

APLICAÇÕES DA GESTÃO DO CONHECIMENTO NA ÁREA DE BIBLIOTECONOMIA E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO: UMA REVISÃO SISTEMÁTICA

Roberta Moraes de Bem
Christianne Coelho de Souza Reinisch Coelho

Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC)
Brasil

RESUMO

A gestão do conhecimento (GC) tornou-se pauta importante para as organizações da Sociedade da Informação e do Conhecimento, para as bibliotecas não é diferente. Dessa forma, o presente artigo apresenta uma revisão de literatura do tipo sistemática, com a proposta de identificar aplicações e tendências de gestão do conhecimento nas áreas de Ciência da Informação e/ou Biblioteconomia. Verifica-se que há divergências entre os conceitos de gestão da informação e gestão do conhecimento, caracterizadas como entraves à implementação da GC. As bibliotecas, muitas vezes, têm desenvolvido atividades de GC (especialmente no que se refere ao compartilhamento de conhecimento, por meio de recursos da *Web 2.0*). A maioria das práticas levantadas referem-se à utilização de *blogs*, ferramentas *wiki*, sistemas de classificação compartilhada (*tagging*), redes sociais, entre outros. No entanto, em alguns casos as bibliotecas não têm a devida consciência do trabalho que realizam. É necessário que essas tenham a GC como parte de suas rotinas, e pensem nela de forma sistemática, de modo a direcionar, recursos, planejamento, entre outros, e se beneficiar das melhorias que podem ser conseguidas por meio da GC, aprimorando os serviços e satisfazendo os usuários.

Palavras-Chave: Gestão do Conhecimento; Gestão da Informação; Biblioteconomia; Ciência da Informação; Práticas de Gestão do Conhecimento.

1 INTRODUÇÃO

A gestão do conhecimento (GC) pode ser definida como a coordenação sistemática de pessoas, tecnologias, processos e estrutura organizacional, a fim de agregar valor à organização por meio da reutilização de conhecimentos e da inovação. Essa coordenação é alcançada através da criação, compartilhamento e aplicação do conhecimento (DALKIR, 2005).

A Ciência da Informação (CI), por sua vez, é a disciplina que investiga as propriedades e o comportamento da informação, incluindo seu fluxo, meios de processamento, acesso e uso, relaciona-se com o conhecimento, que abrange a origem, coleta, organização, armazenamento, recuperação, interpretação, transmissão, transformação e utilização da informação (GLOSSÁRIO..., 2009).

A Biblioteconomia é a área que estuda o tratamento, organização, representação e uso da informação em unidades de informações. Originalmente restrita às bibliotecas, justificando sua denominação. Contudo, com o advento das tecnologias e da Sociedade da Informação os cursos de Biblioteconomia e os seus profissionais passaram a atuar nos mais variados ambientes.

Sendo a Biblioteconomia, a atividade mais antiga de organização de documentos, encontra na CI a possibilidade de construção de referenciais teóricos e de conquista de *status* científico, enquanto esta encontra naquela, parte da história e das práticas que compõem o que vem elaborando a partir de diversas disciplinas e aplicações (ORTEGA, 2004).

Nesse sentido, a relação entre GC e CI e/ou Biblioteconomia parece clara. No entanto, não há muitos estudos que esclareçam as diferenças e as relações entre estas áreas. Além disso, o fator multidisciplinar pode ser o complicador para tantas abordagens. “A primeira noção necessária a qualquer discussão, neste domínio, refere-se ao reconhecimento de sua complexidade e da necessidade de adotar abordagens teórico-metodológicas integradoras” (SOUZA; DIAS; NASSIF, 2011, p.56).

Talvez o esclarecimento esteja no simples fato de uma lidar especialmente com a informação e a outra focar-se no conhecimento, denominando as áreas de gestão da informação (GI) e de gestão do conhecimento, respectivamente. Dessa forma, não há clareza em que momento se sai de uma e entra em outra, e se de fato há diferença clara entre esses dois elementos (informação e conhecimento) nas áreas que abordam estas temáticas. Considerando que a informação e o conhecimento são o mesmo elemento desenvolvendo-se, e sendo acrescido, dentro de um ciclo que transforma dado em informação, informação em conhecimento, conhecimento em sabedoria, de modo intermitente.

A GI e GC correspondem a uma área de conhecimento em que se fazem presentes contribuições de diversas áreas e/ou campos do conhecimento, notadamente, da Administração, da Ciência da Computação, da Ciência da Informação e da Engenharia de Produção. Essa confluência epistemológica condiciona um espectro de perspectivas e heurísticas de pesquisas que, muitas vezes, dificultam as construções teóricas e as práticas nessa esfera do conhecimento (SOUZA; DIAS; NASSIF, 2011).

No entanto, a linha que separa essas áreas parece muito tênue, acreditamos que possa ser um novo enfoque de uma área de conhecimento já conhecida ou nomenclaturas diversas para se referir aos mesmos fenômenos. Talvez uma abordagem mais inovadora para se encaixar a Sociedade da Informação e do Conhecimento.

Nesse sentido, propõe-se uma revisão sistemática da literatura, objetivando compreender esses fenômenos, por meio do comportamento dos estudos, de modo a responder a seguinte pergunta: Quais são as aplicações e tendências da gestão do conhecimento na Ciência da Informação e /ou Biblioteconomia?

1.1 Objetivos

Como propósito principal da revisão de literatura, baseando-se nos estudos encontrados, pretende-se identificar aplicações e tendências de gestão do conhecimento na Ciência da Informação e/ou Biblioteconomia.

Para alcançar o objetivo principal, passa-se pelos seguintes objetivos específicos: a) levantar as abordagens teóricas e conceitos citados nos estudos, bem como as relações entre eles; b) identificar as ferramentas e práticas de gestão do conhecimento propostas nos estudos; c) sintetizar a pesquisa por meio de um mapa conceitual.

2 METODOLOGIA

O levantamento das informações e a resposta à pergunta proposta serão realizados por meio de revisão bibliográfica do tipo sistemática. Trata-se de um modelo que utiliza métodos rigorosos e explícitos para identificar, selecionar, coletar dados e descrever as contribuições relativas à pesquisa (CORDEIRO *et al.*, 2007).

Uma boa revisão sistemática é baseada na formulação adequada de uma pergunta. Assim, uma pergunta bem estruturada é o começo de uma boa revisão sistemática, pois define quais serão as estratégias adotadas para identificar os estudos que serão incluídos e quais serão os dados que necessitam ser coletados de cada estudo (CORDEIRO *et al.*, 2007, p.429).

A revisão sistemática compreende as seguintes etapas: a) planejamento; b) execução; c) relatório de pesquisa (TRANSFIELD; DENVER; SMART, 2003).

2.1 Planejamento e Execução das Buscas

Para a referida revisão utilizou-se como planejamento de busca o protocolo de pesquisa (Quadro 1) sugerido pela Biblioteca Universitária da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), em que são descritas as estratégias de busca de acordo com cada base de dados, os parâmetros de período de tempo, tipo de material, entre outros.

Quadro 1: Protocolo de pesquisa com base no modelo do Sistema de Bibliotecas da UFSC.

| PROTOCOLO PARA BUSCA SISTEMÁTICA DA LITERATURA |
|--|
| 1. Questão ou problema de pesquisa Quais são as aplicações e tendências da Gestão do Conhecimento na Ciência da Informação e /ou Biblioteconomia? |
| 1.1 Objetivos Geral: Identificar aplicações e tendências de Gestão do Conhecimento na Ciência da Informação e/ou Biblioteconomia. Específicos: a) Levantar as abordagens teóricas e conceitos citados nos estudos, bem como as relações entre eles; |

| | | | | |
|--|---|-------------------------------------|---|---------|
| b) Identificar as ferramentas e práticas de Gestão do Conhecimento propostas nos estudos; | | | | |
| c) Sintetizar a pesquisa por meio de um mapa conceitual. | | | | |
| 2. Busca na literatura | | | | |
| 2.1 Seleção dos tópicos | | | | |
| | Tópico 1: knowledge management | Tópico 2: information science | Tópico 3: libray librarian librarianship | |
| 2.2 Critérios de inclusão/exclusão | | | | |
| tipo de documento | artigo de periódicos revisados pelos pares | Incluir | X | Excluir |
| período de tempo | 2007-2013 ¹ | incluir | X | Excluir |
| idioma | inglês, português e espanhol | incluir | X | Excluir |
| 2.3 Fontes de informação | | | | |
| 2.3.1 Fontes de informação eletrônica (base de dados, bibliotecas digitais, mecanismos de busca, repositórios) | | | | |
| Tipo de fonte | Nome | | | |
| Base de dados | Scopus ² | | | |
| Base de dados | Web of Science ³ | | | |
| Base de dados | Library, Information Science & Technology Abstracts with full text (LISTA) ⁴ | | | |
| Base de dados | Information Science & Technology Abstracts (ISTA) ⁵ | | | |
| 2.4 Estratégia de busca de acordo com o recurso utilizado | | | | |
| Scopus | "knowledge management" AND (librar* ⁶ OR "information science") Campos para busca: article title, abstract and keywords. Tipo de documento: article. | | | |
| Web of Science | "knowledge management" AND (librar* OR "information science") Campo para busca: topic (título, resumo e palavras-chave) | | | |
| LISA | "knowledge management" AND (librar* OR "information science") Campo para busca: AB Abstract or Author Supplied Abstract | | | |
| ISTA | "knowledge management" AND (librar* OR "information science") Campo para busca: KW Keyword Author Supplied | | | |
| 3 Avaliação dos resultados | | | | |
| Seção 3 deste artigo. | | | | |
| 4 Apresentação dos resultados (relatório) | | | | |
| Seção 4 deste artigo. | | | | |

