



XXII Seminário Nacional de
Bibliotecas Universitárias
28 de novembro a 01 de dezembro
Florianópolis - SC

Eixo 1 – Gestão de Bibliotecas

Gestão do conhecimento em biblioteca universitária: uma análise das ferramentas de compartilhamento e armazenamento nas nuvens utilizadas no contexto organizacional da biblioteca universitária da UFRA/Campus Capanema

Knowledge management in university libraries: an analysis of sharing and cloud storage tools used in the organizational context of the university library at UFRA/Campus Capanema

Melissa Sobral Pinheiro – Universidade Federal do Pará (UFPA)
sobral2802@gmail.com

Jean Pereira Corrêa – Universidade Federal do Pará (UFPA)
jean.p.correa7@gmail.com

Célia Regina Simonetti Barbalho – Universidade Federal do Amazonas (UFAM)
simonetti@ufam.edu.br

Danielly Oliveira Inomata – Universidade Federal do Amazonas (UFAM)
dinomata@ufam.edu.br

Hamilton Vieira de Oliveira – Universidade Federal do Pará (UFPA)
hamilton@ufpa.br

Resumo: Discute o uso de ferramentas tecnológicas para o armazenamento, compartilhamento e acesso em nuvem ao conhecimento administrativo produzido pela Biblioteca da Universidade Federal Rural da Amazônia/Campus Capanema. Trata-se de um estudo de caso, cujos dados foram coletados por meio de entrevistas junto aos bibliotecários da unidade, com a finalidade de identificar os serviços e/ou atividades colaborativas Gestão do Conhecimento e Gestão da Informação na unidade de informação. Observou-se que as ferramentas de armazenamento em nuvem utilizadas de modo colaborativo nas plataformas tecnológicas, auxiliam para o aumento da interação entre os colaboradores da unidade. Em vista disso, o emprego dessas ferramentas promove uma melhor qualidade nos serviços e vem contribuindo para a gestão do conhecimento.



Palavras-chave: Biblioteca Universitária. Gestão do conhecimento. Ferramentas tecnológicas.

Abstract: It discusses the use of technological tools for the storage, sharing and cloud access to administrative knowledge produced by the Library of the Federal Rural University of Amazonia/Campus Capanema. This is a case study, whose data was collected through interviews with the unit's librarians, with the aim of identifying the collaborative Knowledge Management and Information Management services and/or activities at the information unit. It was observed that cloud storage tools used collaboratively on technological platforms help to increase interaction between the unit's employees. In view of this, the use of these tools promotes better quality services and contributes to knowledge management.

Keywords: University Library. Knowledge management. Technological tools.

1 INTRODUÇÃO

A Gestão do Conhecimento (GC) e da Gestão da Informação (GI) está no cerne das discussões teóricas e práticas da Ciência da Informação (CI), haja vista que o intenso fluxo de informação e conhecimento são elementos que impactam na vantagem competitiva, na tomada de decisão, na melhoria dos processos nas organizações. A biblioteca presta serviços com fluxos intensos de informações e conhecimentos, e sendo ambientes complexos e dinâmicos precisam ser gerenciados.

O estudo explora o uso de ferramentas tecnológicas na gestão de uma biblioteca universitária (BU), incluindo armazenamento e acesso em nuvem, para avaliar a influência da GC na unidade de informação (UI).

Na ambiência das bibliotecas, no fazer da pessoa bibliotecária, tanto os conhecimentos tácitos (CT) quanto os conhecimentos explícitos (CE) são passíveis de serem identificados. A saber, segundo o clássico estudo de Nonaka e Takeuchi (1997), o CT é pessoal, o qual é adquirido por meio das experiências vivenciadas do seu detentor, sendo intangível e difícil de ser compartilhado, mas que pode ser impulsionado pelo processo de socialização do conhecimento numa espiral de conhecimentos. O CE é formalizado e de fácil transmissão, codificados e registrados em diferentes suportes tanto impressos como virtuais, tais como: livros, revistas, documentos, computadores, bancos de dados, sites dentre outros meios de comunicação. (Nonaka; Takeuchi, 1997). Convém destacar que esses dois tipos de conhecimentos são complementares entre si.

Para Davenport e Marchand (2004) é fundamental a contínua transformação do conhecimento em informações e vice - versa, pois as pessoas não poderão estar sempre disponíveis para compartilhar seus conhecimentos aos demais indivíduos. Os autores destacam que a GC surgiu nos anos 1990, complementando a GI para facilitar o acesso a informações relevantes, atualizadas e fomentar a criação de novos conhecimentos. A criação do conhecimento organizacional (CO) é uma interação contínua e dinâmica entre o CT e o CE (Nonaka; Takeuchi, 1997).

