou-se quais eram as formas de solicitação de ajuda. Com a possibilidade de selecionar mais de uma opção, as sete bibliotecárias assinalaram as seguintes opções: pessoalmente (7 respostas), por e-mail (6 respostas), ou por telefone (5 respostas).

Tabela 03 - Formas de solicitação de ajuda por parte dos usuários

	Nº de respostas
Pessoalmente	7
E-mail	6
Site da biblioteca	0
Telefone	5
Outros	0
Total	18

Nota: Respostas das bibliotecárias para a pergunta "Como os usuários solicitam ajuda nas suas pesquisas?"

O ambiente da Internet possibilita que o usuário solicite orientação por correio eletrônico facilitando a comunicação entre o usuário e os bibliotecários. Observamos que, mesmo realizando suas pesquisas fora do ambiente da biblioteca, parte das solicitações de ajuda é feita pessoalmente.

Segundo Levacov (1999, p. 265):

Com a possibilidade de acessar bibliotecas, centros de informação e banco de dados via redes de telecomunicações, os usuários remotos já não serão mais um diminuto segmento do grande grupo de usuários. Ao contrário, cada vez mais reduzir-se-á o número daqueles que fazem acesso real, em comparação aos que fazem acesso virtual.

Estas mudanças nos serviços de pesquisas bibliográficas das bibliotecas da área de ciências da saúde da UFRGS, produzidas pelas inovações tecnológicas confirmam a afirmação de Tardón (1999, p. 23) para as bibliotecas universitárias: estas mudanças “[. . .] reinventam as funções dos produtores do saber e conhecimentos [. . .], os intermediários destes (bibliotecários e analistas de informação) e os consumidores [. . .]” alterando suas relações. A necessidade de constante adaptação a estas mudanças torna necessário que o profissional da informação se atualize constantemente (CENDÓN, 2000, p.228). Atualmente, a aprendizagem organizacional nestas bibliotecas não é realizada de forma sistemática. As bibliotecárias buscam as informações de forma independente, por sua iniciativa. O aprendizado organizacional, quando sistematizado, torna-se um processo de mudança adaptativo e gerativo apoiado na criatividade e memória organizacional (NONAKA; TAKEUCHI, 1997, p. 53). A GC implementada nas cinco bibliotecas integraria as equipes dos serviços de pesquisas bibliográficas disponibilizando para todos os bibliotecários o conhecimento adquirido e desenvolvido por cada bibliotecário.

6.2.3 Bibliotecários

Avalia-se, a seguir, como os bibliotecários dos serviços de pesquisas bibliográficas das bibliotecas da área de ciências da saúde da UFRGS estão acompanhando estas mudanças.

A avaliação do conhecimento e atualização dos bibliotecários sobre as novas tecnologias, novos recursos em bases de dados e novas fontes de informação foi feita perguntando a estes o seu grau de satisfação quanto aos seus conhecimentos.

Sobre o nível de satisfação dos bibliotecários quanto ao conhecimento que possuem das bases de dados, 2 bibliotecárias consideram que *conhecem e utilizam muito bem*, 4 consideram que *conhecem e utilizam de forma regular* e 1 considera que *conhece pouco* (Tabela 04). Das sete bibliotecárias entrevistadas, três assumiram a menos de um ano e destas, duas responderam *conhecer de forma regular* e uma respondeu *conhecer pouco* as bases de dados. Das quatro bibliotecárias que exercem suas atividades há mais tempo, duas responderam *conhecer muito bem* e duas responderam *conhecer de forma regular*.

Tabela 04 - Nível de satisfação das bibliotecárias quanto ao conhecimento sobre os recursos disponíveis nas bases de dados

	Nº de respostas
Conhece e utiliza muito bem	2
Conhece e utiliza de forma regular	4
Conhece pouco	1
Não conhece	0
Total	7

Nota: Respostas para a pergunta “Você considera que conhece e usa todos os recursos disponíveis nas bases de dados, explorando todo o seu potencial?”