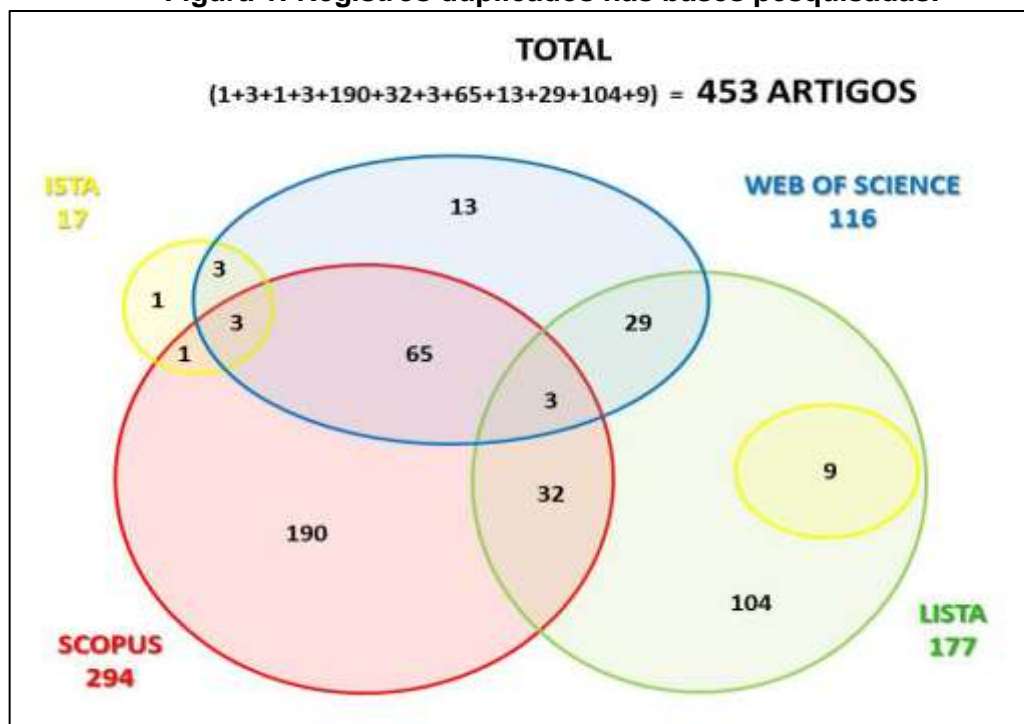
Fonte Adaptada: Universidade Federal de Santa Catarina – 2012. Elaborado pelas autoras – 2013.

3 ANÁLISE DOS DADOS

O gerenciamento dos registros recuperados (exportação, exclusão de duplicatas, agrupamentos etc.) se fez por meio de *software* gerenciador bibliográfico

(*Endnote Web*), além de etapa manual, já que o *software* identifica poucas duplicatas. Foram recuperados 604 (seiscentos e quatro) registros. Porém, após a separação das duplicatas (mesmo registro contido em bases diferentes) chegou-se ao total de 453 (quatrocentos e cinquenta e três) registros (Figura 1).

Figura 1: Registros duplicados nas bases pesquisadas.



Fonte: Elaborada pelas autoras - 2013.

3.1 Critérios de Análise

Na fase da revisão sistemática, faz-se uma seleção e avaliação da qualidade dos artigos que compõem o conjunto de interesse da revisão. O trabalho de seleção de artigos segue os critérios de inclusão e exclusão conforme descritos na sequência:

- a) em relação ao conteúdo: foram incluídos e selecionados os artigos que abordam a área de gestão de conhecimento associada à Ciência da Informação e/ou Biblioteconomia. Ressalta-se que alguns estudos, apesar de interessantes, não foram incluídos por não terem como foco

principal questões associadas à aplicação da GC em bibliotecas ou utilização de aspectos da CI e da Biblioteconomia na GC ou, ainda, bibliotecários e suas potencialidades para a referida área;

- b) em relação ao tipo de estudo e à estratégia de investigação: foram considerados os artigos teóricos, empíricos, tecnológicos e de revisão de literatura, das mais diversas abordagens investigativas (quantitativas, qualitativas e mistas);
- c) critérios de exclusão/inclusão dos artigos. Os artigos com as seguintes características foram excluídos:
- meta-análises, análises bibliométricas ou bibliografias;
 - fora de tema – textos que apesar de terem sido recuperados na busca com os termos solicitados, não estão associados entre si, ou estão em contextos diferentes, ou ainda não são apresentados como tema principal de estudo, apenas como menção ou tratados de forma superficial;
 - eventos – trabalhos que apesar de tratarem de informações muito atuais, fazem menção a trabalhos que estão sendo realizados, normalmente obtidos a partir de informações divulgadas em eventos, mas não dão acesso à fonte primária da informação.

4 AGRUPAMENTOS E CATEGORIZAÇÕES

Após a leitura de todos os resumos e parte do texto, quando necessário, foram incluídos na revisão 147 (cento e quarenta e sete) estudos. Os estudos foram agrupados em grandes áreas. O Quadro 2 apresenta a descrição dos estudos incluídos em cada área e os principais autores.

Quadro 2: Descrição dos estudos classificados em cada categoria.

| CATEGORIA | DESCRIÇÃO E PRINCIPAIS AUTORES |
|----------------------------|--|
| Web Semântica / Ontologias | Utilização de ontologias para projetos de compartilhamento de conhecimento e tecnologias da <i>web</i> semântica aplicadas às bibliotecas digitais. <i>Linked Data</i> . |

