

ARTIGO

GESTÃO DO CONHECIMENTO EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: perspectivas de aplicação em serviços para usuários pós-graduandos

KNOWLEDGE MANAGEMENT IN UNIVERSITY LIBRARIES: application perspectives in services for postgraduate users

 *Elaine Martins Parreiras¹*

 *Patrícia Nascimento Silva²*

 *Frederico César Mafra Pereira³*

¹ Mestranda em Gestão e Organização do Conhecimento pelo Programa de Pós-Graduação Gestão e Organização do Conhecimento da Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais.

E-mail: elaine.parreiras@yahoo.com.br

² Professora Adjunta no Departamento de Organização e Tratamento da Informação na Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG). Doutora em Gestão e Organização do Conhecimento pela UFMG.

E-mail: patricians@ufmg.br

³ Doutor e Mestre em Ciência da Informação pela Escola de Ciência da Informação (ECI) da UFMG. Professor Adjunto da Universidade Federal de Minas Gerais, na Escola de Ciência da Informação, Departamento de Teoria e Gestão da Informação (DTGI).

E-mail: professorfredericomafra@gmail.com



ACESSO ABERTO

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

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

Financiamento: Não há.

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

Recebido em: 19 dez. 2023.

Aceito em: 10 mar. 2025.

Publicado em: 25 abr. 2025.

Como citar este artigo:

PARREIRAS, E. M.; NASCIMENTO SILVA, P.; PEREIRA, F. C. M. GESTÃO DO CONHECIMENTO EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: perspectivas de aplicação em serviços para usuários pós-graduandos **Informação em Pauta**, Fortaleza, v. 9, p. 1-27, 2025.

RESUMO

O objetivo deste trabalho foi identificar elementos da gestão do conhecimento para otimizar a satisfação dos usuários pós-graduandos de bibliotecas universitárias de instituições de ensino públicas. A metodologia de pesquisa dispôs de uma investigação exploratória de natureza descritiva com abordagem qualitativa e, para o embasamento teórico, realizou-se uma pesquisa documental. A coleta de dados foi realizada no Google, por ser um motor de busca geral, amplamente utilizado, e considerou os 50 resultados mais relevantes, conforme algoritmo de ranqueamento da ferramenta, em novembro de 2023. Como critério de seleção, foram considerados os documentos disponibilizados nos sites de bibliotecas universitárias. Foram selecionadas oito instituições e analisados os serviços para discentes de pós-graduação. A partir disso,

foram identificados os serviços direcionados aos pós-graduandos e mapeados os procedimentos de acesso a esses serviços para finalmente serem relacionados com os elementos construtivos de GC, de modo que os serviços para usuários pudessem apresentar uma evolução. Conclui-se que para uma melhor oferta de guias/manuais de usuários e um melhor detalhamento de seus serviços, a biblioteca deve estar internamente organizada e estruturada, motivando e capacitando a equipe para entregas de excelência, e um modelo de GC pode contribuir para esse processo.

Palavras-chave: gestão do conhecimento; usuário; biblioteca universitária; serviço de referência; ciência da informação.

ABSTRACT

The objective of this study was to identify knowledge management (KM) elements to optimize the satisfaction of postgraduate users of university libraries in public educational institutions. The research methodology consisted of an exploratory descriptive

investigation with a qualitative approach, and a documentary research was carried out for the theoretical basis. Data collection was carried out on Google, as it is a widely used general search engine, and considered the 50 most relevant results, according to the tool's ranking algorithm, in November 2023. As a selection criterion, documents made available on university library websites were considered. Eight institutions were selected and their services for postgraduate students were analyzed. From this, the services aimed at postgraduate students were identified and the procedures for accessing these services were mapped to finally be related to the constructive elements of KM, so that services for users could present an evolution. It is concluded that for a better offer of user guides/manuals and a better detailing of its services, the library must be internally organized and structured, motivating and training the team to deliver excellence, and a KM model can contribute to this process.

Keywords: knowledge management; user; university library; reference service; information science.

1 INTRODUÇÃO

A Biblioteca Universitária (BU), conforme Carvalho (1981), atende às demandas informacionais da comunidade acadêmica apoiando as atividades de ensino, pesquisa e extensão das Instituições de Ensino Superior (IES). Com a evolução das tecnologias de informação e os novos modelos de trabalho nas universidades, envolvendo o trabalho remoto e híbrido, os serviços e produtos disponibilizados aos usuários de uma BU também sofreram adaptações.

Em um contexto universitário, especificamente da pós-graduação, os estudantes pesquisadores têm a necessidade de interagir intensamente com a informação, estimulando, assim, a criatividade e demandando acesso exaustivo às fontes e aos requisitos informacionais (Guinchat; Menou, 1994). A BU, ao reconhecer sua função dinâmica, já passara a focar sua atenção no usuário, estudando suas demandas, seu comportamento, seus hábitos e suas atitudes. Esse enfoque visou aprimorar e inovar os serviços bibliotecários até então existentes (Metchko, 1981).

Segundo Mota e Borges (2023), a transformação digital impacta vários setores da sociedade, ressaltando a necessidade de capacitar tanto profissionais quanto usuários nos serviços oferecidos. Torna-se importante considerar as áreas administrativas, as bibliotecas e as formas de interconexão a partir das soluções digitais, as quais abrem amplas possibilidades de exploração. Dessa forma, torna-se ainda mais relevante estudar os usuários e compreender suas necessidades.

O estudo detalhado do usuário, compreendendo áreas de interesse, demandas e necessidades de utilização, é importante para as BU, pois fornece informações necessárias no formato adequado, no momento certo, otimizando esforços e reduzindo custos (Carvalho, 1976). Esse entendimento favorece o planejamento e a organização da BU, contribuindo para alcançar seus objetivos (Metchko, 1981).

Em consonância com a inovação em bibliotecas e a necessidade de entender as demandas do usuário, a Gestão do Conhecimento (GC) passa a ser uma ferramenta essencial, uma forma de administração, sendo possível aplicá-la em qualquer contexto, com o intuito de gerenciar e/ou medir o conhecimento (Castro 2005).

Mediante a ideia de aperfeiçoamento das gestões das bibliotecas, Janz (2001) explica que a GC em BU envolve organização e promoção do acesso a recursos intangíveis que ajudam os bibliotecários e administradores a desempenharem suas funções de forma mais eficiente. Shanhong (2000) afirmara que o envolvimento e a participação da equipe e dos usuários proporcionam um ambiente enriquecedor em informações, experiências e perspectivas, fortalecendo, assim, a base de conhecimento, beneficiando a todos os envolvidos no processo de busca, acesso e difusão da informação.

Neste cenário, a pergunta de pesquisa que norteia este estudo é: como a gestão do conhecimento pode otimizar a satisfação dos usuários discentes de pós-graduação em bibliotecas universitárias? O objetivo do estudo foi identificar elementos da gestão do conhecimento para otimizar a satisfação dos usuários pós-graduandos de bibliotecas universitárias de instituições de ensino públicas. Como objetivos específicos, buscou-se: (i) identificar os serviços direcionados para discentes pós-graduandos; (ii) mapear procedimentos para acesso e solicitação dos serviços pelos discentes pós-graduandos; e (iii) relacionar elementos do modelo construtivo da gestão do conhecimento para otimização das demandas de pós-graduandos.

O modelo de GC analisado e considerado neste estudo foi o de Probst, Raub e Romhardt (2002), que apresenta elementos construtivos que auxiliam na análise da situação e estruturação da GC. Esses elementos apoiam a condução da atenção para áreas negligenciadas as quais podem apresentar possíveis problemas, justificando a investigação realizada neste estudo ao relacionarem o modelo da GC com os serviços das bibliotecas com o intuito de apresentar reflexões relacionadas aos serviços esperados pelos discentes de pós-graduandos na atualidade.

2 BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

As BUs, além de incluírem as funções basilares de qualquer biblioteca, estão voltadas a atender às necessidades de todos os membros da IES da qual fazem parte (Nunes e Carvalho, 2016), num processo dinâmico em que nenhuma de suas atividades é desenvolvida de maneira estática e mecânica, mas com o intuito de agir interativamente para ampliar o acesso à informação e contribuir para a missão da universidade.

Cunha e Cavalcanti (2008) relatam que a BU é definida como aquela que é mantida por uma instituição de ensino superior e que atende às necessidades de informação dos corpos docente, discente e administrativo para apoiar tanto as atividades de ensino quanto as de pesquisa e extensão. Conforme explicado por Tanus e Tarragó (2020), o objetivo das universidades é atender à comunidade acadêmica ao mesmo tempo em que buscam transferir conhecimento e oferecer serviços para toda a sociedade.