As bases de dados inovam-se constantemente com novos recursos: pesquisas em tesouros, elaboração de expressões de busca mais complexas, com o uso de lógica Booleana; vínculos entre as referências e os textos na íntegra de artigos e livros; vínculos para serviços de comutação; alerta bibliográfico por correio eletrônico de expressões de busca salvas na base de dados que possibilita que um pesquisador receba periodicamente por correio eletrônico as referências e resumos de novos artigos publicados sobre o tema de seu interesse. Estes recursos podem dar uma nova dinâmica no desenvolvimento do conhecimento em uma Universidade, sendo importante que os bibliotecários dominem estes recursos.

O fato de que apenas duas bibliotecárias afirmarem conhecer as bases de dados *muito bem* indica a necessidade de tornar a aprendizagem organizacional nestas bibliotecas mais eficaz. O conhecimento em uma organização é atualizado na medida em que este se insere de forma eficiente nas redes de informações locais, nacionais e internacionais. A implementação da GC nestas bibliotecas com o compartilhamento do conhecimento entre os bibliotecários e o acesso à memória da organização possibilitaria a integração nestas redes.

Analisa-se a seguir, o nível de satisfação dos bibliotecários sobre o grau de atualização de seus conhecimentos.

Quando solicitados para avaliar o seu grau de satisfação quanto à sua atualização sobre estas inovações, 3 bibliotecárias consideraram *muito boa*, 3 bibliotecárias consideraram *boa* e 1 bibliotecária *regular* (Tabela 05).

Tabela 05 - Nível de atualização dos bibliotecários sobre as inovações e novos recursos disponíveis nas bases de dados

	Nº de respostas
Muito boa	3
Boa	3
Regular	1
Ruim	0
Muito ruim	0
Total	7

Nota: Respostas para a pergunta “Como você considera a sua atualização sobre as inovações e os novos recursos disponíveis nas bases de dados?”

A seguir, analisa-se as formas pelas quais os bibliotecários atualizam-se.

Com a possibilidade de assinalar mais de uma opção, 5 bibliotecários assinalaram o *contato com colegas*, 5 assinalaram o *contato com colegas de outras bibliotecas*, 2 selecionaram a opção *informações disponibilizadas nas bases*, 2 selecionaram por meio de *listas de discussão* e 2 selecionaram a opção *outros (eventos)*.

Tabela 06 - Formas de atualização sobre os novos recursos oferecidos pelas bases

	Nº de respostas
Informação disponibilizada nas bases	5
Contato com colegas da biblioteca	6
Contato com colegas de outras bibliotecas	6
Listas de discussão	2
Outros (eventos, usuários)	1
Total	20

Nota: Respostas das bibliotecárias para a pergunta “Como você se informa sobre os novos recursos oferecidos pelas bases?”

Estes dados, *contato com colegas da biblioteca* (6 respostas) e *contato com colegas de outras bibliotecas* (6 respostas) confirmam a importância do compartilhamento do conhecimento entre os bibliotecários. No entanto, este compartilhamento não está acontecendo de forma sistemática com a elaboração de mapas do conhecimento e o armazenamento em repositórios do conhecimento que evitariam a duplicação de esforços, o aprendizado é feito por iniciativa de cada bibliotecário, sem uma coordenação com metas definidas e planejamento para atingi-las. A GC exploraria da melhor forma os recursos de conhecimento disponíveis e a criatividade dos bibliotecários, tanto em relação às fontes de informação, quanto em relação à adaptação dos serviços às mudanças dos hábitos dos usuários e a redefinição dos serviços de pesquisas bibliográficos.

6.2 PROPOSTA DE GESTÃO DO CONHECIMENTO PARA OS SERVIÇOS DE PESQUISAS BIBLIOGRÁFICAS DAS BIBLIOTECAS DA ÁREA DE CIÊNCIAS DA SAÚDE DA UFRGS.