| | |
|--|---|
| | <i>Ferguson (2007); Rautenberg et al. (2010).</i> |
| Novos Papéis dos Profissionais da Informação e Bibliotecas | Dicussões teóricas e exemplos práticos dos novos papéis que os profissionais de informação e bibliotecas estão adquirindo e devem desenvolver em função da economia do conhecimento. Inclui discussões curriculares, competências e habilidades a serem desenvolvidas. Oportunidades para os profissionais e bibliotecas neste novo cenário. Destaca a pertinência desse profissional em projetos de GC e os desafios a serem enfrentados. Discute áreas de atuação, serviços de informação e pesquisas mercadológicas. |
| | <i>Bandy, Condon e Graves (2008); Baker (2007).</i> |
| Competências da Biblioteconomia e Ciência da Informação na GC | Apresentam as competências e habilidades dos profissionais de informação e bibliotecas contribuindo para a GC. Conceitos e abordagens teóricas da CI utilizadas na GC. Técnicas e conhecimentos deste profissionais que favorecem a implantação da GC. |
| | <i>Orzano et al. (2008); Makani (2008); O`Farril (2010); Eldredge, Kroth e Phillips (2011).</i> |
| Serviços Tradicionais de Bibliotecas | Abordam aspectos dos trabalhos tradicionais de bibliotecas com enfoque para a GC, como aquisição, classificação, catalogação, estudos de usuário, preservação, entre outros. Inclui iniciativas de <i>On line Public Access Catalog</i> (OPAC) como ferramentas de apoio à GC. |
| | <i>Anyira, Onoriode e Nwabueze (2010); Chaudhry e Khoo (2008); Blanco-García (2009).</i> |
| Aspectos Teóricos de GC e/ou CI | Aspectos teóricos e conceituais sobre CI e/ou GC. Envolve evolução, conceitos, tendências, aplicações, entre outros. Discussão teórica entre GI e GC. Inclui semelhanças, diferenças e relações. Localiza a discussão nos movimentos de integração das disciplinas entre as áreas. Futuro da GC e CI sob a perspectiva da biblioteca. |
| | <i>Capuano et al. (2009); Ferguson (2009); Jain (2007); Dong (2008); Rokknuzzaman e Uemoto (2008, 2009); Kebede (2010); Cheuk (2007); Fallis e Whitcomb (2009); O`Farril (2010).</i> |
| Ponto de Vista Gerencial Modelos / Metodologias | Aspectos gerenciais e gerais da GC. Envolvendo liderança, <i>marketing</i> , indicadores, cultura, aspectos éticos, aspectos cognitivos, entre outros. Inclui metodologias e modelos de implementação e compreensão de GC. Modelos conceituais, quadros teóricos. |
| | <i>Amaral (2011); Daneshgar; Parirokh (2012); Cervone (2011).</i> |
| Aprendizagem Organizacional / Inovação | Bibliotecas sob a ótica da aprendizagem organizacional na perspectiva da GC. Como as organizações podem se transformar em organizações de aprendizagem. Inclui desenvolvimento de novos produtos e serviços, patentes e inovações em geral. Cultura de inovação. |
| | <i>Jain e Mutula (2008); Lozano-Días (2008).</i> |
| Bancos/Bases de Dados e Conhecimento | Apresentação e discussão de recursos de bases de conhecimento, envolvendo desenvolvimento, aplicações, compartilhamento, uso, entre outros. Inclui repositórios institucionais e bibliotecas digitais como ferramentas de GC, envolvendo projetos, conteúdos, políticas, entre outros. Sistemas baseados em conhecimento. |
| | <i>Ayanbode (2011); Kao e Wu (2012); Rah, Gul e Wani (2010); Chaudhry e Khoo (2008); Liang et al. (2008).</i> |
| Ferramentas e Práticas de GC | Abordagens em torno de ferramentas de GC, baseadas ou não em tecnologias. Apresenta, identifica e discute ferramentas e práticas de GC de forma geral. Tecnologias de informação e comunicação, ferramentas colaborativas da <i>Web 2.0</i> (blogs, <i>wikis</i> , redes sociais, <i>bookmarking</i> etc.). Inclui práticas de compartilhamento de conhecimento, envolvendo métodos, ferramentas, objetivos e discussões teóricas. |

| | |
|---------------|---|
| | <i>Deitering e Bridgewater (2007); Jeng (2008); Mavodza e Ngulube (2011a, 2011b); Barve e Dahibhate (2012); Nelson (2008); Ralph e Tijerino (2009); Ralph e Ellis (2009); Attafar, Soleimani e Shokrani (2011); Che Rusuli, Tasmin e Takala (2012); Ferguson, Hider e Lloyd (2008); Sarrafzadeh, Martin e Azeri (2010); Tasmin et al. (2012).</i> |
| Outros | Estudos que não possuem abordagem principal nas áreas descritas, como por exemplo: auditoria de informação, sistemas controlados por voz, comércio e governo eletrônico, memória organizacional, sistemas sócio-técnicos, gerenciamento de contexto, informação científica, políticas de informação, segurança de informação, aspectos arquitetônicos da biblioteca, gestão da qualidade, ciência da informação quântica. Sistemas de informação geográfica (SIG). <i>Chakraborty (2008); Butler (2008).</i> |

Fonte: Elaborado pelas autoras – 2013.

O Quadro 3 apresenta mais três categorias, porém os estudos dessas categorias não foram selecionados.

Quadro 3: Categorias de estudos não incluídos na revisão.

| CATEGORIA | DESCRIÇÃO |
|---|---|
| Ferramentas Avançadas de Programação e Informática | Abordagens mais voltadas para a área de Engenharia do Conhecimento e <i>softwares</i> . Envolve engenharia de requisitos, lógica fuzzy, bibliotecas computacionais de matemática, inteligência artificial, sistemas especialistas, <i>data mining</i> , modelos computacionais, entre outros. |
| Ensino / Aprendizagem | Formas inovadoras de ensinar/aprender. Ferramentas de educação corporativa. Ambientes virtuais de aprendizagem. |
| Arquitetura Informacional | Aspectos relacionados a construção e redesenho de <i>website</i> , a partir dos conhecimentos da arquitetura informacional. Inclui acessibilidade na <i>Web</i> . |

Fonte: Elaborado pelas autoras – 2013.

5 SÍNTESE E REFLEXÕES

Os estudos das categorias “Ferramentas avançadas de programação e informática”, “Ensino/aprendizagem” e “Arquitetura informacional” não tiveram nenhum estudo selecionado, porquanto apresentavam uma abordagem superficial a respeito da abordagem central deste estudo, com o foco mais direcionado para as respectivas áreas em que foram agrupados. O que não os torna menos interessantes, porém fora de nosso escopo.

Considerando as categorias que tiveram os estudos selecionados, boa parte delas (“Web Semântica e Ontologias”, “Serviços Tradicionais de Bibliotecas”, “Inovação e Aprendizagem Organizacional”, “Ponto de Vista Gerencial/Modelos e

Metodologias de GC”, “Bancos/Bases de Dados e Conhecimento” e “Outros”) são mais numerosas entre os estudos que não foram incluídos na revisão. O que nos mostra que os estudos que procurávamos tratam principalmente das seguintes categorias: “Novos Papéis do Profissionais de Informação e Bibliotecas”; “Aspectos Teóricos de GC e/ou CI”; “Competências da Biblioteconomia e CI na GC”; “Ferramentas e Práticas de GC”.

5.1 Abordagens Teóricas e Conceituais

Trouxemos algumas definições a partir de autores recuperados na revisão. Com o intuito de fundamentar umas das questões do artigo que se propõe a esclarecer as congruências, interseções e diferenças entre os conceitos e áreas de gestão da informação, gestão do conhecimento e Ciência da Informação.

Che-Rusuli, Tasmin e Takala (2012) destacam que a natureza multidisciplinar da GC resultou na entrada de profissionais de diferentes campos (Economia, Administração, Tecnologia, Biblioteconomia e Ciência da Informação). No caso desses últimos as competências invocadas incluem a familiaridade com: a informação e o conhecimento, com os usuários e com as tecnologias relacionadas.

Alguns dos elementos da GC, tais como: aquisição, criação, renovação, organização, arquivamento e disseminação de informações são muito presentes em bibliotecas. Devido a essa razão, muitos bibliotecários ainda acreditam que GC é simplesmente gerenciar informações e conhecimentos explícitos ou documentados, que é o que eles têm feito por muitos anos (KOINA, 2003 *apud* JAIN, 2007). Por outro lado, Chase (1998 *apud* JAIN, 2007) argumenta firmemente que a GC não se trata de gestão ou organização de livros ou revistas, pesquisa na Internet para usuários ou confecção de material de circulação para disseminar informações. Afirma que GC é melhorar o uso do conhecimento organizacional, por meio de boas práticas e da aprendizagem organizacional.

Grey (1998 *apud* JAIN, 2007) distingue a GC da GI analisando os padrões de trabalho: GI trabalha com objetos (dados ou informação) e GC trabalha com pessoas. GI lida exclusivamente com representações explícitas e garante acesso,

segurança, entrega e armazenamento. Nesse caso, eficiência, pontualidade, exatidão, veracidade, velocidade, custo de espaço de armazenamento e recuperação são as principais preocupações. Por outro lado, a GC reconhece valor em originalidade, inovação, agilidade, adaptabilidade, inteligência e aprendizagem organizacional. Assim, a GC tem foco nas pessoas, preocupação com o pensamento crítico, inovação, relações, exposição de ideias, padrões, competências e incentivo à aprendizagem e partilha de experiências.

De acordo com Nonaka e Takeuchi (1995 *apud* JAIN, 2007), informações são fluxos de mensagens, enquanto o conhecimento é criado por esses fluxos de informações muito ancoradas nas crenças e comentários de seu titular. De modo que a informação pode ser considerada a matéria-prima para a construção de conhecimento, enquanto o conhecimento está relacionado com os valores organizacionais, crenças e ações.

Jain (2007) resume as diferenças entre GI e GC (Quadro 4).