No contexto das BUs, Guinchat e Menou (1994) relatam que os usuários de informação, na prática, podem se distinguir em três grandes grupos, a saber: estudantes; professores, pesquisadores e planejadores; e o cidadão. Contudo, essa classificação pode ser aprofundada, uma vez que um indivíduo pode exercer vários papéis e pode estar em mais de uma categoria de usuário. Assim, é importante compreender a classificação de usuários da informação a fim de fornecer conteúdos e dados direcionados e personalizados, dessa forma tornando possível buscar otimizar o uso dessa informação, contribuindo para uma experiência mais satisfatória.

A experiência do usuário consiste no processo de criar produtos significativos para um usuário com uma finalidade definida. No caso das bibliotecas, o cliente torna-se o usuário e o produto é toda a informação disponível na biblioteca e seus serviços

(Priestner; Borg, 2016). A experiência do usuário, segundo a norma ABNT NBR ISO 9241-210:2011, consiste nas percepções e reações que as pessoas têm ao utilizarem ou anteciparem o uso de um produto, sistema ou serviço. Desta maneira, esta definição destaca a complexidade intrínseca à experiência do usuário, como no caso das BUs, ressaltando a diversidade e a amplitude envolvida nesse contexto.

Diante da ampla possibilidade de ofertar serviços e produtos aos usuários, a biblioteca desempenha um papel relevante na promoção do aprendizado e no acesso ao conhecimento. Dessa forma, o papel da BU inclui a busca por inovação com a prestação de serviços e produtos informacionais. Contudo, conforme enfatizado por Santos, Fachin e Varvakis (2003), o envolvimento do usuário no processo de produção do serviço deve ser considerado, assim como a relevância da gestão dos processos.

3 GESTÃO DO CONHECIMENTO

A Gestão do Conhecimento (GC) surgiu nos anos 1970, tendo como objetivo o processamento de dados com ênfase no processamento da informação (Oliveira *et al.*, 2011). Ela pode ser entendida como um conjunto de processos visando à criação, ao armazenamento, à disseminação e à utilização do conhecimento, alinhados com os objetivos da instituição, considerando fontes de conhecimento internas e externas à organização (Rezende; Abreu, 2008). Com isso, o foco da GC pode alterar de contexto para contexto, sendo considerado como uma forma de administração, compartilhamento e aproveitamento do conhecimento das pessoas na disseminação das melhores práticas para o crescimento da organização (Rezende; Abreu, 2008).

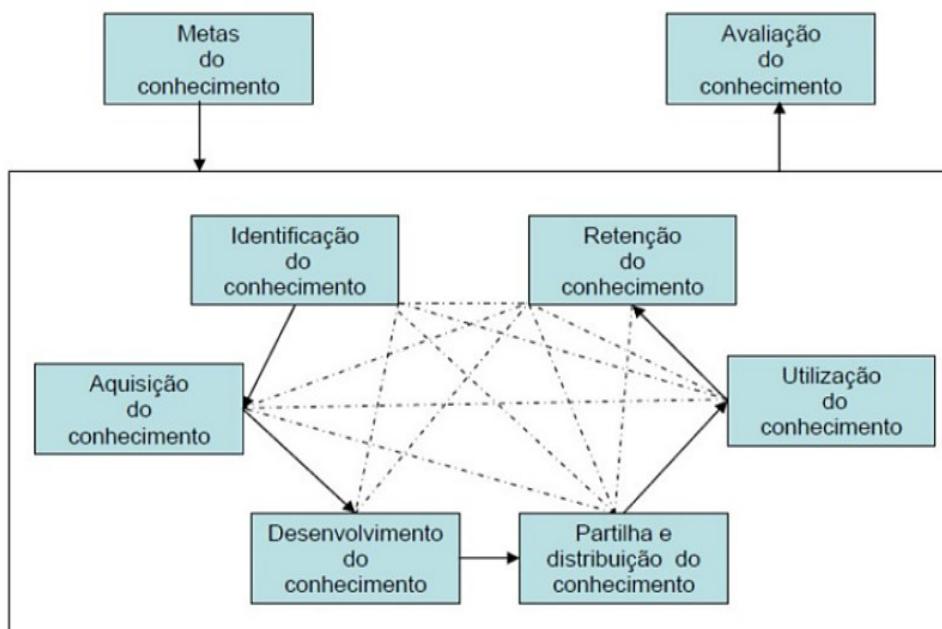
A GC, de acordo com Valentim (2008), representa uma série de atividades que trabalham com a cultura organizacional/informacional e com a comunicação organizacional/informacional com o objetivo de oferecer um ambiente adequado à criação, à aquisição, ao compartilhamento e ao uso de conhecimento. Para Borba, Knoll e Todescat (2013), a GC sempre esteve presente nas instituições; contudo, para que ela possa representar uma vantagem competitiva sustentável, a implementação de um processo estruturado e coordenado de GC se faz necessária.

Assim, para estruturar e apoiar as estratégias de GC, surgiram os modelos de GC, os quais, segundo Duarte, Paiva e Silva (2007), promovem a eficácia organizacional ao darem suporte ao gerenciamento de informações e conhecimentos na adoção de

mudanças que geram inovações em produtos e serviços. Os modelos de GC apresentam diretrizes que promovem e facilitam o compartilhamento do conhecimento de forma eficiente, estabelecendo caminhos inovadores para a organização do sistema do conhecimento para que as organizações alcancem inovação e sustentabilidade (Pizzaia *et al.*, 2018).

No modelo de Probst, Raub e Romhardt (2002), oito elementos construtivos da GC são propostos, sendo constituídos por seis processos essenciais: (i) identificação do conhecimento; (ii) aquisição do conhecimento; (iii) desenvolvimento do conhecimento; (iv) compartilhamento e distribuição do conhecimento; (v) utilização do conhecimento e (vi) preservação do conhecimento, em conjunto com mais dois elementos estratégicos da GC: (vii) metas de conhecimento e (viii) avaliação do conhecimento. Todos os elementos têm o objetivo de analisar e estruturar as atividades de GC, bem como de fornecer uma avaliação do conhecimento existente na organização. A Figura 1 apresenta a sequência das fases por meio das linhas pontilhadas e as suas relações. As fases das metas e da avaliação são representadas externamente, demonstrando a necessidade de gerenciamento de todo o processo.

Figura 1- Modelo de Gestão do Conhecimento de Probst, Raub e Romhardt



Fonte: Probst, Raub e Romhardt (2002).

Os autores do modelo destacam o conhecimento como um recurso precioso a ser empregado para o bem comum, independentemente de sua origem. Assim, ao levar em

conta essa perspectiva, reforçam a ideia de que a eficácia na GC reside na sua aplicação coletiva.

4 METODOLOGIA

Este estudo foi desenvolvido por meio de uma pesquisa exploratória de natureza descritiva com abordagem qualitativa. Amparou-se na pesquisa bibliográfica para a elaboração do embasamento teórico e, como objeto de investigação, adotou-se o estudo de documentos, ou seja, a pesquisa documental.

De acordo com Gil (2017), as pesquisas exploratórias têm como objetivo proporcionar uma compreensão mais profunda do problema, tornando-o mais claro e permitindo a formulação de hipóteses. O autor destaca que as pesquisas descritivas, por sua vez, focam em especificar eventos ou características de um grupo, visando identificar possíveis relações entre variáveis. Já as pesquisas qualitativas apresentam resultados por meio de descrições verbais, principalmente pela abordagem interpretativa, reconhecendo a importância do estudo da experiência vivida e dos complexos processos de interação social.

A fim de alcançar os objetivos propostos neste estudo, foi realizada uma pesquisa documental para identificar *websites* de bibliotecas universitárias e os respectivos produtos e serviços direcionados para discentes de pós-graduação. Para isso, foi realizada uma busca no Google, em novembro de 2023, com o descriptor “biblioteca universitária” e foram selecionados para análise os *websites* de bibliotecas universitárias de instituições de ensino superior (IES) públicas. Optou-se por utilizar o Google por ser um motor de busca geral, amplamente utilizado em todo o mundo. A amostra foi limitada à primeira página, a qual apresenta em torno de 50 resultados, sem ativar a opção de “mais resultados” (que apresentaria uma extensão da página com mais resultados). Essa escolha foi realizada, visto que o estudo não foi exaustivo e também por considerar o ranqueamento utilizado pelo algoritmo da Google, que apresenta os primeiros resultados com maior similaridade ao descriptor informado.

É importante destacar que o número de resultados por páginas de uma busca no Google pode variar dependendo da consulta específica e de outros fatores, já que as páginas carregam dinamicamente. O Google frequentemente ajusta seus algoritmos e

suas exibições de resultados; assim, essas informações podem mudar com o tempo devido às atualizações contínuas do algoritmo e à evolução do conteúdo da web.