As bibliotecas da área de ciências da saúde apresentam similaridade no acervo, nas bases de dados e nas necessidades de informações de seus usuários. O serviço de pesquisas bibliográficas é o que apresenta de forma mais intensa mudanças em seu contexto, com bases de dados com novos recursos e instrumentos para formação de estratégias de busca e acesso a artigos na íntegra. Na medida em que ocorrem constantes mudanças nos processos de produção e difusão da informação, os bibliotecários necessitam atualizar-se por meio de colegas, cursos, pesquisas nos mecanismos de busca da Internet ou em listas de discussão. A proposta da Gestão do Conhecimento é fazer com que este esforço realizado individualmente pelos bibliotecários seja um processo sistemático, planejado e organizado para o grupo de bibliotecários da área da saúde.

As mudanças relatadas nos hábitos dos usuários indicam que houve redução no uso presencial destes serviços e aumento no uso remoto, principalmente nas bibliotecas da Faculdade de Medicina e da ESEF, como consequência da possibilidade de acesso às bases de dados nas residências ou locais de trabalho dos usuários.

A pesquisa com as bibliotecárias confirmou os seguintes aspectos:

- a) mudanças no contexto dos serviços de pesquisas bibliográficas devido às inovações tecnológicas;
- b) mudanças nos hábitos dos usuários devido à facilidade de acesso as bases de dados;
- c) mudança na interação com a biblioteca, os usuários passaram a solicitar orientação a biblioteca por meio de telefone e e-mail.

Estes elementos indicam a necessidade de desenvolver uma cultura de inovação para se adaptar às constantes mudanças.

Quanto à forma de aprendizagem dos bibliotecários, o principal meio é através de contato com colegas da biblioteca ou de outras bibliotecas, que está de acordo com o princípio da GC de compartilhamento do conhecimento.

A implementação da GC possibilitaria uma maior eficácia nos seguintes processos:

- a) atualização sobre novas tecnologias;
- b) atualização sobre inovações nas bases de dados;
- c) atualização sobre novas fontes de informação;
- d) análise das mudanças nos hábitos dos usuários, suas necessidades e se estão sendo atendidas adequadamente;
- e) redefinição dos serviços.

Com base nos conceitos de Davenport e Prusak (1998, p.175) a implementação da GC nestes serviços devem atender os seguintes objetivos:

- a) facilitar o acesso ao conhecimento sobre os serviços de pesquisas bibliográficas, através da intranet da Universidade;
- b) criação de repositórios de conhecimento na intranet, disponibilizando políticas, normas, rotinas dos serviços;
- c) desenvolver a cultura do conhecimento, por meio da aprendizagem organizacional que envolve a criação do conhecimento pelo estabelecimento de uma atitude nas equipes de bibliotecários de busca de inovação e do desenvolvimento da cultura de compartilhamento do conhecimento.

A implementação da Gestão do Conhecimento nos serviços de pesquisas bibliográficas da área de ciências da saúde da UFRGS estabeleceria uma gestão proativa que possibilitaria acompanhar, de forma adequada, as mudanças constantes que estão ocorrendo.

7 CONCLUSÕES

A Sociedade da Informação oferece aos bibliotecários e aos usuários das bibliotecas novas possibilidades que levam à reelaboração ou à criação de novos conceitos de tempo e de espaço, relativos à informação. Enquanto que, há alguns anos, tinha-se os documentos em papel em estantes nas bibliotecas, com o hipertexto um documento pode estar em diversos computadores espalhados pelo mundo. Pode-se acessar documentos, por exemplo, os textos na íntegra de teses e dissertações da maioria das Universidades de outros países. As teses, antes consideradas literatura cinzenta, agora adquiriram grande visibilidade e facilidade de acesso.

As novas relações que se estabelecem na comunidade científica alteram o papel da biblioteca como intermediária na obtenção da informação. Fala-se na biblioteca sem paredes, sem estantes, sem livros; fica o bibliotecário com sua capacidade de organizar e recuperar a informação.