O fato é que a GC rompeu os limites do ambiente organizacional e as instituições de ensino passaram a empregá-la em seus domínios (Husain; Nazin, 2013), a exemplo do ambiente das bibliotecas, por serem ambientes mutáveis, complexos e cheio de incertezas (Ugwu; Okore, 2020) é possível se aplicar a GC e lograr êxito, à medida que se implementam práticas e ferramentas.

Embora a literatura sobre GC em bibliotecas ainda não apresente consenso sobre a implementação de GC nestes ambientes (Agarwal; Islam, 2014; Ugwu; Ekere, 2019), para Shanhong (2000), a GC em bibliotecas consiste em um tipo de gestão que necessita ser direcionada a fatores como: a pesquisa; a efetiva produção de conhecimento; o desenvolvimento de bases de dados com foco em conhecimento; as trocas de ideias, experiências e compartilhamento de informação e conhecimento entre os membros que fazem parte da equipe da biblioteca, juntamente com os seus usuários; a capacitação dos funcionários da unidade; a celeridade dos processamento explícito e implícito do conhecimento e além do seu compartilhamento. O autor enfatiza as características da GC em bibliotecas: a gestão de recursos humanos, considerada um núcleo da GC nesses espaços; a promoção da inovação e do conhecimento como um objetivo da GC; a tecnologia da informação a qual é uma ferramenta fundamental da GC na UI.

Todavia, Agarwal e Islam (2014) acrescentam que os recursos, práticas, ferramentas e processos de GC precisam ser incorporados nas bibliotecas em conformidade à capacidade dos recursos humanos e as necessidades alinhadas aos seus objetivos, visão e missão.

2 METODOLOGIA

Realizou-se, um estudo de caso como método de pesquisa na biblioteca da UFRA/Campus Capanema, para Yin (2010, p.24) esse procedimento é utilizado, em muitas ocasiões, a fim de contribuir no conhecimento do pesquisador para entender tanto os fenômenos grupais, individuais e organizacionais, como também os sociais, políticos e relacionados. Em relação aos instrumentos de coleta de dados realizou-se entrevistas junto aos participantes da pesquisa: os 2 (dois) bibliotecários da unidade, com a finalidade de identificar os serviços e/ou atividades colaborativas GC e GI na UI, com auxílio de ferramentas de compartilhamento e armazenamento na nuvem.

3 RESULTADOS E DISCUSSÕES

A Universidade Federal Rural da Amazônia é tradicionalmente considerada referência no ensino em Ciências Agrárias na região Norte, expandindo-se, atualmente, para outras áreas do conhecimento. O Campus Capanema, localizado no Nordeste Paraense, oferta ao todo, seis cursos de graduação (Administração, Agronomia, Bacharelado em Ciências Biológicas, Ciências Contábeis, Engenharia Ambiental e Energias Renováveis e Licenciatura em Ciências Biológicas) e duas pós-graduações. A BU da UFRA/Campus Capanema é uma unidade que oferece diversificados produtos e serviços de informações, visando dar apoio ao ensino, pesquisa e extensão universitária. Para Cunha e Cavalcante (2008, p.53) a BU é mantida por uma instituição de ensino superior, atendendo às necessidades de informação de docentes, estudantes e equipe administrativa, apoiando ensino, pesquisa e extensão.

Com a realização das entrevistas junto aos bibliotecários/gestores da unidade investigada, ficou evidente ser um ambiente de desenvolvimento de pesquisa, produção do conhecimento e compartilhamento de experiências, ideias e informações entre seus colaboradores e usuários, em consonância com a percepção de Shanhong (2000). Em relação às práticas da GC, com auxílio de ferramentas de armazenamento e colaboração em nuvem, na BU/Campus Capanema, objetivou-se saber junto aos participantes da pesquisa a respeito dos seus conhecimentos acerca do uso dessas tecnologias. Um dos bibliotecários entrevistados relatou que a equipe de trabalho,

formada por dois bibliotecários e dois estagiários, sob a gestão dos bibliotecários têm conhecimento quanto ao uso dessas ferramentas as quais auxiliam com mais eficiência, segurança e agilidade tanto nas atividades administrativas e técnicas na unidade como também nos serviços de informações prestados à comunidade acadêmica. A respeito da contribuição da GC por meio do uso dessas ferramentas, ficou explicitado que o compartilhamento do conhecimento de cada membro da equipe, por meio desses recursos tecnológicos colaborativos, auxilia no registro do conhecimento tácito, contido na mente de cada membro da equipe, possibilitando a conversão para um conhecimento explícito. Isso ratifica com as ideias de autores como Nonaka e Takeuchi (1997) que falam sobre o processo de socialização do conhecimento e de Davenport e Marchand (2004) os quais destacam que é de fundamental importância a transformação mútua do conhecimento em informação.