Como critérios de elegibilidade, foram selecionados somente *websites* de IES públicas brasileiras, englobando bibliotecas universitárias, recorte do projeto maior em que esta pesquisa está vinculada. Assim, em um primeiro momento, foram excluídos retornos de páginas de redes sociais, Facebook, *blogs*, Instagram, locais e mapas, vídeos de Youtube, *sites* de repositório, de artigos, de cursos, de revistas, de periódicos, base de dados, de revistas e de universidades duplicadas e privadas.

Para fins de confiabilidade, compatibilidade e padronização dos resultados, optou-se por selecionar para análise as bibliotecas que dispunham de guias ou manuais com orientações para os usuários. Com isso, em uma primeira análise dos *websites*, foram excluídos aqueles que não apresentaram a existência de um documento, manual ou guia para os usuários da biblioteca, nos quais deveriam ser identificados os serviços ofertados para os usuários.

Diante da amostra selecionada, foram listados todos os serviços e produtos disponibilizados aos usuários de uma biblioteca. Essas informações foram identificadas ao se analisar os tópicos presentes nos sumários disponíveis nos documentos. Para os casos em que não havia sumários, foram selecionados os principais temas/tópicos presentes nos guias do usuário das respectivas universidades selecionadas.

A partir dos produtos e serviços identificados, foram selecionados os serviços mais recorrentes e relevantes para discentes da pós-graduação. Destaca-se que a seleção e a análise foram feitas sob a ótica dos autores, considerando suas experiências no contexto acadêmico.

Após mapeamento dos produtos e serviços para atender às demandas dos pós-graduandos, eles foram relacionados com as etapas do modelo construtivo da GC, a fim de identificar possíveis perspectivas para aplicação em bibliotecas universitárias.

5 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A pesquisa documental no Google foi realizada em novembro de 2023 e, após serem aplicados os critérios de elegibilidade e de exclusão, obteve-se 23 *websites* de BUs. Desses, somente oito apresentaram documentos, manuais ou guias com orientações para os usuários, a saber: Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), Universidade

Federal de Santa Catarina (UFSC), Universidade Federal de Lavras (UFLA), Universidade Federal do Ceará (UFC), Universidade Estadual de Santa Catarina (UDESC), Universidade Regional de Blumenau (FURB), Universidade Federal de Catalão (UFCAT) e Universidade Federal de Uberlândia (UFU).

5.1 Objeto de análise

Dentre os oito *websites* de BUs selecionadas, constatou-se que quatro (UFMG, UFSC, UDESC, FURB) apresentam guias de usuários que podem ser acessados por meio de um *link*, o qual direciona para uma janela do próprio *website* com o conteúdo. Os outros quatro *websites* (UFLA, UFC, UFU, UFCAT), por sua vez, apresentam o acesso aos seus respectivos guias de usuário por meio do *download* do documento em formato pdf. Todos os documentos utilizados nesta pesquisa estão disponíveis nos seguintes endereços:

- UFMG: https://www.bu.ufmg.br/bu_atual/comunicacao/guia-do-usuario/
- UFSC: <https://portal.bu.ufsc.br/manual-do-usuario/>
- UFLA: <http://www.biblioteca.ufla.br/site/images/documentos/guia-usuario-biblioteca.pdf>
- UFC: <https://biblioteca.ufc.br/wp-content/uploads/2022/11/miniguia-2022.pdf>
- UDESC: <https://www.udesc.br/bu/guia>
- FURB: <https://www.furb.br/web/4566/servicos/biblioteca/apresentacao>
- UFCAT:
https://files.cercomp.ufg.br/weby/up/1342/o/GUIA_DE_USU%C3%81RIO_%281%29.pdf?1660137913
- UFU: <https://bibliotecas.ufu.br/acontece/2019/11/guia-do-usuario>

5.2 Serviços para pós-graduandos

No Quadro 1, estão listados todos os serviços oferecidos aos usuários de biblioteca, conforme coleta de dados realizada pelos autores. Essas informações foram identificadas após a análise dos documentos, por meio dos tópicos presentes nos sumários em cada guia do usuário disponibilizado. Para os casos em que não havia sumários, foram selecionados os principais temas/tópicos presentes nos guias do usuário das respectivas universidades escolhidas.

Quadro 1- Serviços identificados nas bibliotecas universitárias

Acesso às bibliotecas, horários de atendimentos, informações e cadastro dos usuários, instrução na biblioteca, empréstimos, empréstimos domiciliares, autoatendimento, empréstimo bibliográfico domiciliar, normas ABNT, normalização, normas técnicas, orientação para normalização de trabalhos acadêmicos, apoio na elaboração de trabalhos acadêmicos, contato, fale conosco, horários e funcionamento das bibliotecas, história e apresentação sobre a biblioteca, pesquisa e consulta de acervo (presencial ou EaD), catálogo eletrônico, acesso ao acervo bibliográfico impresso, meu *Pergamum*, pesquisa informatizada, infopesquisa, renovação, portal de periódicos CAPES, reserva, limites, prazos, devolução e autodevolução, quantidade, prazos, treinamentos *online*, e-books, bases de dados, treinamento de usuários, curso de pesquisa informatizada, taxas, multas, chaves das cabines de estudo e escaninho, preservação, serviços oferecidos pelas bibliotecas, como localizar material no acervo, organização das obras nas estantes, reposição de material desviado, acervos digitais, bases de dados, bibliotecas digitais e repositórios, portal de periódicos, bibliotecas virtuais, ORCID (*Open Researcher and Contributor ID*), empréstimos entre bibliotecas, doações de obras, declaração de nada consta, penalidades e atos de indisciplina, sugestão de aquisição/compras de obras, certificados, *WI-FI* redes sem fio, acesso à internet em rede (laboratório de informática) e sem fio (EDUROAM), *WI-FI* nas bibliotecas, app mobile das bibliotecas, conexão remota aos computadores VPN, visitas orientadas e guiadas, comutação bibliográfica/COMUT, atendimento e apoio ao usuário (presencial e EaD), serviço de referência, ficha catalográfica, pesquisa científica, capacitação do usuário, apoio ao pesquisador, treinamento de usuários, levantamento bibliográfico, espaço de cultura, eventos e exposições, espaço de estudo, sala de estudo em grupo, outros serviços de bibliotecas, preservação do acervo, regulamentos e preservação da biblioteca, e-mail de alerta, capacitação do usuário, apoio ao pesquisador, treinamento de usuários, programa de capacitação de usuários, levantamento bibliográfico, indexação, catalogação, vocabulário controlado, projeção multimídia, filmes, vídeos e apresentações para equipes das bibliotecas, sala de multimeios, sala de audiovisual.

Fonte: dados da pesquisa (2023).

Destaca-se que, para este estudo, os serviços elementares de uma biblioteca, tais como empréstimo, renovação, devolução, reservas, taxas e multas, dentre outros, mesmo recorrentes nos dados coletados, não foram considerados por serem elementos básicos e não específicos para pós-graduandos, abrangendo tanto graduandos quanto pós-graduandos.

Haja vista o fato de que este estudo foi voltado para as demandas de estudantes de pós-graduação, as análises dos resultados estão sendo expostas conforme as suas necessidades específicas. Dessa forma, buscou-se, em seguida, identificar os serviços mais recorrentes e relevantes para os pós-graduandos.

O Quadro 2 destaca os 13 serviços considerados mais relevantes para pós-graduandos, com base na avaliação dos autores, acompanhados pela frequência observada nas amostras selecionadas, indicada na coluna "total".