A Gestão do Conhecimento, baseada nas novas tecnologias, integra nas equipes de trabalho das bibliotecas conceitos de redes de informação formais e informais e de compartilhamento de conhecimentos, um espaço de memória e criatividade, que possibilita a adaptação, a inovação e, principalmente, a revitalização das bibliotecas.

Este trabalho atingiu seus objetivos na medida em que confirmou os seguintes fatos:

- a) mudanças no ambiente das bibliotecas devido às novas tecnologias de informação e comunicação;

- b) mudanças nos hábitos dos usuários e da forma de sua interação com a biblioteca, devido às inovações tecnológicas;
- c) o processo de aprendizado no conjunto das cinco bibliotecas é eficiente mas não é eficaz na medida em que trabalham de forma desintegrada.
- d) a implementação da GC organizando um processo sistemático de aprendizagem organizacional, planejado para atingir metas estabelecidas, promoveria a inovação e a excelência na qualidade dos serviços.

A dinâmica das mudanças ocorridas nos ambientes externo e interno dos serviços de pesquisas bibliográficas das bibliotecas da área de ciências da saúde da UFRGS confirmam a necessidade e o potencial de implementação da GC nestas bibliotecas para criar redes de informação com flexibilidade, criatividade e dinâmica necessárias para que as bibliotecas acompanhem estas mudanças de forma eficaz.

REFERÊNCIAS

ALA. Diretrizes para o Estabelecimento dos Serviços de Referência e Informação – 1979. **Revista Latinoamericana de Documentación**, Brasília, v. 3, n. 2, p. 41-43, jul./dic. 1983.

ALMEIDA, Maria Christina Barbosa de. **Planejamento de Bibliotecas e Serviços de Informação**. Brasília: Briquet de Lemos, 2000.

BARBALHO, Célia Regina Simoneti; BERAQUET, Vera Silvia Marão. **Planejamento Estratégico para Unidades de Informação**. São Paulo: Polis /APB, 1995.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em Rede**. 7. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2003.

CENDÓN, Beatriz Valadares. Serviços de Indexação e Resumo. In: CAMPELLO, Bernadete Santos, CENDÓN, Beatriz Valadares; KREMER, Jeannette Marguerite. **Fontes de Informação para Pesquisadores e Profissionais**. Belo Horizonte: Ed. UFMG, 2000.

CUNHA, Murilo Bastos da. Construindo o Futuro: a biblioteca universitária brasileira em 2010. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n.1, p. 71-89, jan./abr. 2000.

DAVENPORT, Thomas H.; PRUSAK, Laurence. **Conhecimento Empresarial: como as organizações gerenciam o seu capital intelectual**. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

DAVENPORT, Thomas H. **Ecologia da Informação**. São Paulo, Cultura, 1998.

DRABENSTOTT, Karen M.; BURMAN, Celeste M. Revisão Analítica da Biblioteca do Futuro. **Ciência Informação**, Brasília, v. 26, n. 2, p. 180-194, maio/ago. 1997.

DUDZIAK, Eizabeth Adriana; VILLELA, Maria Cristina; GABRIEL, Maria Aparecida. Gestão do Conhecimento em Bibliotecas Universitárias. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 12., 2002, Pernambuco. **Anais...** Disponível em: < <http://www.sibi.ufrj.br/snbu/snbu2002/oralpdf/91.a.pdf> >. Acesso em : 12 de maio de 2004.

GALVÃO, Maria Cristiane Barbosa; BORGES, Paulo César Rodrigues. Ciência da Informação: ciência recursiva no contexto da sociedade da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 3, p. 40-49, set./dez. 2000.

GROGAN, Denis. **A Prática do Serviço de Referência**. Brasília: Briquet de Lemos, 2001.

IFLA. SECCION DE LA GESTION DEL CONOCIMIENTO. Disponível em: <http://www.ifla.org/VII/s47/pub/KnowledgeManagement-leaflet-s.pdf> >. Acesso em: outubro de 2005.

LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de Metodologia Científica**. São Paulo: Atlas, 1991.

LE COADIC, Yves-François. **A Ciência da Informação**. Brasília: Briquet de Lemos Livros, 1996.

LEVACOV, Marília. Bibliotecas Virtuais. In: MARTINS, F.M.; SILVA, J.M. **Para Navegar no Século XXI**. Porto Alegre: Sulina/Edipucrs, 1999. p. 261-285.

MARCHIORI, Patrícia Zeni. Acessar ou Possuir, eis a Questão... In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 9., 1996, Curitiba. **Anais. . .** Curitiba: Editora UFPR/PUC, 1996. 2 Disquetes.

MULLER, Suzana Pinheiro Machado. A Ciência, o Sistema de Comunicação Científica e a Literatura Científica. In: CAMPELLO, Bernadete Santos, CENDÓN, Beatriz Valadares; KREMER, Jeannette Marguerite. **Fontes de Informação para Pesquisadores e Profissionais**. Belo Horizonte: Ed. UFMG, 2000.

NONAKA, Ikujiro; TAKEUCHI, Hirotaka. **Criação de Conhecimento na Empresa**. Rio de Janeiro: Campus, 1997.

REITZ, Joan M. Online Dictionary for Library and Information Science. Disponível em: < http://lu.com/odlis/odlis_o.cfm >. Acesso em: 29 de julho de 2005.

SANTOS, Antônio Raimundo, et al. **Gestão do Conhecimento**: uma experiência para o sucesso empresarial. Curitiba: Champagnat, 2001.

STEWART, Thomas A. **A Riqueza do Conhecimento**: o capital intelectual e a organização do Século XXI. Rio de Janeiro: Campus, 2002.

SVEIBY, Karl Erik. **A Nova Riqueza das Organizações**: gerenciando e avaliando patrimônios de conhecimento. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

TARDÓN, Eugenio. Bibliotecas Universitárias y Gestión del Conocimiento. **El profesional de la información**. Barcelona, v.8, n.4, p. 22-28, abr. 1999.

TOWNLEY, Charles T. Knowledge Management and Academic Libraries. **College and Research Libraries**, Chicago, v. 62, n. 1, p. 45-55, jan. 2001.

VALENTIN, Marta L. P. Assumindo um Novo Paradigma na Biblioteconomia. **Informação & Informação**, Londrina, v. 0, n.0, p. 2-6, jul./dez. 1995.

VALLS, Valéria Martin. O Enfoque por Processos da NBR ISO 9001 e sua Aplicação nos Serviços de Informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v.33, n.2, p. 172-178, maio/ago. 2004.

UFRGS. **Biblioteca Central**. Disponível em <http://www.biblioteca.ufrgs.br/>. Acesso em: 20 de março de 2005.

APÊNDICE
QUESTIONÁRIO

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
FACULDADE DE BIBLIOTECOLOGIA E COMUNICAÇÃO
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO

IDENTIFICAÇÃO

BIBLIOTECA:

Nº do questionário:

**QUESTIONÁRIO RELACIONADO À GESTÃO DO CONHECIMENTO EM
SERVIÇOS DE PESQUISAS BIBLIOGRÁFICAS**

A Gestão do Conhecimento (GC) propõe o compartilhamento de conhecimentos entre os indivíduos de uma organização por diversos meios: repositórios de documentos digitais em intranets, listas de discussão, telefones, videoconferências, reuniões.