Outros aspectos importantes a serem ressaltados consistem em conhecer as ferramentas de compartilhamento na nuvem manuseadas pela equipe da unidade, as vantagens de sua utilização e a finalidade no uso de cada uma delas nos serviços e atividades cotidianas da BU.

Identificou-se que o serviço gratuito oferecido pela Google como o ambiente colaborativo para armazenamento digitais e a plataforma de design gráficos – o Canva, são uma das principais ferramentas de apoio para a equipe da BU no desenvolvimento das suas atividades técnicas e administrativas de forma compartilhada. Nesta perspectiva, a preservação do conhecimento, em especial, o arquivamento dos documentos produzidos pela BU após finalizado, são armazenados tanto nas nuvens pela conta institucional da BU quanto no arquivo eletrônico das máquinas institucionais (computadores, notebook e pen drive) dos gestores.

No que concerne às vantagens dessas ferramentas apontada pelos colaboradores da unidade, cumpre aqui destacar as seguintes: compartilhamento das informações de maneira colaborativa, interativa e online entre os membros da unidade, podendo ser realizada remotamente em qualquer aparelho com internet; mais agilidade e praticidade no desenvolvimento das atividades e/ou serviços diários na BU investigada; maior segurança e confiabilidade quanto aos registros das informações nessas ferramentas tecnológicas, pois ficam armazenadas na nuvem.

Convém, igualmente, apresentar a finalidade que cada uma dessas ferramentas têm nas atividades da unidade investigada. Nesse sentido, dentre os serviços gratuitos oferecidos pela Google, destacam-se os seguintes: o item denominado, **Documentos Google**, no qual se elabora de forma compartilhada entre os membros da BU, uma variedade de documentos importantes para unidade (relatórios anuais, plano de atividades de cada setor, parecer técnico, carta de serviço da BU, projetos, regimento, folders, folhetos, ofícios, memorandos, etc.); o item, **Planilhas Google**, as quais são preenchidas com informações sobre aquisição de materiais bibliográficos por meio de compras, permutas e doações, as atualizações das bibliografias básicas e complementares contida no projeto pedagógico de cada curso de graduação, listas de tarefas e atribuições de servidores e estagiários, etc.; no item, **Apresentações Google**, são criados slides geralmente para realização de cursos de normalização de trabalhos acadêmicos, Portal de Periódicos da Capes e outras bases de dados e apresentação da biblioteca aos calouros; no item, **Formulário Google**, são desenvolvidos questionários com objetivo de identificar o interesse dos discentes em participar de minicursos oferecidos pela BU a fim de avaliar a demanda e promover cada vez mais esses serviços a comunidade acadêmica, além disso, são realizados também formulários para inscrição em eventos culturais promovidos pela BU.

Outra ferramenta frequentemente utilizada pela equipe de trabalho é o Canva que auxilia na criação de artes interativas, criativas e dinâmicas, como vídeos, cartazes, banner e apresentações, em especial, para publicação nos perfis das redes sociais da BU. É fundamental ressaltar que essas publicações são realizadas em conjunto de forma compartilhada entre os membros da equipe visando sempre a qualidade no conteúdo das artes divulgadas.

É conhecido que as tecnologias de informação e comunicação (TIC) apoiam GC e GI nas organizações. A implementação de sistemas de GC se tornou possível através de várias ferramentas de TIC, incluindo armazenamento em nuvem. Pinto, Molina e Paletta (2022) afirmam que as TIC organizam dados, internos e externos, apoiando a coleta, arquivo e socialização dos dados gerando conhecimento organizacional.

O armazenamento em nuvem é uma tecnologia que permite salvar dados na internet por meio de um servidor online em tempo integral. Os usuários podem

armazenar diversos tipos de informações e acessá-las globalmente, inclusive por dispositivos móveis.

É possível armazenar, editar, compartilhar ou excluir arquivos, documentos, fotos, contatos, e o que mais precisar. Tudo fica guardado e disponível em um ambiente digital que pode ser acessado de qualquer lugar.

O serviço de armazenamento em nuvem pode facilitar muito as atividades laborais, tanto individual quanto em equipe, inclusive dos servidores da BU.