Quadro 2 - Serviços considerados mais relevantes para pós-graduandos

ID	Categorias	Serviços	UFMG	UFSC	UFLA	UFC	UDESC	FURB	UFCAT	UFU	Total
1	Pesquisa e Regularização	Normas ABNT; Normatização; Normalização.	X	X				X		X	4
2		Treinamentos sobre base de dados; Apoio à pesquisa; Pesquisa científica; Pesquisa em base de dados e treinamentos; Ação de capacitação.	X	X		X		X		X	5
3		ORCID (Open Researcher and Contributor ID).								X	1
4		Capacitação do usuário; Apoio ao pesquisador; Treinamento de usuários; Programa de capacitação de usuários.		X	X				X		3
5	Localização	Pesquisa no acervo; meu <i>Pergamum</i> ; Localizar no acervo; serviços: Meu Pergamum; Acessos aos acervos: geral, especial e virtual; Levantamento bibliométrico.	X	X	X	X	X		X	X	7
6		Como localizar materiais no acervo; organização das obras nas estantes.			X	X			X		3
7		Portal capes; Base de dados; Portal da BU - Capes.	X	X	X						3
8	Serviço de compartilhamento	Empréstimos entre bibliotecas.	X				X			X	3
9		Sugestão de aquisição; Aquisição de obras; Sugestão de compras.					X	X		X	3
10		Comutação bibliográfica, COMUT e SCAD.	X	X			X				3
11	Serviço de Consulta e Organização de Conteúdo	Atendimento e apoio ao usuário-presencial e EaD; Serviço de referência			X			X	X	X	4
12		Ficha catalográfica.			X			X	X		3
13		Indexação; catalogação; vocabulário controlado.								X	1

Fonte: dados da pesquisa (2023)

A fim de sistematizar a análise, optou-se por criar quatro categorias de serviços, agrupando aqueles de naturezas semelhantes, a saber: Pesquisa e Regularização; Localização; Serviços de Compartilhamento e Serviço de Consulta e organização de conteúdo. Nas seções a seguir, serão detalhados as categorias e os serviços mais recorrentes em cada uma delas.

5.2.1 Pesquisa e Regularização

A categoria pesquisa e regulamentação reuniu os seguintes serviços: (1) Normas ABNT, Normatização e Normalização; (2) Treinamentos sobre base de dados; Apoio à pesquisa; Pesquisa científica; Pesquisa em base de dados e treinamentos; Ação de capacitação; (3) ORCID (Open Researcher and Contributor ID); (4) Capacitação do usuário, Apoio ao pesquisador, Treinamento de usuários e Programa de capacitação de usuários.

Analizando a frequência dos serviços nas oito universidades selecionadas, o serviço (1) foi identificado em quatro universidades (UFMG, USCF, FURB e UFU), o serviço (2), em cinco (UFMG, UFSC, UFC, FURB e UFU), o serviço (3), em apenas uma universidade (UFU) e, finalmente, o serviço (4), em 3 universidades (UFSC, UFLA e UFCAT), sendo os serviços (1) e (2) os mais recorrentes desta categoria.

O serviço (1), em linhas gerais, trata das orientações para a normatização de trabalhos acadêmicos. Esse serviço consiste na apresentação e modo de utilização das diretrizes da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), as quais apresentam um conjunto de regras e padrões para escrita acadêmica. Essas normas têm o propósito de instruir sobre a apresentação de trabalhos, assegurando uniformidade. Esses serviços estão relatados nos guias da UFMG, UFSC, FURB e UFU.

No guia da UFMG, foi informado que a universidade dispõe de uma assinatura para acesso às normas técnicas da ABNT, sendo possível acessar o documento completo das normas, por meio de busca no catálogo *online* do sistema de bibliotecas, com acesso restrito para estudantes vinculados. A universidade também oferece um catálogo em formato pdf. contendo orientações para o acesso a essas normas.

O guia da USFC, por sua vez, apresenta conteúdo de forma detalhada a respeito dos procedimentos para padronização de artigo científico (ABNT), normalização de trabalhos acadêmicos (ABNT), citação e referência (ABNT), dentre outros. Cada instrução contém um *hyperlink* que direciona para novas janelas e, consequentemente, novos documentos, como textos e vídeos tutoriais contendo as orientações para os específicos tipos de padronização desejada.

Embora o conteúdo da UFSC apresente-se detalhado e, de certa forma, organizado, uma desvantagem observada parece ser a presença excessiva de *hyperlinks*. Verificou-se que, ao longo da navegação, cada seleção abria para várias outras janelas com diversos *links* adicionais, direcionando para uma ampla variedade de documentos, *templates* e tutoriais, o que acaba gerando uma “sensação de confusão” sobre qual caminho o usuário deve seguir. Para aprimorar esse serviço, seria necessário consolidar esses recursos em uma única janela, promovendo uma navegação mais eficiente e objetiva, simplificando e, consequentemente, facilitando o acesso às informações desejadas.

Já no que se refere à FURB, verificou-se que o serviço de normatização adota o uso das normas da ABNT para a elaboração, tanto de trabalhos acadêmicos quanto de trabalhos não designados para publicação científica. Além disso, são disponibilizados *templates*/modelos de documentos distintos para auxiliar ainda mais o usuário no uso desse recurso.

O guia da FURB apresenta dezenas de *hyperlinks* que direcionam para modelos, resumos, citações em documentos, além de conduzirem a tutoriais no YouTube. Destaca-

se, em meio a esses recursos: (i) o arquivo sobre ABNT NBR 10520:2023 para citações em documentos; (ii) o modelo de projeto de pesquisa; (iii) o tutorial do YouTube sobre "como acessar a minha biblioteca" (iv) e o curso, em vídeo, sobre produção científica e busca em bases de dados, entre outros. Em linhas gerais foi observado que, na FURB, o guia do usuário apresentou as informações e as orientações mais abrangentes e completas.

No guia de usuário da UFU, foi observado o tópico denominado "circulação", informando que a universidade oferece atendimento personalizado para a padronização de trabalhos acadêmicos, conforme normas preestabelecidas, e que o serviço é oferecido apenas para a comunidade acadêmica. Em seguida, em um subtópico do guia, são apresentadas informações sobre as normas da ABNT e são disponibilizados *templates* para trabalhos acadêmicos.

Para o serviço (2), observou-se que os treinamentos se apresentaram descritos de distintas formas, tais como: "treinamento de base de dados", "apoio a pesquisas científicas", "e-books" e "treinamentos de usuários para acesso às funcionalidades do website das bibliotecas universitárias". Considerando esse panorama, avaliou-se que essas diferentes nomenclaturas podem dificultar a resposta direta às demandas dos usuários. Essa evidente falta de padronização torna-se, portanto, um aspecto a ser avaliado pelas BUs no intuito de dar mais agilidade e assertividade às buscas realizadas pelos estudantes, em especial àqueles pós-graduandos em esquema de mobilidade.

Em face dessa situação, Garcez e Rados (2002) destacam a preocupação dos gerenciadores de informações em classificar e conceituar as bibliotecas com base em suas características, visto que têm a função de facilitar a busca e a recuperação de informações, permitindo que os usuários localizem dados específicos rapidamente.

Um maior detalhamento e uma maior uniformização de nomenclaturas e subdivisões facilitariam a busca direta do usuário à sua necessidade, permitindo que ele localize com mais agilidade as informações a ele pertinentes e relevantes.

Os serviços de treinamentos foram identificados nos guias das seguintes universidades: UFMG, UFSC, UFC, FURB e UFU. O guia da UFMG apresentou ofertas de treinamentos sobre as bases de dados do Portal Capes, bem como sobre o uso das plataformas de *e-books*, que podem ser acessados no canal do YouTube e na página de suporte à pesquisa na UFMG. Neste canal são oferecidos vídeos de aproximadamente uma hora e meia. Os treinamentos disponíveis tratam sobre: Portal Capes, estratégias de

busca e base de dados, currículo lattes, ORCID, dentre outros assuntos. Este formato de orientação virtual torna-se interessante, pois o estudante tem autonomia para buscar pela informação de forma independente e no melhor horário, conforme sua disponibilidade pessoal. Contudo, os vídeos poderiam ter menor duração e ser mais objetivos, facilitando a usabilidade do usuário.

Neste caminho, os autores Maia, Pimentel e Oliveira (2016) explicam que treinamentos *online* favorecem os estudantes que trabalham de dia e estudam à noite e não têm disponibilidade de tempo para estar na convivência do *campus* universitário. Cunha (2000) já relatava uma tendência em acreditar que os alunos “do futuro” seriam mais conectados, se utilizariam mais da *Internet* e buscariam maior interconectividade. Além disso, conforme afirmado por Garcez e Rados (2012), essa flexibilização demonstraria a tendência das bibliotecas com mais habilidade e diversidade de oferta de bens e serviços, de acordo com as necessidades individuais ou grupais de seus usuários.

Com relação à UFC, o guia dessa instituição apresentava o item denominado “apoio à pesquisa”, o qual contém informações relacionadas a tutoriais e ferramentas de pesquisa disponíveis no *website* da biblioteca, em que existem, ainda, materiais orientativos sobre diversas ferramentas. Há informações sobre os treinamentos que ocorrem periodicamente (ou sob demanda) para a capacitação dos usuários no uso otimizado dos recursos informacionais. Para mais informações, é indicada atenção ao calendário de eventos disponibilizado.