I – GESTÃO DO CONHECIMENTO E ADAPTAÇÃO AS INOVAÇÕES

As questões relacionam-se ao conhecimento dos bibliotecários sobre as inovações que ocorrem nos serviços de pesquisas bibliográficas, como as inovações em bases de dados, acesso à documentos digitais, as novas tecnologias de comunicação e informação:

NOVOS RECURSOS EM BASES DE DADOS

1 Você considera que conhece e usa todos os recursos disponíveis nas bases de dados, explorando todo o seu potencial?

() conhece e utiliza muito bem

() conhece e utiliza de forma regular

- conhece pouco
- não conhece

2 Como você considera a sua atualização sobre as inovações e os novos recursos disponíveis nas bases de dados?

- muito boa
- boa
- regular
- ruim
- muito ruim

3 Como você se informa sobre os novos recursos oferecidos pelas bases?

- informação disponibilizada nas próprias bases
- contato com colegas da biblioteca
- contato com colegas de outras bibliotecas
- listas de discussão
- outros (especifique)

4 Como você considera o compartilhamento de conhecimentos entre as pessoas que trabalham nas bibliotecas da área de ciências da saúde, com a implantação da GC, como meio para tornar eficiente o processo de atualização e conhecimento destes novos recursos?

- muito importante
- importante
- regular
- pouco importante
- sem importância

NOVAS FONTES DE INFORMAÇÃO

5 Como você considera a sua atualização sobre novas fontes de informação: bases de dados, *open archives*, sites, diretórios, bancos de teses, catálogos *on-line*, bibliotecas virtuais com acesso à documentos digitais?

- muito boa
- boa
- regular
- ruim
- não se atualiza

6 Como obtém informações sobre estas novas fontes de informação?

- sites de busca
- listas de discussão
- colegas da biblioteca
- colegas de outras bibliotecas
- outros, especifique

7 Como você considera o compartilhamento de conhecimentos entre as pessoas que trabalham nas bibliotecas da área de ciências da saúde, com a implantação da GC, como meio para tornar eficiente o processo de atualização e conhecimento de novas fontes de informação?

- muito importante
- importante
- regular
- pouco importante
- sem importância

TECNOLOGIAS DE COMUNICAÇÃO E INFORMAÇÃO

8 Como você considera sua adaptação às novas tecnologias, softwares e mídias?

- () muito fácil
- () fácil
- () regular
- () difícil
- () muito difícil

9 De que forma você se adapta às novas tecnologias, softwares e mídias?

- () cursos
- () tutoriais
- () auxílio dos colegas da biblioteca
- () auxílio de colegas de outras bibliotecas
- () outros, especifique

10- Como você considera o compartilhamento de conhecimentos entre as pessoas que trabalham nas bibliotecas da área de ciências da saúde, com a implantação da GC, como meio para tornar eficiente o processo de atualização, conhecimento, das novas tecnologias de comunicação e informação?

- () muito importante
- () importante
- () regular
- () pouco importante
- () sem importância

II – GESTÃO DO CONHECIMENTO E O SERVIÇO DE PESQUISA BIBLIOGRÁFICA

As questões referem-se a forma como os usuários realizam suas pesquisas bibliográficas. Atualmente com a facilidade de acesso às bases de dados e à artigos em formato digital os usuários podem realizar suas pesquisas em seus escritórios ou residências, não sendo necessário ir à biblioteca.

11 Pelo fato dos usuários poderem realizar suas pesquisas fora da biblioteca e, também, terem acesso aos artigos, houve diminuição na frequência destes à biblioteca?

- muito
- regular
- pouco
- nenhuma

12 Os usuários que realizam pesquisas em outros locais, e não na biblioteca, solicitam ajuda?

- muito
- regular
- pouca
- nenhuma

13 Como os usuários solicitam ajuda nas suas pesquisas?

- pessoalmente
- e-mail
- site da biblioteca
- telefone
- outros, (especifique)

14 São oferecidos cursos de capacitação para os usuários de como pesquisar nas bases de dados e acessarem os artigos?

sim

não

15 Como você considera o resultado obtido pelos usuários em suas pesquisas nestas bases?

muito bom

bom

regular

ruim

muito ruim

16 Como você considera o compartilhamento de conhecimentos entre as pessoas que trabalham nas bibliotecas da área de ciências da saúde, com a implantação da GC, como meio para tornar eficiente o serviço e se adaptar à esta nova realidade, encontrando soluções que atendam às necessidades dos usuários?

muito importante

importante

regular

pouco importante

sem importância