Os autores Velte, Velte e Elsenpeter (2012) corroboram que encontram-se disponíveis inúmeros sistemas de armazenamento em nuvem e sendo uns mais específicos, armazenando somente arquivos com mensagens eletrônicas ou imagens, e outros sistemas são orientados para armazenar qualquer tipo de dados.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nesse estudo procurou-se salientar a relevância de uma boa GC e GI refletindo-se sobre o uso das TIC, suas ferramentas de armazenamento em nuvem, sendo uma estratégia que viabiliza o desenvolvimento das atividades de maneira colaborativa, eficaz e segura. Cabe ressaltar que a BU estudada não possui uma política de uso das ferramentas na nuvem e nem a instituição universitária, as experiências apresentadas neste relato são práticas individuais da BU, no entanto, tal estudo pode contribuir para viabilizar a adoção da GC e GI na rede de bibliotecas da UFRA.

Constatou-se que os gestores da unidade tem uma noção acerca da GC, contudo, os mesmos não tinham essa consciência da utilização das ferramentas na nuvem como forma de gerir o conhecimento e/ou informação. O uso dessas ferramentas trouxeram diversos benefícios à BU, incluindo aumento da produtividade, segurança no arquivamento, acesso facilitado a documentos, melhor comunicação e interação da equipe e redução de custos. Detectou-se igualmente que antes do uso das ferramentas mencionadas, os gestores que trabalhavam anteriormente na unidade não praticavam tais tarefas nas suas rotinas administrativas.

O uso das tecnologias são importantes, mas, não são o fator primordial, sendo a interação entre os membros da equipe de trabalho que viabiliza o desenvolvimento e aprendizagem nas instituições, estimulando o processo criativo e de inovação.

REFERÊNCIAS

AGARWAL, Naresh K.; ISLAM, Md A. Knowledge management implementation in a library: Mapping tools and technologies to phases of the KM cycle. **VINE**, [s.l.], v. 44, n. 3, p. 322-344, ago. 2014.

CUNHA, Murilo Bastos; CAVALCANTI, Cordélia Robalinho de Oliveira. **Dicionário de biblioteconomia e arquivologia**. Brasília, DF : Briquet de Lemos, 2008. 451p.

DAVENPORT, Thomas H.; MARCHAND, Donald A. A GC é apenas uma boa gestão da informação? In: DAVENPORT, Thomas H.; MARCHAND, Donald A.; DICKSON, Tim (Orgs.). **Dominando a gestão da informação**. Tradução de: BELLINI, Carlo Gabriel Porto; SOARES, Carlos Alberto Silveira Netto. Porto Alegre: Bookman, 2004.

YIN, Robert K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 4.ed. Tradução Ana Thorell. Porto Alegre: Bookman, 2010. 248 p.

NONAKA, Ikujiro; TAKEUCHI, Hirotaka. **Criação de conhecimento na empresa: como as empresas japonesas geram a dinâmica da inovação**. Rio de Janeiro: Campus, 1997.

PINTO, Danieli; MOLINA, Letícia Gorri; PALETTA, Francisco Carlos. O uso das tecnologias da informação e comunicação na gestão da informação e do conhecimento nas organizações. **Revista Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, João Pessoa, v.12, n. 1, p. 80-96, jan./abr. 2022. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/pgc/article/view/60226> Acesso em: 25 out. 2022.

SHANHONG, Tang. Knowledge Management in Libraries in the 21st Century. In: **IFLA Council and General Conference**, 66th, 2000?, Jerusalém, Israel, 13-18 de agosto. Proceedings [...]. Jerusalém, Israel: IFLA, 2000?. Disponível em: <https://archive.ifla.org/IV/ifla66/papers/057-110e.htm>. Acesso em: 16 out. 2022.

UGWU, Cyprian I.; ONYANCHA, Omwoyo B. Organizational factors and knowledge management applications to user-centred services in federal university libraries in Nigeria. **Journal of Librarianship and Information Science**, [s.l.], v. 51, n. 1, p. 275-288, mar. 2019.

UGWU, Cyprian I.; OKORE, Maggie. Transformational and transactional leadership influence on knowledge management activities of librarians in university libraries in Nigeria. **Journal of Librarianship and Information Science**, [s.l.], v. 52, n. 3, p. 864-879, set. 2020.

VELTE, Anthony T.; VELTE, Toby J.; ELSENPETER, Robert . **Cloud computing: computação em nuvem: uma abordagem prática**. Rio de Janeiro: Alta Books, 2012.