Na FURB, as informações referentes aos treinamentos estão consolidadas no sumário “Pesquisas Científicas”. Neste item, são disponibilizados recursos essenciais, como acesso ao Portal de Periódicos Capes em três modalidades, adaptadas a diferentes perfis de usuários, cujo acesso livre permite a visualização do conteúdo gratuito de qualquer computador, independentemente de sua vinculação institucional. No acesso identificado, a gratuidade é mantida, mas limitada aos usuários afiliados à FURB, identificados por computadores registrados na Capes dentro da universidade, bem como o acesso via Comunidade Acadêmica Federada (CaFe) - acesso remoto ao conteúdo assinado do Portal para uma instituição específica.

Outros treinamentos disponibilizados no mesmo item são referentes a *Curriculum Lattes*, portais de pesquisa científica para conteúdo técnico e/ou científico *online*, descritores, lista de termos, vocabulários controlados e tesauros, além de estratégias de busca nas bases de dados. Como complemento, a universidade

disponibiliza materiais para *download*, com tutoriais e informações adicionais sobre esses serviços, enriquecendo, assim, o conhecimento dos usuários em suas atividades acadêmicas.

Finalmente, o guia do usuário da UFU oferece *hiperlinks* no tópico "Apoio ao Pesquisar" que redirecionam os usuários para páginas específicas da biblioteca. Esses incluem "Tutoriais", "Ferramentas de Pesquisa" e "Calendário de Eventos". Os tutoriais apresentam a estrutura e os recursos do sistema de bibliotecas de forma simples, incluindo acesso ao "Pergamum", "Consulta ao Acervo" e "Ferramentas para Pesquisadores". Durante a pesquisa sobre treinamentos, destaca-se a descoberta de orientações sobre normatização, previamente explorada em outras universidades em um item específico para esse fim. O *hiperlink* "Ferramentas de Pesquisa" reúne recursos para pesquisadores enquanto o "Calendário de Eventos" disponibiliza agendas de treinamentos para a otimização do uso dos recursos informacionais.

5.2.2 Localização

A categoria Localização reuniu os serviços que envolvem a localização no acervo ou no portal, e foram organizados como os serviços (5), (6) e (7), a saber: (5) Pesquisa no acervo, meu Pergamum, Localizar no acervo, serviços: Meu Pergamum, Acessos aos acervos: geral, especial e virtual, Levantamento bibliográfico; (6) Como localizar material no acervo, organização das obras nas estantes e (7) Portal Capes, Base de dados e Portal da BU - Capes.

Analisando a frequência dos serviços nas oito universidades selecionadas, o serviço (5) foi identificado em sete universidades (UFMG, UFSC, UFLA, UFC, UDESC, UCAT e UFU) e os serviços (6) e (7), em três universidades cada um, (UFLA, UFC e UFCAT) e (UFSC, UFLA e UFC), respectivamente.

Em termos gerais, essa categoria de localização de conteúdo bibliográfico é importante para o discente, uma vez que proporciona acesso aos recursos necessários para as pesquisas, otimizando o tempo dedicado aos estudos. Uma boa organização das bibliotecas facilita a localização dos materiais do acervo, permitindo que os estudantes explorem de maneira mais produtiva o conhecimento disponível em bibliotecas, sejam elas físicas ou virtuais.

O serviço (5) foi o mais recorrente, estando presente nos guias de sete universidades, sendo elas: UFMG, UFSC, UFLA, UFC, UDESC, UFCAT e UFU.

Com relação aos guias da UFMG, UFSC, UFC, UDESC e UFU, são fornecidas orientações gerais e um *hiperlink* o qual direciona para uma página de autorização de acesso restrito ao Pergamum.

No guia da UFLA, por sua vez, a ferramenta "Meu Pergamum" é apresentada como uma fonte central de informações sobre os serviços da biblioteca universitária para os usuários, incluindo detalhes como prazos de devolução, histórico de renovações e levantamento bibliográfico, a partir do qual é disponibilizado um *link* direto para o acesso restrito ao "Meu Pergamum".

Já o guia da UFCAT apresenta os conceitos e as definições dos serviços e disponibiliza os contatos para a obtenção de demais orientações. O catálogo *online* de acervo não é o Pergamum, mas, sim, o Sophia. O guia disponibilizado é simples, quando comparado com os demais analisados, e o endereço disponibilizado no material não é *hiperlink*. Dessa maneira, por ser fornecido um material de imagem, não foi possível copiar o endereço para a barra de endereço, sendo uma desvantagem e um incômodo para o usuário.

Destaca-se que o catálogo *online* de acervo, tanto da UFU quanto da UFCAT, é gerenciado pelo *software* Sophia. Diante desse contexto, tanto o Pergamum, adotado por algumas universidades, quanto o Sophia são ferramentas essenciais para a administração de bibliotecas universitárias, cobrindo aspectos como controle de empréstimos, acesso *online* e outras funções acadêmicas. De acordo com Silva (2017), a implementação de *software* na biblioteca proporciona maior autonomia aos bibliotecários, permitindo o tratamento técnico de materiais no *campus* e aprimorando a gestão da informação.

Silva (2017) ainda destaca que o Pergamum oferece ferramentas gerenciais, como relatórios, inventários e levantamentos bibliográficos específicos. Essas funcionalidades fortalecem a capacidade de gestão e das decisões internas das bibliotecas, modernizando e elevando a qualidade do serviço prestado aos usuários.

5.2.3 Serviço de Compartilhamento

A categoria Compartilhamento incluiu os seguintes serviços: (8) empréstimos entre bibliotecas; (9) sugestão de aquisição; aquisição de obras; sugestão de compras e (10) comutação bibliográfica, COMUT e SCAD, todos com a mesma quantidade de recorrências: três, nas respectivas universidades: (UFSC, UDESC e UFU), (UDESC, FURB e UFU) e (UFSC, UFLA e FURB).

Os serviços (8) e (10), de empréstimo e comutação, são relevantes para discentes pós-graduandos, pois oferecem acesso a uma diversidade de materiais acadêmicos, permitindo a obtenção rápida e facilitada aos recursos, promovendo, ainda, a colaboração entre as instituições universitárias, fortalecendo a troca do conhecimento e fomentando a pesquisa. O empréstimo entre bibliotecas consiste no processo pelo qual uma biblioteca solicita empréstimos de materiais como livros, artigos e periódicos de outra biblioteca para atender às necessidades de um usuário. Esse serviço é útil quando uma biblioteca não dispõe de determinado item em seu acervo, mas outra biblioteca o possui e está disposta a emprestar temporariamente. Esses dois serviços, (8) e (9), estão disponíveis nos guias das seguintes universidades analisadas: UFSC, UDESC e UFU.

Com relação à UFSC, foi apresentada a opção de solicitar empréstimos entre bibliotecas no item de serviços “começando a utilizar o sistema”.

No guia da UDESC, foi apresentada aos usuários a possibilidade de acesso a materiais disponíveis nos acervos de bibliotecas de outros *campi*, considerando a disponibilidade da obra. Para utilizar o serviço de empréstimos entre bibliotecas, um tutorial está disponível no canal do YouTube chamado "Biblioteca Universitária UDESC", o qual oferece um passo a passo para orientar os estudantes nas solicitações. No entanto, é relevante citar que o *link* para esse tutorial não está disponível diretamente no guia do usuário, tendo sido descoberto por meio de investigações conduzidas pelos autores.

Com relação ao serviço (8), a UFU possui um guia do usuário que oferece serviços que permitem a solicitação de obras entre as unidades do sistema de bibliotecas UFU e outras bibliotecas no país e no exterior. Contudo, não são fornecidas instruções detalhadas sobre como utilizar efetivamente esse serviço.

Quanto ao serviço (10), referido simplesmente como "COMUT", ele consiste no acesso a documentos que não estão disponíveis na coleção de uma biblioteca, ou seja, ele se dá a partir da obtenção de cópias de documentos técnico-científicos disponíveis em

bibliotecas brasileiras e/ou do exterior e autorizados pela Lei de Direitos Autorais, mediante pagamento. Esses serviços estão disponíveis nos guias das seguintes universidades pesquisadas: UFSC, UFLA e FURB. Assim como o serviço de empréstimos entre bibliotecas, as informações de comutação no guia da UFSC também são apresentadas na opção de serviços “começando a utilizar o sistema”.

Com relação à UFLA, a nomenclatura apresentada para este serviço é “Programa de Comutação Bibliográfica (COMUT)” e “Serviço Cooperativo de Acesso a documentos da Biblioteca Virtual de Saúde (SCAD)”, os quais permitem a obtenção de cópias de documentos técnico-científicos, tais como: periódicos, dissertações, teses, anais de congressos, parte de livro, dentre outros, que estão disponíveis nos acervos das principais bibliotecas brasileiras e em serviços de informação internacionais. O COMUT visa tornar o acesso à informação mais fácil para o desenvolvimento educacional, científico e tecnológico do país. A BU desempenha um papel ativo como base e solicitante no COMUT enquanto no SCAD sua participação é exclusivamente como solicitante. No guia da UFLA, são fornecidas orientações para solicitar cópia de documento técnico-científico a partir das quais o usuário deve enviar *e-mail* ao setor indicado e realizar pagamento de bônus, via Guia de Recolhimento da União, cujo valor não é informado e permite ao usuário a obtenção de 1 a 5 páginas copiadas.