Quadro 4: Diferenças entre GI e GC.

| ASPECTO ANALISADO | GESTÃO DA INFORMAÇÃO | GESTÃO DO CONHECIMENTO |
|--|--|---|
| Elemento de Trabalho | Objetos (dado e informação). | Pessoas (conhecimento). |
| Validade / Credibilidade | Informação não tem significado universalmente aceito. | A GC depende de um maior grau de certeza e validade. |
| Natureza | São fluxos de informação. | O conhecimento é formado por esses fluxos de informação da GI. |
| Formação | A informação é uma estrutura para o conhecimento. | O conhecimento abraça valores organizacionais, crenças e ações. |
| Fatores de Sucesso | Depende da preservação e recuperação da informação. | Depende da utilização do conhecimento. |
| Características | O conhecimento é extrapolativo e orientado para o futuro. | As informações são dados organizados. |
| Envolvimento do Elemento Humano | A GI vê a informação como um recurso e insiste no envolvimento humano em termos de armazenamento de | A GC enfatiza a gestão de pessoas, a fim de levar em custódia o conhecimento oculto de suas cabeças. |

| | | |
|-----------------------------|--|---|
| | informações, auditoria e recuperação. Visa à aquisição, armazenamento, recuperação e disseminação de informações. | Centra-se na partilha de conhecimento, criação, aprendizado e melhoria das informações para a organização. |
| Tipo de Conhecimento | Concentra-se principalmente no conhecimento explícito e documentado. | Visa tanto o conhecimento explícito e tácito. |

Fonte: Elaborado pelas autoras – 2013.

Sendo a Biblioteconomia uma área vinculada à CI e correlata à GI, Sarrafzadeh, Martin e Azeri (2010, p.208) consideram

[...] que as diferenças entre biblioteconomia e GC residem em questões de ênfase e abordagem, particularmente onde as pessoas estão no centro da operação. GC é um conceito centrado nas pessoas.

Para Dong (2008) a GC em bibliotecas possui 2 (dois) níveis, diferenciando-se da GC na maioria dos demais tipos de organizações. O primeiro nível trata da conversão de grandes quantidades de conhecimentos, trancados dentro das mentes dos funcionários, a ideia é transformá-los em conhecimentos explícitos e torná-los visíveis, facilitando o acesso e a utilização do conhecimento codificado em toda a biblioteca. O segundo nível refere-se à coleta, preservação e acesso aos registros do conhecimento humano (recursos tradicionais de biblioteca). A GC neste nível engloba os processos de coleta, organização e distribuição de recursos da biblioteca, tais como aquisição, catalogação, circulação, digitalização, empréstimo entre bibliotecas, e divulgação de recursos da biblioteca.

Há uma mistura de sentimentos e uma atitude ambivalente sobre a relação entre GC e CI, alguns apoiam a GC como um campo da CI, que tem sido praticado por bibliotecários por um longo tempo (GORMAN, 2004 *apud* CHE-RUSULI; TASMIN; TAKALA, 2012). Mas tanto a GC quanto a CI são interdisciplinares e estão preocupadas com a identificação, aquisição, captura, processamento, armazenamento, recuperação e uso do conhecimento. Enquanto a GC foca-se no conhecimento tácito e explícito, a CI concentra-se essencialmente no conhecimento explícito ou registrado. Nesse sentido, as atividades de CI são vistas apenas como parte do processo de GC (ROKKNUZZAMAN; UMEMOTO, 2008).

No entendimento de Rokkuzzaman e Umemoto (2009), com base em estudos feitos com bibliotecários a partir de suas percepções de GC, há formas e graus diferentes de compreensão do que é GC entre os mesmos. Devido à sua natureza multidisciplinar emergente e perspectivas variáveis, não há consenso geral sobre esta definição, nem existe um quadro padrão para fornecer uma plataforma comum. Apesar de ter uma gama de compreensão de conceitos de GC, a maioria dos praticantes de bibliotecas têm se centrado na percepção superficial da GC para sua incorporação no eixo das bibliotecas digitais.

Rokkuzzaman e Umemoto (2010) ao estudar o ensino de GC em escolas de Biblioteconomia e CI, relatam que a GC é um elemento significativo para o ensino da Biblioteconomia e Ciência da Informação como um conceito de negócio na última década. Parece haver uma relação estreita entre as áreas, porém as visões dos autores se dividem, alguns explicam que a GC é um conceito ou um novo nome para o que os bibliotecários ou profissionais da informação têm feito há anos. Ao passo que outros consideram que a GC se difere da Biblioteconomia e da CI.

A mudança de ênfase no conhecimento e, portanto, a GC é uma lógica de progressão dentro da hierarquia do conhecimento que a profissão adotou. Pode-se argumentar que a atual mudança de foco no conhecimento tem sido estabelecida desde os primeiros dias das profissões de CI, e os profissionais têm trabalhado e se posicionado para esta mudança, embora em grande parte sem ter uma clareza de noção de tempo para alcançar esse objetivo. A progressão é vista como algo lógico, pois se entende que a GC é resultado de práticas acumuladas desde as fases anteriores que têm sido a base para este estágio mais elevado. Como tal, não há sobreposições inevitáveis nas conceituações, ferramentas e práticas de GC considerando os três níveis (dado-informação-conhecimento), pois são construídas sobre os alicerces das fases anteriores. O que a profissão tem feito é reconhecer as ocorrências e as características da progressão e abraçá-la como instâncias de desenvolvimento no campo. Porém essa aceitação não é universal, há profissionais que defendem diferenças cruciais entre GC e GI (KEBEDE, 2010).

De qualquer forma, as abordagens oferecem uma ótica positiva, se considerarmos que a maioria dos autores defende a participação plena de

bibliotecários em programas de GC: “Cada vez mais, profissionais de biblioteca e informação estão sendo referidos como gestores de conhecimento e bibliotecas e centros de informação como centros de conhecimento” (JAIN, 2007, p.337).

Todavia, quando se considera as bibliotecas na modalidade universitária, Jain (2007) destaca que os bibliotecários universitários possuem os seguintes desafios para trabalhar com a GC: a) desafio intelectual para gerir o conhecimento tácito e capturar a informação relevante do reservatório transbordante de informação; b) desafio cultural para desenvolver a cultura certa para um ambiente de partilha e de criação de conhecimento; c) desafio de gerenciar repositórios de conhecimento centrais para a organização-mãe, através da compilação do conhecimento explícito documentado; d) desafio de ser bem equipado no *know-how* tecnológico para trabalhar com eficácia e eficiência, bem como trabalhar em colaboração com *experts* em TI; e) desafio da edição do conhecimento por refino e re-embalagem de informações em maneiras inovadoras com custo e tempo acessível, de forma eficaz; f) desafio de ser zeladores do conhecimento como especialistas no assunto; g) desafio da digitalização do acervo da biblioteca para o fácil acesso; h) desafio da GC como um ativo; i) desafio de atualização de conhecimentos disponíveis regularmente, a fim de remover a informação obsoleta e aproveitar as informações mais atualizadas; j) desafio de gerenciamento de tempo, atitude proativa e autoconfiança para prestar serviços de qualidade para os usuários da biblioteca; k) desafio da colaboração com corpo docente e alunos; l) desafio de desenvolver a capacidade de lidar com a gestão de mudança.

Bibliotecários têm excelentes habilidades para a organização e codificação de fontes de informação, de forma a torná-las acessíveis aos outros. Para gerenciar o conhecimento plenamente é necessário compreender a abordagem holística da GC, e equipar-se com habilidades multidisciplinares para fornecer valor agregado para seus usuários. Isto inclui (bibliotecas com tecnologias modernas; reconstrução de um novo tipo de cultura que incentive a partilha e a criatividade; abordagem holística pensando na construção de parcerias em toda a organização; desenvolvimento de políticas e planos estratégicos de GC; revitalização da biblioteca como empresa — proativa, autoconfiante, autopromotiva, funcionários bem treinados

e bem preparados –; e parcerias fortes, internas, regional e global; ambiente condutor para a prática de GC, incluindo todos os recursos e incentivos) (JAIN, 2007).

5.2 Ferramentas e Práticas de GC para Bibliotecas

Geralmente as iniciativas para a prática do conhecimento requerem um planejamento específico e alinhamento aos objetivos organizacionais. O impulso para abraçar a GC em bibliotecas universitárias, surge principalmente a partir de uma combinação do orçamento deficitário e aumento crescente das expectativas dos usuários (CHE RUSULI; TASMIN; TAKALA, 2012).

Pode-se ver claramente que o ambiente em que as bibliotecas acadêmicas operam está mudando. Confrontadas com desafios e oportunidades bibliotecas universitárias precisam responder a esses desafios, a fim de servir melhor as necessidades de toda a comunidade acadêmica. Uma maneira de fazer isso é engajando-se em práticas de gestão de conhecimento, isto é, criar, capturar, compartilhar e utilizar o conhecimento para atingir os objetivos da biblioteca (CHE-RUSULI; TASMIN; TAKALA, 2012).