Com relação à FURB, o serviço de comutação, conforme indicado no guia, é fornecido mediante pagamento no valor de dois reais e vinte centavos para cada cinco cópias, solicitado por meio do contato indicado no material. As cópias de documentos técnico-científicos estão disponíveis tanto em bibliotecas brasileiras quanto do exterior, sendo necessária autorização pela Lei de Direitos Autorais.

Considerando esse panorama, a colaboração e o compartilhamento, segundo Araújo (2019), podem ser mecanismos para tentar reduzir as dificuldades encontradas pelos usuários de bibliotecas em razão das deficiências geradas pela falta de recursos. Oliveira (2012) relata que a colaboração, a cooperação e o compartilhamento entre os profissionais da informação sempre estiveram presentes, tanto como forma de melhorar a prestação de serviços aos usuários como forma de diminuir os problemas advindos da escassez de recursos disponíveis para a realização de suas atividades.

Os três itens desta categoria se complementam, possibilitando a solicitação de empréstimos em colaboração com outras bibliotecas quando um acervo não possui determinado material. Além disso, oferecem a opção de comutação com bibliotecas tanto

nacionais quanto internacionais. Caso o material não esteja disponível, existe a alternativa da aquisição por meio da compra, pelo serviço (9), que proporciona aos discentes um acesso ampliado aos materiais, enriquecendo as fontes disponíveis para pesquisa e ampliando as oportunidades de aprendizado. O mesmo não foi detalhado nos guias, possivelmente por se tratar de um serviço interno. Contudo, seria interessante que, de alguma maneira, fossem consideradas as demandas reais dos usuários pós-graduandos.

5.2.4 Serviço de Consulta e Organização de Conteúdo

Na categoria Serviço de Consulta e Organização de Conteúdo, última criada nesta análise, os serviços reunidos foram: (11) atendimento e apoio ao usuário-presencial e EaD; serviço de referência; (12) ficha catalográfica; e (13) indexação; catalogação; vocabulário controlado. A frequência dos serviços nas universidades foi de, respectivamente, 4 (UFLA, FURB, UFCAT e UFU), 3 (UFLA, FURB e UFCAT) e 1 (UFU).

O serviço (11), de atendimento ao usuário e de referência, aparece com mais frequência, estando presente nos guias da UFLA, FURB, UCAT e UFU. Esse serviço oferece orientação no uso dos recursos informacionais disponíveis, direcionados para atender às necessidades informacionais dos usuários. Eles são desenvolvidos em colaboração entre a equipe de atendimento e os bibliotecários.

Foi observado que as universidades oferecem serviços semelhantes, porém a falta de padronização nos formatos, nas nomenclaturas e na localização das informações dificulta a busca por informações, especialmente para o pós-graduando em intercâmbio, comprometendo a familiaridade e a experiência do usuário.

Os guias da UFLA e UFU detalham a presença de um setor de referência e abrangem serviços desde o primeiro cadastro até pesquisas mais aprofundadas e normalização. O guia da UCAT também menciona esses serviços, apresentando conceituações breves. Já o guia da FURB destaca atendimentos individualizados e capacitações em sala de aula oferecidos pelas bibliotecas universitárias.

Os serviços de referência nas bibliotecas são importantes, uma vez que proporcionam aos usuários orientação e assistência personalizada na busca por informações, contribuindo no uso dos recursos bibliográficos com qualidade. Serviço de referência é a atividade que facilita o acesso à informação e que ajuda o usuário a

localizar a informação procurada. É tradicionalmente definido como aquele que relaciona o utilizador que tem uma necessidade de informação com os recursos ou as fontes que vão satisfazer as suas necessidades (Mangas, 2007). Diante da análise desses materiais, espera-se que um guia do usuário de uma BU forneça instruções detalhadas sobre os procedimentos para acessar e utilizar os recursos e serviços disponíveis.

Neste estudo, foi apresentada a diversidade de nomenclaturas, e Merlo Vega (2000) destaca que o “serviço de referência” tem vários sinônimos, a saber: Serviço de informação bibliográfica; Serviço de orientação; Serviço de consulta e Serviço de pesquisas documentais. Isso destaca a falta de padronização das terminologias e nomenclaturas dos guias do usuário, o que dificulta, consequentemente, a busca e navegação pelos discentes. Isso possivelmente ocorre devido à variedade nas políticas de gestão interna de cada biblioteca, tornando-as independentes e contribuindo para a diversidade na apresentação de conteúdo.

Neste estudo em questão, houve dificuldades e retrabalhos durante as investigações. Em determinados momentos, as buscas se mostraram confusas e demoradas, sendo que padronização e uniformidade poderiam simplificar consideravelmente esse processo. Considerando essas variáveis envolvidas, a uniformidade e a representação explícita do conhecimento e das informações relevantes no contexto organizacional, conforme descrito por Pereira, Silva e Pinto (2016), tornariam mais fácil o acesso, o compartilhamento e a reutilização dos recursos do guia do usuário.

Destaca-se que serviços habituais para o pós-graduando poderiam ser mais constantes e completos nos guias dos usuários, como, por exemplo, treinamentos *online*, comutação bibliográfica e cursos de pesquisas em base de dados. Esses serviços foram apresentados com poucos destaques nos guias analisados. Ressalta-se que, nos *websites* consultados, havia várias orientações e informações adicionais que não estavam mencionadas especificamente nos guias analisados e que estavam disponíveis em outras seções do *website* das bibliotecas, indicando ser necessário explorar diferentes áreas da plataforma para obter detalhamentos mais abrangentes, ou seja, esse exercício torna a procura por orientações mais morosa e cansativa para o usuário discente.

5.3 Perspectivas na Gestão do Conhecimento

No contexto de guias de usuários, a GC, segundo Probst, Raub e Romhardt (2002), pode estar relacionada a intervenções integradas que exploram oportunidades para moldar eficientemente a base de conhecimento dos produtos e serviços das bibliotecas, otimizando a experiência dos usuários. Assim, os elementos construtivos podem ser relevantes para auxiliar na organização e na padronização do conhecimento das informações disponíveis nos guias dos usuários, proporcionando a entrega de conteúdos mais completos e com informações mais detalhadas e direcionadas aos usuários de bibliotecas.

Para Probst, Raub e Romhardt (2002), qualquer empreendimento de GC deve ter início na busca por compreender a cultura de conhecimento da instituição. No caso deste estudo, considerou-se como instituição as BUs, onde a cultura diz respeito às regras de comportamento dos indivíduos sobre os seus serviços e esses indivíduos são os pós-graduandos.

Assim, com base na relação da gestão do conhecimento com os serviços investigados neste estudo, foi elaborado o Quadro 3, no qual se apresenta a relação dos elementos do modelo construtivo da GC para a otimização das demandas de pós-graduandos.

Quadro 3 - Relação dos serviços com os elementos do modelo construtivo

Elemento: Identificação do conhecimento
No que se refere aos guias de usuário , verificou-se muita diversidade de conteúdo. Se as “bibliotecas universitárias” fizessem essa “identificação do conhecimento” para a elaboração dos guias em colaboração, seria possível que os conhecimentos dos especialistas se somassem. Assim, cada biblioteca construiria um guia padronizado, com flexibilidade para inclusão de aspectos específicos de cada instituição. Com isso, o guia de usuário centralizaria informações sobre os recursos internos (livros, por exemplo) e externos (repositórios digitais, por exemplo). Esse exercício permitiria e facilitaria o acesso dos discentes, que independentemente da vinculação, poderiam acessar o guia de diferentes instituições sem precisar construir uma nova curva de aprendizado.
Elemento: Aquisição do conhecimento
Para o alinhamento dos serviços, as bibliotecas universitárias poderiam realizar, com certa frequência, cursos, seminários e congressos entre os funcionários de diferentes bibliotecas. Essa troca de experiência, ou seja, “aquisição do conhecimento”, poderia ter como ponto de partida as sugestões coletadas via <i>website</i> ou presencialmente dos próprios usuários. Seria uma forma de estabelecer alianças estratégicas, tendo como produto final a oferta de um produto (guia do usuário) mais alinhado às demandas de um pós-graduando. Essa fase pode fomentar a promoção da interação dos recursos com os usuários, fomentando a aquisição de conhecimento diversificado.

Elemento: Desenvolvimento do conhecimento
A ideia nesta fase é a mesma da fase anterior, e se complementam. O “desenvolver novos conhecimentos” pode se dar a nível individual ou coletivo e ser oportunizado pelo incentivo à participação no curso e à proposição de ideias e soluções. Esse desenvolvimento poderia incentivar os funcionários para a inovação e novas práticas para a padronização de serviços, beneficiando os usuários, que são os pós-graduandos.
Elemento: Partilha e distribuição do conhecimento
O desenvolvimento constituído nas etapas anteriores, seja pelos funcionários, de forma individual ou coletiva, ou pela interação entre as diversas bibliotecas, deve ser “partilhado e distribuído”. Assim, ao promover uma colaboração, por meio da partilha e da distribuição do conhecimento entre as bibliotecas, torna-se indispensável manter os serviços padronizados, garantindo acesso às informações disponibilizadas aos usuários.
Elemento: Utilização do conhecimento
No caso deste estudo, a meta é a plena satisfação da experiência do usuário de pós-graduação com os serviços oferecidos no guia do usuário. Assim, um guia padronizado facilita a aplicação e a utilização da prática do conhecimento adquirido, promovendo melhores pesquisas, estudos e projetos acadêmicos.
Elemento: Retenção do conhecimento
Por meio de uma boa gestão, a fase de retenção do conhecimento promove o acesso às informações históricas, materiais arquivados e fontes relevantes, e esses guias contribuirão para a preservação do conhecimento acumulado ao longo do tempo na instituição. O registro e o detalhamento dos serviços oferecidos, bem como a disponibilização dessa informação para os pós-graduandos, permitem obter dados, e habilidades e registrar os locais que podem ser acessados por toda a instituição futuramente. Com base nesses dados, poderão ser realizados levantamentos dos serviços mais usados e obsoletos para serem adicionados ao guia do usuário da biblioteca universitária.
Elemento: Metas do conhecimento
Ao empregar avaliações, como questionários, para elaborar índices de mudança de comportamento, as BUs podem fundamentar suas decisões e identificar as habilidades a serem aprimoradas. Isso, por sua vez, resultará na entrega de serviços e guias do usuário mais abrangentes e completos.
Elemento: Avaliação de conhecimentos
A BU, ao avaliar o conhecimento com base em cada uma de suas metas, poderá mensurar os serviços, assim como identificar melhorias para os usuários. Uma avaliação contínua do modelo de GC, que considere <i>feedbacks</i> dos usuários, pode otimizar a eficácia dos serviços e alinhar as necessidades organizacionais.

Fonte: dados da pesquisa (2023).

Destaca-se que, neste estudo, a existência de uma relação entre a GC e os serviços oferecidos pelas BUs aos discentes de pós-graduação foi identificada, o que pode indicar uma possibilidade de otimização dos serviços para os pós-graduandos. Esta relação é uma variável a ser considerada pelos gestores na gestão de bibliotecas e unidades de

informação, subsidiando novas perspectivas para a satisfação de usuários pós-graduandos.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo objetivou identificar elementos da gestão do conhecimento para otimizar a satisfação dos usuários pós-graduandos de bibliotecas universitárias de instituições de ensino públicas. Assim, para alcançar esse objetivo, os serviços direcionados para discentes pós-graduandos foram identificados, mapeados e relacionados com elementos do modelo construtivo da gestão do conhecimento.

A identificação e os mapeamentos dos serviços se basearam exclusivamente nos guias de usuários disponibilizados na *Internet*. Contudo, isso não quer dizer que as bibliotecas das universidades analisadas não possuem algum determinado serviço não listado nesta pesquisa, uma vez que essas funcionalidades podem estar descritas em outras seções dos respectivos *websites*.

A análise revelou lacunas nos conteúdos avaliados, resultando na busca adicional de informações pelos usuários nos *sites* das bibliotecas, especialmente em relação a serviços de acessibilidade, eventos e exposições, que não foram incluídos nos guias existentes. Contudo, observou-se que, mesmo diante de eventuais restrições, o guia desempenha um papel importante ao facilitar a busca e o entendimento dos recursos disponíveis, promovendo assim o acesso às informações essenciais para os usuários. As bibliotecas das instituições de ensino superior pesquisadas têm oferecido este serviço, mesmo em formatos e localizações distintas.

Assim, mesmo diante das limitações do guia do usuário, no contexto da GC, ele é um instrumento de entrada às bibliotecas. Neste sentido, observou-se que um modelo de GC pode aprimorar o guia do usuário de uma BU, proporcionando uma estrutura organizada e otimizada, por meio de uma abordagem sistemática adaptável às necessidades dinâmicas deste usuário. Para uma oferta de serviços de melhor qualidade e satisfação do usuário, as instituições devem estar internamente organizadas, estruturadas e com uma clareza de onde pretendem chegar, incentivando os colaboradores e, ao mesmo tempo, influenciando na entrega de uma prestação de serviços de melhor qualidade.

É importante destacar que a amostra de bibliotecas utilizadas neste estudo, bem como os documentos e serviços analisados, podem ser considerados uma limitação do trabalho, que não analisou exaustivamente todas as bibliotecas universitárias do país, mas atendeu aos objetivos desta pesquisa. Além disso, a pesquisa documental realizada se baseia em informações disponibilizadas publicamente nos *sites* das bibliotecas, o que pode não refletir completamente a realidade ou omitir práticas internas que não são divulgadas *online*. Por fim, em qualquer estudo qualitativo ainda há um risco de viés dos autores na interpretação dos dados e na seleção dos documentos analisados.

Para trabalhos futuros, sugere-se a aplicação de práticas e modelos de GC para a padronização dos conteúdos dos guias do usuário em IES públicas, com a adição de itens relevantes de aspectos que não foram observados nos documentos analisados, tais como: acessibilidade às pessoas com deficiência (PcD) e a elaboração de guias de usuários pelas universidades que não possuem esse recurso. A partir da adoção dessas práticas de gestão do conhecimento nas bibliotecas universitárias, também deve-se pensar em mensurar os desafios e as barreiras que podem ser encontrados, como questões orçamentárias, resistência a mudanças ou limitações de infraestrutura.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, Cátia Rosana Lemos de. Rede de colaboração entre bibliotecas da UNIPAMPA para o compartilhamento de materiais em formato digital acessível para usuários com deficiência visual: uma proposta de implantação. 2019. 146 f. Dissertação (Mestrado em Tecnologias Educacionais em Rede) – Centro de Educação da Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria, RS, 2019. Disponível em: <https://repositorio.ufsm.br/handle/1/19834>. Acesso em: 19 dez. 2023.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. NBR ISO 9241-210: Ergonomia da interação humano-sistema – Parte 210: Projeto centrado no ser humano para sistemas interativos. Rio de Janeiro, 2011.

BORBA, Fabíola da Rocha; KNOLL, Eduardo Costa; TODESCAT, Marilda. Diagnóstico de níveis de maturidade em gestão do

conhecimento: centro de empreendedorismo inovador da Fundação CERTI. Navus: **Revista de Gestão e Tecnologia**, Florianópolis, v. 3, n. 2, p. 163-176, 2013. Disponível em: <https://www.redalyc.org/pdf/3504/350450812016.pdf>. Acesso em: 19 dez. 2023.

CAMURÇA, Tatiana Apolinário; ARAÚJO, Islânia Fernandes; MORAIS, Sara Maria Peres de. A construção de um sistema integrado de bibliotecas no Instituto Federal do Ceará: motivação, dificuldade e expectativas. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 25., 2013, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis: FEBAB. Disponível em: <http://repositorio.febab.org.br/items/show/2352>. Acesso em: 19 dez. 2023.

CARVALHO, Abigail de Oliveira. Biblioteca universitária: estudo de usuário. **Revista da**

Escola de Biblioteconomia da UFMG, Belo Horizonte, v. 5, n. 2, p. 117-27, set. 1976. Disponível em:
<https://brapci.inf.br/index.php/res/downlad/89254>. Acesso em: 19 dez. 2023.

CARVALHO, Maria Carmen Romcy de. **Bibliotecas universitárias-documento base**. s. 1., s. ed. 1981, 10 f. (Datilografado).

CARVALHO, Maria Carmen Romcy de. **Estabelecimento de padrões para bibliotecas universitárias**. Fortaleza: Editora UFC, 1981. 71p., (Coleção Biblioteconomia, 1). Bibliografia: p. 55-60.