Para tal engajamento são necessárias ferramentas e métodos para que as práticas deem resultado para a GC. Além de ferramentas analíticas que ajudam os bibliotecários a prestar serviços inovadores. Modelos conceituais tornam-se importantes em virtude da quantidade de informações e conhecimentos que as bibliotecas gerenciam (DANESHGAR; PARIROKH, 2012).

Após a aceitação da importância da GC no contexto atual, os *frameworks* e modelos conceituais surgiram para apoiar essa tarefa. Che-Rusuli, Tasmin e Takala (2012), destacam que ao invés de adotar uma abordagem altamente centrada em tecnologia, é mais interessante aproveitar as pessoas, tecnologias e a gestão da biblioteca já existentes. Para tanto, propõem um *framework* (Figura 2) para a compreensão da implantação dos processos de GC em bibliotecas.

Figura 2: Framework conceitual para processos de GC.



Fonte Adaptada: Che-Rusuli, Tasmin e Takala – 2012 – p.124.

A partir do levantamento das iniciativas apresentadas como práticas de GC em bibliotecas, apresenta-se o Quadro 5 que sistematiza as incluídas na revisão.

Quadro 5: Ferramentas e práticas de GC em bibliotecas.

| PRÁTICAS DE GC | CARACTERÍSTICAS |
|--|---|
| Comunidades de Prática | Utilizadas para várias finalidades, forças-tarefa, comitês, grupos de estudo, sempre com o objetivo de incorporar os benefícios da sabedoria coletiva. |
| | <i>Nelson (2008).</i> |
| | A presença de práticas de compartilhamento de conhecimento como as comunidades de prática, por exemplo, é muito importante. |
| <i>Ferguson, Hider e Lloyd (2008).</i> | |
| Mentoring | O conhecimento do orientador pode ser segmentado para que as informações possam ser adquiridas em pacotes de modo que o aprendiz seja capaz de assimilar melhor e mais rapidamente, em uma tarefa específica, onde o aprendiz é visto como um aluno ativo e não como um receptor passivo de conhecimento. |

| | |
|---|--|
| | <i>Nelson (2008).</i> |
| Ferramentas de Web 2.0 | Ferramentas de colaboração destinadas a melhorar o intercâmbio de conhecimento e produtividade. Destacam-se os <i>blogs</i> ; <i>wikis</i> , para armazenamento e edição de documentos, utilizados e atualizados com frequência; <i>tagging</i> (sistemas de classificação), aplicados a vários recursos, marcação de páginas, livros, pessoas etc. |
| | <i>Nelson (2008).</i> |
| | Ferramentas <i>wiki</i> como a Biblioteca de Instrução <i>Wiki</i> (http://instructionwiki.org): um esforço para desenvolver um recurso de compartilhamento de conhecimento baseado na <i>Web</i> , em virtude do desejo que os bibliotecários têm, expressado repetidamente, de compartilhar recursos, ideias e conhecimentos. |
| | <i>Deitering e Bridgewater (2007).</i> |
| | Algumas das maneiras pelas quais os usuários da biblioteca podem usar a funcionalidade <i>Web 2.0</i> incluem a capacidade de marcação do <i>Online Public Access Catalog</i> (OPAC), de modo que eles têm um conjunto de registros que eles preferem usar facilmente acessíveis em uma nuvem de <i>tags</i> , ou ter uma conta de rede social, como <i>Twitter</i> , <i>Facebook</i> , <i>MySpace</i> ou <i>Delicious</i> . A biblioteca deve usar espaços de trabalho colaborativo e interativo, como os <i>wikis</i> que estão disponíveis para localizar e compartilhar conhecimentos e conhecimentos específicos. |
| | <i>Mavodza e Ngulube (2011a).</i> |
| | <i>Blogs</i> podem ajudar os bibliotecários a atender as necessidades de GC, sendo úteis para a partilha de conhecimentos entre os funcionários e para a construção de conexões com os usuários. |
| | <i>Dong (2008 apud JENG, 2008).</i> |
| A utilização de <i>softwares</i> livres para manter e gerenciar <i>websites</i> , entre eles <i>Drupal</i> , <i>Plone</i> , <i>Joomla</i> , <i>WordPress</i> (http://wordpress.org), desempenham papel-chave em projetos de GC, pois lidam com grandes volumes de informação e fornecem serviços da <i>Web 2.0</i> . | |
| <i>Barve e Dabihate (2012).</i> | |
| Análise de Redes | Trata-se do mapeamento e medição de relações e os fluxos entre as pessoas, grupos, organizações, computadores ou processamento de informação/conhecimento e outras entidades, ou o que vai de informação necessária para alguém fazer um trabalho. Contribuem para a identificação de pessoas centrais na organização, pessoas que não estão ativas como deveriam etc. contribuindo para o diagnóstico e planejamento da organização. |
| | <i>Nelson (2008).</i> |
| Question Point (QP) | O <i>Question Point</i> (QP), um serviço de referência virtual com uma base de conhecimentos, poderia servir como um sistema de GC. O QP tem muitos recursos, incluindo bate-papo de referência, mecanismo de rastreamento de questão, recurso de relatório, e uma base de conhecimentos construída a partir de um banco de dados de perguntas e respostas concluídas. Pode ser considerada uma ferramenta de GC para o serviço de referência em bibliotecas. |
| | <i>Ralph (2008 apud RALPH; TIJERINO, 2009); Ralph e Ellis (2009).</i> |

| | |
|---|---|
| Catálogo Coletivo | A utilização de ferramentas de GC não é privilégio dos bibliotecários de referência. Catalogadores têm feito uso “[...] de registos compartilhados através catálogo coletivo [...]”, utilizando-se do banco de outras instituições como <i>Library Congress (LC)</i> , <i>Online Computer Library Center (OCLC)</i> , entre outros. <i>Ralph e Tijerino (2009, p.334).</i> |
| Gestão/Serviços de Informação | Gestão da informação, incluindo gestão de conteúdo, informações e gerenciamento de registros, recuperação de informação, análise e crítica de fontes de informação, auditoria de informações. <i>Ferguson, Hider e Lloyd (2008).</i> Serviço de informação incluindo coleta, organização, análise e disseminação de informação de negócios. <i>Ferguson, Hider e Lloyd (2008).</i> Organização e recuperação da informação. <i>Sarrafzadeh, Martin e Azeri (2010).</i> |
| Educação | Formação, treinamento e capacitação de usuários. <i>Sarrafzadeh, Martin e Azeri (2010), Ferguson, Hider e Lloyd (2008).</i> |
| Sistemas e Tecnologias de Informação | Sistemas de informação e gestão de tecnologia, incluindo suporte de sistemas de informação, fornecimento de infraestrutura; aproveitamento de novas tecnologias para permitir o compartilhamento de conhecimento, <i>intranet</i> e gestão de <i>website</i> . <i>Ferguson, Hider e Lloyd (2008).</i> Desenvolvimento de <i>intranets</i> , gestão de conteúdos e repositórios institucionais. <i>Sarrafzadeh, Martin e Azeri (2010).</i> |
| Apoio à Pesquisa | Envolve o fornecimento de uma base de pesquisa para a tomada de decisão. <i>Ferguson, Hider e Lloyd (2008).</i> |
| Mapeamento de Conhecimento | Incluindo a análise dos fluxos de informação e o desenvolvimento de ‘soluções’ para os problemas dos fluxos de informações. <i>Ferguson, Hider e Lloyd (2008).</i> |
| Plano de conhecimento | Criação do ‘plano de conhecimento’. Planejamento, desenvolvimento e implementação de estratégias, processos e sistemas de apoio à obtenção de agregação de valor para ativos de conhecimento de uma organização. <i>Ferguson, Hider e Lloyd (2008).</i> |

Fonte: Elaborado pelas autoras – 2013.

Tasmin *et al.* (2012), a partir de coleta de dados de uma pesquisa em bibliotecas da Malásia indicam as práticas de GC mais presentes referem-se a compartilhamento e preservação de conhecimento.

Mavodza e Ngulube (2011b) com base nos resultados de sua pesquisa, que propunha a identificação de uso dos mecanismos baseados em tecnologia e técnicas de GC nas práticas da biblioteca, indicam que alguns entrevistados não sabem ou percebem a diferença entre documentos e ativos, informação e

conhecimento, e não veem a informação e o conhecimento como ativos institucionais.