CASTRO, Gardenia de. **Gestão do conhecimento em bibliotecas universitárias**: um instrumento de diagnóstico. 2005. 160 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2005. Disponível em <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/101846>. Acesso em: 19 fev. 2025.

CUNHA, Murilo Bastos da; CAVALCANTI, Cordélia Robalinho de Oliveira. **Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia**. Brasília: Briquet de Lemos, 2008. xvi, 451p. Disponível em:
https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/7615541/mod_resource/content/1/LIVRO_DicionarioBiblioteconomiaArquivologia%20%282%29.pdf. Acesso em: 19 dez. 2023.

CUNHA, Murilo Bastos da. Construindo o futuro: a biblioteca universitária brasileira em 2010. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 1, 2000. Disponível em:
<https://www.scielo.br/j/ci/a/ZwQZqcJ6GGFpdH8M5k4mqVq/?format=pdf&lang=en>. Acesso em: 19 dez. 2023.

DUARTE, Emeide Nóbrega.; PAIVA, Simone Bastos; SILVA, Alzira Karla Araújo da. Gestão do conhecimento científico no contexto das bibliotecas universitárias. **Cadernos BAD**, [S. l.], v. 2, p. 69-81, 2007. Disponível em:
<https://brapci.inf.br/index.php/res/downlad/98382>. Acesso em 02 dez. 2023.

GARCEZ, Eliane Maria Stuart; RADOS, Gregório Jean Varvakis. Biblioteca híbrida: um novo enfoque no suporte à educação a distância. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 31, n. 2, p. 44-51, maio/ago. 2002. Disponível em:
<https://www.scielo.br/j/ci/a/ZZc85cvvhRLxvPPp9wSCMvF/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 19 dez. 2023.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 6 ed. São Paulo: Atlas, 2017.

GUINCHAT, Clarie; MENOU, Michel. **Introdução geral às ciências e técnicas da informação e documentação**. 2. ed. Brasília, 1994. 540 p. Disponível em:
<https://livroaberto.ibict.br/handle/1/1007>. Acesso em: 19 dez. 2023.

JANTZ, Rantz. Knowledge management in academic libraries: special tools and processes to support information professionals. **Reference Services Review**, [S. I.], v. 29, n. 1, p. 33-39, Feb. 2001.

LESSA, Bruna. Acesso aos serviços e produtos e produtos da biblioteca em tempos de pandemia COVID-19: Possibilidades de uso do Facebook. **Informação & Informação**, v. 26, n. 2, p. 333-353, 2021. Disponível em:
<https://brapci.inf.br/index.php/res/v/161676>. Acesso 19 dez. 2023.

MAIA, Marcos Felipe Gonçalves; PIMENTEL, Emanuele Eralda da Silva; OLIVEIRA, Atilena Carneiro. Treinamento de usuários online em uma biblioteca da Universidade Federal do Tocantins. **Revista ACB**, v. 12, n. 2, p. 390-404, abr./jul. 2016. Disponível em:
<https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/1168>. Acesso em: 19 dez. 2023.

MANGAS, Sérgio Filipe Agostinho. Como planificar e gerir um serviço de referência. **Biblios**, Lisboa, n. 28, p. 1-31, jun. 2007. Disponível em:
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=16114070002>. Acesso em: em: 19 dez. 2023.

MERLO VEGA, José Antonio. El servicio bibliotecario de referencia. **Anales de Documentación**, v. 3, p. 93-126,

2000. Disponível em:

<https://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2471>. Acesso em: 19 dez. 2023.

METCHKO, Dulce Maria Bastos. Demandas de usuários de bibliotecas: revisão de literatura. **Educar em Revista**, Curitiba, v. 1, n. 1, p. 75-107, set./dez. 1981. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/0104-4060.021>. Acesso em: 19 dez. 2023.

MOTA, Ana Roberta Souza; BORGES, Maria Manuel. A sincronicidade no atendimento à usuários de bibliotecas universitárias brasileiras e portuguesas. *Biblionline*, João Pessoa, v. 19, n. 2, p. 63-80, 2023. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/biblio/article/view/66951/38270>. Acesso em: 19 dez. 2023.

NUNES, Martha Suzana Cabral; CARVALHO, Kátia de. As bibliotecas universitárias em perspectiva histórica: a caminho do desenvolvimento durável. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 21, n. 1, p. 173-193, jan./mar. 2016. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/pci/a/LCcVhWXmMt6ydMmG6Gmmzw/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 19 dez. 2023.

OLIVEIRA, Mírian. et al. Proposta de um modelo de maturidade para gestão do conhecimento: KM³. **Revista Portuguesa e Brasileira de Gestão**. v. 10, n. 4, p. 11-25, 2011. Disponível em: <https://www.redalyc.org/pdf/3885/388539131003.pdf>. Acesso em: 19 dez. 2023.

OLIVEIRA, Caroline Brito de. **Cooperação, compartilhamento e colaboração na rede de bibliotecas e centros de informação em arte no estado do Rio de Janeiro - REDARTE/RJ**. 2012. 53 f. Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal Fluminense. Departamento de Ciência da Informação, 2012. Disponível em: <https://app.uff.br/riuff/handle/1/10609>. Acesso em: 05 mar. 2025.

PEREIRA, Maria Olívia Ferreira; SILVA, Helena de Fátima Nunes; PINTO, José Simão de Paula. A Memória Organizacional nos processos de Gestão do Conhecimento: um

estudo na Universidade Federal do Paraná.

Informação & Informação, Londrina, v. 21, n. 1, p. 348-374, jan./abr. 2016.

PIZZAIA, Angela.; PEGINO, Paulo Marcelo Ferraresi; COLLA, José Ernesto; TENÓRIO, Nelson. O papel da comunicação na gestão do conhecimento: aspectos relevantes e estímulo a novas pesquisas. **Perspectivas em Gestão do Conhecimento**, v. 8, n. 2, p. 62-81, 2018. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/pgc/article/view/33522>. Acesso em: 19 dez. 2023.

PRIESTNER, Andy; BORG, Matt. **User experience in libraries: applying ethnography and human-centred design**. Routledge, 2016.

PROBST, Gilbert; RAUB, Steffen; ROMHARDT, Kai. **Gestão do conhecimento**: os elementos construtivos do sucesso. Tradução Maria Adelaide Carpigiani. Porto Alegre: Bookman, 2002.

REZENDE, Denis Alcides; ABREU, Aline França de. **Tecnologia da informação aplicada a sistemas de informação empresariais**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

SANTOS, Luciano Costa; FACHIN, Gleisy Regina Bóries; VARVAKIS, Gregório. Gerenciando processos de serviços em bibliotecas. **Ciência da Informação**, v. 32, n. 2, p. 85-94, Aug. 2003. Disponível em: <https://revista.ibict.br/ciinf/article/view/1009>. Acesso em: 19 dez. 2023.

SHANHONG, Tang. Knowledge management in librareies in the 21st century. In: IFLA COUNCIL AND GENERAL CONFERENCE, 66., Jerusalem, Israel. **Anais...** Jerusalém, Israel:IFLA, 2000. Disponível em: <https://archive.ifla.org/IV/ifla66/papers/057-110e.htm>. Acesso em: 19 dez. 2023.

SILVA, Sâmela Rouse de Brito. O impacto da implantação do Pergamum na biblioteca do Campus do sertão: um relato de experiência no polo Delmiro Gouveia. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 27, 2017, Fortaleza. **Anais...**

Fortaleza: FEBAB. Disponível em:
<https://www.portal.febab.org.br/cbbd2019/article/view/1833>. Acesso em: 19 dez. 2023.

SOUZA, Layane Marques de; SILVA, Adriana Barbosa; FRANÇA, Henrique Elias Cabral. ISP no arquivo Uma proposta de estudo de usuários a partir do modelo de Carol Kuhlthau. **Informação Arquivística**, Rio de Janeiro, v. 3, n. 2, p. 149-156, jul./dez., 2014. Disponível em:
<https://www.aaerj.org.br/ojs/index.php/informacaoarquivistica/article/view/53>. Acesso em: 19 dez. 2023.

TANUS, Gabrielle Francinne de S.C.; SÁNCHEZ-TARRAGÓ, Nancy. Atuação e

desafios das bibliotecas universitárias brasileiras durante a pandemia de COVID-19. **Revista Cubana de Información en Ciencias** de la Salud, vol. 31, núm. 3, e1615, 2020. Editorial Ciencias Médicas. Disponível em:
<https://www.redalyc.org/journal/3776/377665638009/html/>. Acesso em: 19 dez. 2023.

VALENTIM, Marta Lígia Pomim. Gestão da informação e gestão do conhecimento em ambientes organizacionais: conceitos e compreensões. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, [S. l.], v. 1, n. 1, 2008.