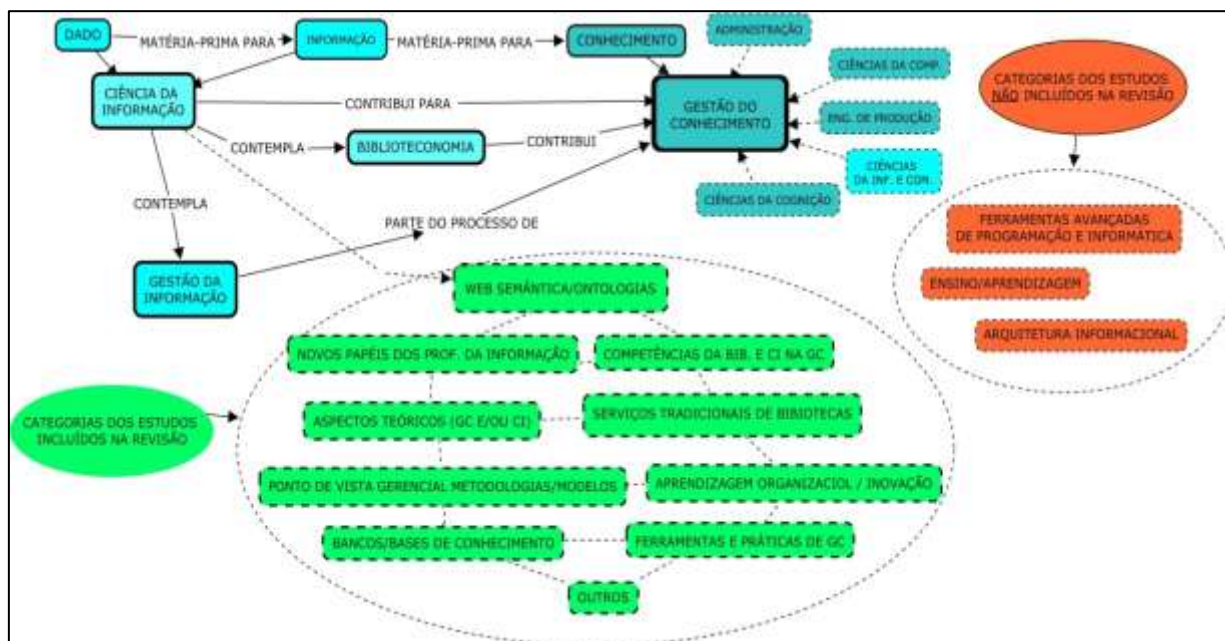
É importante compreender que qualquer plano de incluir as técnicas de GC em uma biblioteca cria uma necessidade de compreender os usuários que a biblioteca serve, especialmente tendo em vista a utilização das modernas tecnologias de informação em rápida mudança. Além disso, qualquer iniciativa de uma biblioteca em utilizar técnicas de GC requer um estudo cuidadoso e detalhado em seu uso pragmático, com o objetivo de permitir e apoiar toda a instituição para o uso do capital intelectual disponível para a sua aprendizagem (MAVODZA; NGULUBE, 2011b).

Attafar, Soleimani e Shokrani (2011) concluem, com base nos resultados obtidos a partir da investigação das condições de componentes de GC em bibliotecas do *Isfahan*⁷, que o uso efetivo do conhecimento organizacional através de ferramentas modernas como a GC é um desafio enfrentado pelas bibliotecas o que intensifica a necessidade de melhorar componentes da GC com ênfase nos mecanismos.

5.3 Sintetizando a Pesquisa de Forma Gráfica

Para apresentar a relação entre os conceitos e as diversas abordagens encontradas na literatura a partir da associação dos termos de busca, utilizamos um mapa conceitual. Aproveitando a facilidade de leitura e entendimento proporcionada pelos mapas mentais, fica mais fácil compreender os conceitos e as abordagens de GC utilizados na Ciência da Informação.

Figura 3: Mapa mental.



Fonte: Elaborado pelas autoras – 2013.

No mapa são apresentadas todas as categorias dos estudos incluídos ou não na revisão, além das relações entre as áreas de conhecimento e disciplinas, verificando que as áreas de GC, GI, CI e Biblioteconomia possuem relações e são interdependentes, porém a GC diferencia-se das demais pelo foco principal estar nas pessoas e em seus conhecimentos, sobrepondo a atenção dada aos dados e informações como nas demais disciplinas.

6 CONCLUSÕES

Trabalhar com um grande número de estudos é moroso, porém mais abrangente. É possível ter um panorama mais holístico da realidade, o que pode ser importante para não se perder estudos relevantes, tendo em vista que os estudos excluídos foram mais numerosos que os incluídos, então se espera que a quantidade de estudos significativos não recuperados seja praticamente nula.

A extração das informações a partir dos resumos foi um complicador, considerando que em sua maioria não apresentavam informações suficientes que

dispensassem a leitura do texto (contextualização, objetivos, métodos, resultados e conclusões).

Ficou evidente a importância da presença do bibliotecário e o papel da Biblioteconomia e da Ciência da Informação na GC. As bibliotecas vêm desenvolvendo atividades de GC, mesmo que seja sem a clara compreensão. A quantidade de estudos que proliferam com a temática ‘novos papéis’ demonstram a importância e o interesse em se discutir essas questões no meio profissional. Os “[...] profissionais de biblioteca têm excelentes informações e competências de GI, mas precisam ganhar habilidades adicionais para trabalhar com a GC” (ROKKNUZAMAN; UMEMOTO, 2009, p.653-654).

Para estabelecer a prática de conhecimento em uma organização, é preciso realizar um exercício de identificação das lacunas de conhecimento. No caso das bibliotecas universitárias a GC também visa alargar o papel do bibliotecário para gerenciar todos os tipos de informação e conhecimento tácito para o benefício da biblioteca (CHE-RUSULI; TASMIN; TAKALA, 2012).

A GC pode ajudar as bibliotecas a se transformarem em organizações mais eficientes, aproveitando essa nova demanda da Sociedade do Conhecimento levando-a a melhoria e ao desenvolvimento de novos serviços aos usuários, além do incremento da utilização, criação e compartilhamento de conhecimentos entre a equipe da biblioteca. Implementar a GC em bibliotecas leva à melhor capacidade dessas organizações de aprender, identificar e usar o conhecimento dos recursos internos e externos em seus processos e atividades.

As práticas mais presentes referem-se à atividade de compartilhamento de conhecimento, por meio do uso de ferramentas de *Web 2.0*. Ratificado por Tasmin *et al.* (2012), a partir de coleta de dados de uma pesquisa em bibliotecas da Malásia que levantou os percentuais de práticas de GC existentes de acordo com o tipo de iniciativa.

A GC em bibliotecas conduzirá também a geração de novos conhecimentos, para o desenvolvimento de novos procedimentos e práticas, visando aperfeiçoar a integração e compartilhamento de conhecimento dentro das organizações. Um programa de GC adaptado às condições específicas de bibliotecas pode reduzir

custos, aumentar a receita e eficiência da equipe, melhorar as atividades, produtos e serviços, melhorando o desempenho da biblioteca e garantindo uma posição no mercado de conhecimento (PORUMBEANU, 2009).

REFERÊNCIAS

AHARONY, N. Librarians' attitudes toward knowledge management. **College & Research Libraries**, v.72, n.2, p.111-126, Mar. 2011. Disponível em: <<http://crl.acrl.org/content/72/2/111.full.pdf+html>>. Acesso em: 18 abr. 2013.

AMARAL, S. A. do. Marketing da informação: abordagem inovadora para entender o mercado e o negócio da informação. **Ciência da Informação**, v.40, n.1, p.85-98, jan./abr. 2011. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/1920/1396>>. Acesso em: 24 abr. 2013.

ANYIRA, I.; ONORIODE, O. K.; NWABUEZE, A. The role of libraries and the preservation and accessibility of indigenous knowledge in the Niger Delta Region of Nigeria. **Library Philosophy & Practice**, v.12, n.12, p.1-9, 2010. Disponível em: <<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=lih&AN=56660063&lang=pt-br&site=ehost-live>>. Acesso em: 23 abr. 2013.

ATTAFAR, A.; SOLEIMANI, M.; SHOKRANI, S. A. R. Investigating the condition of components of knowledge management in libraries of Isfahan. **Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business**, v.2, n.12, p.88-96, Apr. 2011. Disponível em: <<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=lih&AN=61067931&lang=pt-br&site=ehost-live>>. Acesso em: 25 abr. 2013.

AYANBODE, O. Library digitisation: a strategy to bridge information and knowledge divides. **European Journal of Scientific Research**, v.56, n.2, p.212-218, 2011. Disponível em: <<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=70237163&lang=pt-br&site=ehost-live>>. Acesso em: 23 abr. 2013.

BAKER, S. K. New opportunities for research libraries in digital information and knowledge management: challenges for the Mid-Sized Research Library. **Journal of Library Administration**, v.46, n.1, p.5-26, Feb. 2007. Disponível em: <<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=25029426&lang=pt-br&site=ehost-live>>. Acesso em: 27 mar. 2013.

BANDY, M.; CONDON, J.; GRAVES, E. Participating in communities of practice. **Medical Reference Services Quarterly**, v.27, n.4, 2008. Disponível em:

<<http://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/02763860802368316>>. Acesso em: 27 mar. 2013.

BARVE, S.; DAHIBHATE, N. B. Open source software for library services. **DESIDOC Journal of Library & Information Technology**, v.32, n.5, p.401-408, Sep. 2012. Disponível em: <<http://publications.drdo.gov.in/ojs/index.php/djlit/article/view/2649/1319>>. Acesso em: 25 abr. 2013.

BLANCO-GARCÍA, J. C. Apuntes sobre la documentación en el diario El país. **El Profesional de la Información**, v.18, n.3, p.323-325, Mayo/Jun. 2009. Disponível em: <<http://search.ebscohost.com.ez46.periodicos.capes.gov.br/login.aspx?direct=true&db=iih&AN=49240701&lang=pt-br&site=ehost-live>>. Acesso em: 23 abr. 2013.

BUTLER, W. Re-establishing memory:memory's functions and the reference librarian. **Reference Services Review**, v.36, n.1, p.97-110, 2008. Disponível em: <www.emeraldinsight.com/0090-7324.htm> Acesso em: 25 abr. 2013.

CAPUANO, E. A. *et al.* Inteligência competitiva e suas conexões epistemológicas com a gestão da informação e do conhecimento. **Ciência da Informação**, Brasília, v.38, n.2, p.19-34, maio/ago. 2009. Disponível em: <<http://eprints.rclis.org/17744/1/Capuano-Art-v38n2-2009.pdf>>. Acesso em: 19 abr. 2013.

CERVONE, H. F. Knowledge management as a method for supporting digital library projects. **OCLC Systems and Services: International Digital Library Perspectives**, v.27, n.4, p.272-274, 2011. Disponível em: <www.emeraldinsight.com/1065-075X.htm>. Acesso em: 17 abr. 2013.

CHAKRABORTY, A. K. Symbiosis between knowledge society and e-governance. **DESIDOC Journal of Library and Information Technology**, v.28, n.5, p.27-34, Sep. 2008. Disponível em: <<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=lih&AN=36031192&lang=pt-br&site=ehost-live>>. Acesso em: 25 abr. 2013.

CHAUDHRY, A. S.; KHOO, C. S. G. Enhancing the quality of LIS education in Asia: organizing teaching materials for sharing and reuse. **New Library World**, v.109, n.7/8, p.354-365, 2008. Disponível em: <<http://www.emeraldinsight.com.ez46.periodicos.capes.gov.br/journals.htm?articleid=1734958&show=abstract>>. Acesso em: 23 abr. 2013.

CHE-RUSULI, M. S.; TASMIN, R.; TAKALA, J. the impact of structural approach on knowledge management practice (KMP) at Malaysian University Libraries. **Australian Journal of Basic and Applied Sciences**, v.6, n.10, p.122-128, 2012.

Disponível em: <<http://www.ajbasweb.com/ajbas/2012/October/122-128.pdf>>.
Acesso em: 25 abr. 2013.

CHEUK, B. applying snowden's narrative technique to conduct project debrief within the British Council: an exemplar of knowledge management project. **Journal of Information & Knowledge Management**, v.6, n.1, p.1-8, 2007. Disponível em: <<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=lih&AN=24483565&lang=pt-br&site=ehost-live>>. Acesso em: 25 abr. 2013.

CORDEIRO, A. M. *et al.* Revisão sistemática: uma revisão narrativa. **Revista do Colégio Brasileiro de Cirurgiões**, Rio de Janeiro, v.34, n.6, dez. 2007. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-69912007000600012&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 10 jan. 2012.

DALKIR, K. **Knowledge management in theory and practice**. Boston: Elsevier, 2005.

DANESHGAR, F.; PARIROKH, M. An integrated customer knowledge management framework for academic libraries. **The Library Quarterly**, v.82, n.1, p.7-28, Jan. 2012. Disponível em: <<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=lih&AN=69861166&lang=pt-br&site=ehost-live>>. Acesso em: 17 abr. 2013.

DEITERING, A. M.; BRIDGEWATER, R. Stop reinventing the wheel: using wikis for professional knowledge sharing. **Journal of Web Librarianship**, v.1, n.1, p.27-44, 2007. Disponível em: <<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=lih&AN=27651127&lang=pt-br&site=ehost-live>>. Acesso em: 23 abr. 2013.

DONG, E. X. Using blogs for knowledge management in libraries. **CALA Ocasional Paper Series**, n.2, p.1-7, Nov. 2008. Disponível em: <<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=lih&AN=35849323&lang=pt-br&site=ehost-live>>. Acesso em: 12 abr. 2013.

ELDREDGE, J. KROTH, P. J.; PHILLIPS, H. The translational sciences: a rare open access opportunity. **Journal of the Medical Library Association**, v.99, n.3, p.193-195, Jul. 2011. Disponível em: <<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=lih&AN=63097883&lang=pt-br&site=ehost-live>>. Acesso em: 17 abr. 2013.

FALLIS, D; WHITCOMB, D. Epistemic values and information management. **The Information Society**, v.25, p.175-189, May 2009. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1080/01972240902848831>>. Acesso em: 25 abr. 2013.

FERGUSON, J. C. Semantic web technologies: opportunity for domain targeted libraries. **Journal of Electronic Resources in Medical Libraries**, v.4, n.1/2, p.113-125, 2007. Disponível em: <<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=lih&AN=24673587&lang=pt-br&site=ehost-live>> Acesso em: 17 abr. 2013.

FERGUSON, S. Information literacy and its relationship to knowledge management. **Journal of Information Literacy**, v.3, n.2, p.6-24, 2009. Disponível em: <<http://ojs.lboro.ac.uk/ojs/index.php/JIL/article/view/PRA-V3-I2-2009-1>>. Acesso em: 19 abr. 2013.

FERGUSON, S.; HIDER, P.; LLOYD, A. Are librarians the ultimate knowledge managers? A study of knowledge, skills, practice and mindset. **Australian Library Journal**, v.57, v.1, p.39-62, Feb. 2008. Disponível em: <<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=lih&AN=31504718&lang=pt-br&site=ehost-live>>. Acesso em: 25 abr. 2013.

HAZERI, A.; MARTIN, B.; SARRAFZADEH, M. Integration of knowledge management with the library and information science curriculum: some professional perspectives. **Journal of Education for Library and Information Science**, v.50, n.3, p.152-163, Summer 2009. Disponível em: <<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=lih&AN=43928249&lang=pt-br&site=ehost-live>>. Acesso em: 25 mar. 2013.

HYPÉN, K.; IMPIVAARA, A. Read, describe and share! Building and interactive literary web service: an article about Kirjasampo. **Collection Building**, v.30, n.1, p.61-67, 2011. Disponível em: <<http://www.emeraldinsight.com/journals.htm?issn=0160-4953&volume=30&issue=1&articleid=1902104&show=pdf>>. Acesso em: 17 abr. 2013.

JAIN, P. An empirical study of knowledge management in academic libraries in East and Southern Africa. **Library Review**, v.56, n.5, p.337-392, 2007. Disponível em: <www.emeraldinsight.com/0024-2535.htm>. Acesso em: 14 abr. 2013.

JAIN, P.; MUTULA, S. Libraries as a learning organisations: implications for knowledge management. **Library Hi Tech News**, n.8, p.10-14, 2008. Disponível em: <<http://www.emeraldinsight.com/journals.htm?articleid=1762131&show=abstract>>. Acesso em: 23 abr. 2013.

JENG, J. Message from the Editor-in-Chief. **CALA Occasional Paper Series**, n.2, p.1-1, 2008. Disponível em: <<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=lih&AN=35849322&lang=pt-br&site=ehost-live>>. Acesso em: 23 abr. 2013.

KAO, S.-C.; WU, C. H. PIKIPDL: a personalized information and knowledge integration platform for DL service. **Library Hi Tech**, v.30, n.3, p.490-512, 2012. Disponível em: <www.emeraldinsight.com/0737-8831.htm>. Acesso em: 23 abr. 2013.

KEBEDE, G. Knowledge management: an information science perspective. **International Journal of Information Management**, v. 30, p.416-424, 2010. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2010.02.004>>. Acesso em: 12 abr. 2013.

LIANG, T.-P. et al. A semantic-expansion approach to personalized knowledge recommendation. **Decision Support Systems**, v.45, n.3, p.401-412, Jun. 2008. Disponível em: <<http://dx.doi.org.ez46.periodicos.capes.gov.br/10.1016/j.dss.2007.05.004>>. Acesso em: 25 abr. 2013.

LOZANO-DÍAS, R. Innovación en bibliotecas públicas: algo nuevo, algo útil, algo de calidad. **El Profesional de la Información**, v.17, n.2, p.129-134, Mar. 2008. Disponível em: <<http://search.ebscohost.com.ez46.periodicos.capes.gov.br/login.aspx?direct=true&db=aph&AN=32504455&lang=pt-br&site=ehost-live>>. Acesso em: 25 abr. 2013.

MAKANI, J. Knowledge management and international organizations. **Libri**, v.58, n.3, p.144-154, Dec. 2008.

MAVODZA, J.; NGULUBE, P. Exploring the use of knowledge management practices in na academic library in a changing information environment. **Library & Information Association of South Africa**, v.77, n.1, p.15-25, 2011a. Disponível em: <<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=lih&AN=65123316&lang=pt-br&site=ehost-live>>. Acesso em: 25 abr. 2013.

MAVODZA, J.; NGULUBE, P. The use of technology-based mechanisms and knowledge management techniques in library practices in na academic environment: a case study. **Mousaion**, v.29, n.2, p.95-116, 2011b. Disponível em: <<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=lih&AN=76562267&lang=pt-br&site=ehost-live>>. Acesso em: 25 abr. 2013.

NELSON, E. Knowledge management for libraries. **Library Administration & Management**, v.22, n.3, p.135-137, Summer 2008. Disponível em: <<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=lih&AN=32695570&lang=pt-br&site=ehost-live>>. Acesso em: 15 abr. 2013.

O'FARRIL, R. T. Information literacy and knowledge management at work: conceptions of effective information use at NHS24. **Journal of Documentation**, v.66, n.5, p.706-733, 2010. Disponível em: <www.emeraldinsight.com/0022-0418.htm>. Acesso em: 24 abr. 2013.

ORZANO, A. O. *et al.* A knowledge management model: implications for enhancing quality in health care. **Journal of the American Society for Information Science and Technology**, v.59, n.3, p.489-505, 2008. Disponível em: <<http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/asi.20763/pdf>>. Acesso em: 20 mar. 2013.

PORUMBEANU, O.-L. Strategic model for implementing knowledge management in libraries or information services. **Library & Information Science Research**, n.13, p.89-105, 2009. Disponível em: <<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=lih&AN=47272043&lang=pt-br&site=ehost-live>>. Acesso em: 3 maio 2013.

RAH, J. A.; GUL, S.; WANI, Z. A. University libraries: step towards a web based knowledge management system. **VINE: The Journal of Information and Knowledge Management Systems**, v.40, n.1, p.24-38, 2010. Disponível em: <www.emeraldinsight.com/0305-5728.htm>. Acesso em: 24 abr. 2013.

RALPH; L.; TIJERINO, C. Knowledge management and library culture. **College & Undergraduate Libraries**, v.16, n.4, p.329-327, 2009. Disponível em: <<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=lih&AN=49233900&lang=pt-br&site=ehost-live>>. Acesso em: 15 abr. 2013.

RALPH; L.; ELLIS, T. An investigation of a knowledge management solution for the improvement of reference services. **Journal of Information, Information Technology, and Organizations**, v.4, p.17-38, 2009. Disponível em: <<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=lih&AN=48001137&lang=pt-br&site=ehost-live>>. Acesso em: 15 abr. 2013.

RAUTENBERG, S. *et al.* Ferramenta OntoKEM: uma contribuição à ciência da informação para o desenvolvimento de ontologies. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.51, n.1, p.239-258, jan./abr. 2010. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/849/684>>. Acesso em: 17 abr. 2013.

ROKNUZZAMAN, M. D.; UMEMOTO, K. How library practitioners view knowledge management in libraries: a qualitative study. **Library Management**, v.30, n.8/9, p.643-656, 2009. Disponível em: <www.emeraldinsight.com/0143-5124.htm>. Acesso em: 12 abr. 2013.

ROKNUZZAMAN, M. D.; UMEMOTO, K. KM education at LIS Schools: an analysis of KM master`s programs. **Journal of Education for Library and Information Science**, v.51, n.4, p.267-280, Oct., 2010.

ROKNUZZAMAN, M. D.; UMEMOTO, K. Knowledge management`s relevances to library and information science: interdisciplinary approach. **Journal of Information & Knowledge Management**, v.7, n.4, p.279-290, 2008.

SARRAFZADEH, M.; MARTIN, B.; HAZERI, A. Knowledge management and its potential applicability for libraries. **Library Management**, v.31, n.3, p.198-212, 2010. Disponível em: <<http://www.emeraldinsight.com/0143-5124.htm>>. Acesso em: 15 abr. 2013.

SOUZA, E. D. de; DIAS, E. J. W.; NASSIF, M. E. A gestão da informação e do conhecimento da Ciência da Informação: perspectivas teóricas e práticas organizacionais. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v.21, n.1, p.55-70, jan./abr. 2011. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/download/4039/5598>>. Acesso em: 10 abr. 2013.

TASMIN, R. *et al.* Relationship between knowledge management practices and library users' satisfaction at Malaysian University Libraries: a preliminary finding. **Australian Journal of Basic and Applied Sciences**, v.6, n.12, p.30-40, Nov. 2012. Disponível em: <<http://www.ajbasweb.com/ajbas/2012/Nov%202012/30-40.pdf>>. Acesso em: 25 abr. 2013.

TRANFIELD, D.; DENVER, D.; SMART, P. Towards a methodology for developing evidence-informed management knowledge by means of systematic review. **British Journal of Management**, v.14, n.3, p.207–222, 2003. Disponível em: <<http://onlinelibrary.wiley.com.ez46.periodicos.capes.gov.br/doi/10.1111/1467-8551.00375/pdf>>. Acesso em: 16 jul. 2012.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. Biblioteca Universitária. Programa de Capacitação do usuário. **Protocolo para busca sistemática da literatura**. Florianópolis, 2012. Disponível em: <http://www.bu.ufsc.br/design/SLIDES_REVISAO_LITERATURA_2011_CC.pdf>. Acesso em: 20 fev. 2013.

NOTAS

¹ As buscas foram realizadas no dia 23 de fevereiro de 2013.

² Base de dados de resumos, citações da literatura científica e fontes de informação de nível acadêmico na internet com grande representatividade internacional em todas as áreas do conhecimento. Indexa mais de 15 mil periódicos, 265 milhões páginas da Internet, 18 milhões de patentes, além de outros documentos.

³ Base multidisciplinar que indexa somente os periódicos mais citados em suas respectivas áreas. É também um índice de citações, informando, para cada artigo, os documentos por ele citados e os documentos que o citaram. Possui hoje mais de 9.000 periódicos indexados.

⁴ Base de dados internacional destinada aos profissionais de bibliotecas, ciência da informação e demais especialistas correlatas. Indexa mais de 500 títulos de periódicos. As principais áreas são: Inteligência Artificial; Tecnologia da Informação; Armazenamento e Gestão; Tecnologia de Internet; Gestão do conhecimento; Bibliotecas e arquivos; Gestão da informação; Estudos de uso e de usuários; Informação biomédica; Sistemas de recuperação da informação; Editoração; Telecomunicação e Internet.

⁵ Principal base de dados da área de Ciência da Informação.

⁶ O recurso de truncagem (representado pelo *) possibilita recuperar formas variantes para biblioteca (bibliotecas, bibliotecários, biblioteconomia) conforme a especificação de cada base de dados.

⁷ Isfahan, Esfahan, Isfaão, Ispaão (português europeu) ou Ispaã (português brasileiro) é uma cidade do Irã, no centro do país, a 340 quilômetros ao sul de Teerã.

Roberta Moraes de Bem
Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC)
E-Mail: robertadebem@yahoo.com.br
Brasil

Christianne Coelho de Souza Reinisch Coelho
Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC)
E-Mail: ccsrcoelho@terra.com.br
Brasil