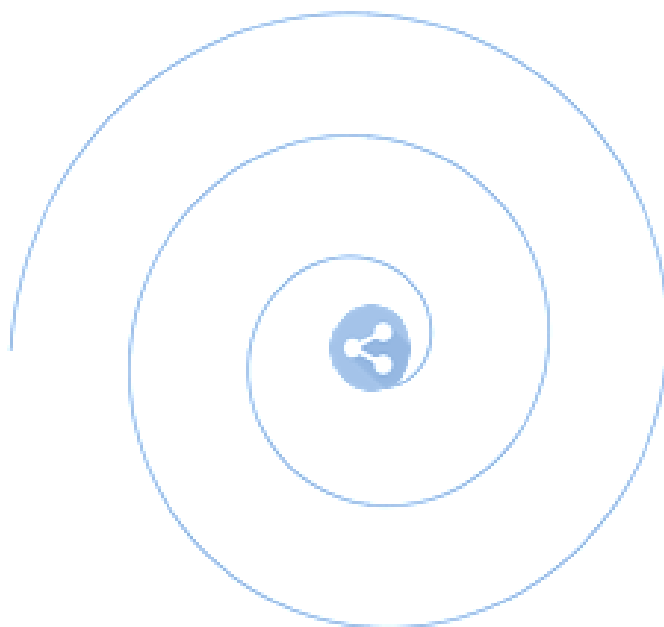


**UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

LILIANE BRAGA ROLIM HOLANDA DE SOUZA

**COMPARTILHAMENTO DA INFORMAÇÃO E DO CONHECIMENTO ENTRE OS
BIBLIOTECÁRIOS DO SISTEMA INTEGRADO DE BIBLIOTECAS DA
UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA (SIB/UEPB)**



JOÃO PESSOA

2016

LILIANE BRAGA ROLIM HOLANDA DE SOUZA

**COMPARTILHAMENTO DA INFORMAÇÃO E DO CONHECIMENTO ENTRE OS
BIBLIOTECÁRIOS DO SISTEMA INTEGRADO DE BIBLIOTECAS DA
UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA (SIB/UEPB)**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação do Centro de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal da Paraíba, linha de pesquisa “Ética, Gestão e Políticas de Informação”, como exigência para obtenção do título de Mestre em Ciência da Informação.

Orientadora: Profa. Dra. Alzira Karla Araújo da Silva

JOÃO PESSOA

2016

S729c Souza, Liliâne Braga Rolim Holanda de.
Compartilhamento da informação e do conhecimento entre os bibliotecários do Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade Estadual da Paraíba - SIB/UEPB / Liliâne Braga Rolim Holanda de Souza.- João Pessoa, 2016.
183f.
Orientadora: Alzira Karla Araújo da Silva
Dissertação (Mestrado) - UFPB/CCSA
1. Ciência da informação. 2. Compartilhamento - informação - conhecimento. 3. Bibliotecas universitárias. 4. Gestão da informação e do conhecimento.

UFPB/BC

CDU: 02(043)

LILIANE BRAGA ROLIM HOLANDA DE SOUZA

COMPARTILHAMENTO DA INFORMAÇÃO E DO CONHECIMENTO ENTRE OS
BIBLIOTECÁRIOS DO SISTEMA INTEGRADO DE BIBLIOTECAS DA
UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA (SIB/UEPB)

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação do Centro de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal da Paraíba, linha de pesquisa "Ética, Gestão e Políticas de Informação", como exigência para obtenção do título de Mestre em Ciência da Informação.

Aprovação em: 30 / 03 / 2016



Profa. Dra. Alzira Karla Araújo da Silva
Orientadora (Universidade Federal da Paraíba)



Profa. Dra. Simone Bastos Paiva
Membro Interno (Universidade Federal da Paraíba)



Profa. Dra. Jacqueline Echeverria Barrancos
Membro Externo (Universidade Estadual da Paraíba)

Profa. Dra. Emeide Nóbrega Duarte
Membro Interno Suplente (Universidade Federal da Paraíba)

Prof. Dr. José Washington de Moraes Medeiros
Membro Externo Suplente (Instituto Federal de Educação, Ciência e
Tecnologia da Paraíba)



Por vocês, tudo, sempre!
Dedico.

AGRADECIMENTOS

Deus, fazes tantas maravilhas em minha vida, obrigada por me permitir mais esta, a Ti toda honra e toda glória!

Meu esposo, Luciano, seu amor e seu carinho, nosso companheirismo é imprescindível em tudo que faço, desde 1995 – “O que era sonho se tornou realidade. De pouco em pouco a gente foi erguendo o nosso próprio trem, nossa Jerusalém, nosso mundo, nosso carrossel. Vai e vem vai. E não para nunca mais.”

Meus filhos, Maria Eduarda, Maria Júlia, Luciano, o amor que sinto por vocês me impulsiona a seguir em frente. Vocês são muita luz, amor, alegria e responsabilidade em minha vida.

Minha mainha, Ezilma Braga, você sempre foi tão forte, tão batalhadora, tão dedicada. Muito obrigada por tudo, todas as minhas conquistas sempre serão suas.

Minha família, irmãos, irmãs, cunhado(a)s, sobrinho(a)s, seja com a disponibilização de um notebook e cópias, com uma orientação no Excel, ou mesmo com uma palavra de incentivo e com as ocasiões de esparecimento, vocês são ótimos.

Minha orientadora, Alzira Karla, obrigada por ter acreditado no meu projeto, por ter acreditado em mim, pelo apoio, palavras de incentivo e momentos significativos de aprendizagem.

Professores membros da banca, Profas. Simone Paiva, Jacqueline Echeverria, Emeide Duarte, Marynice Autran e Prof. Washington Medeiros, os senhores tem minha gratidão pela presença em minha banca e pelos compartilhamentos para o melhoramento deste estudo.

Professores do PPGCI /UFPB, sou agradecida pelos meses de engrandecimento acadêmico que pude vivenciar, agradeço, também, pelas lutas para fortalecer o Programa e a Ciência da Informação.

Ao servidor do PPGCI/UFPB, Franklin Kobayashi, pela presteza sempre que solicitado.

Colegas do Mestrado, destaco os nomes das que estive mais próxima neste tempo, Marta Hipólito, Anna Carolina, Adriana Rangel, Danielle Harlene e Hanna Hamad, para saudá-los pelos bons momentos, compartilhando aprendizados, aflições, vitórias e amizades.

Bibliotecários do SIB/UEPB, vocês foram peças fundamentais para a feitura desse estudo. Jamais esquecerei o carinho que me acolheram no momento de aplicação das técnicas de pesquisa. Kênia Araújo e Camile Andrade, na função de coordenadoras, vocês também foram sempre muito cordiais, amigas mesmo.

Colegas da UEPB, especialmente da Biblioteca Campus V, equipe maravilhosa, que compreenderam minha ausência, me apoiaram no que puderam e demonstraram amizade.

Enfim, você, que de algum modo ajudou esta conquista, meu sincero agradecimento.

*“O grande segredo para a plenitude é muito simples: **compartilhar.**”*

Sócrates

RESUMO

O compartilhamento da informação e do conhecimento nas bibliotecas universitárias pode ser compreendido como uma prática capaz de mobilizar a informação e o conhecimento, com vista à geração de outros novos e da aprendizagem organizacional, necessários ao desenvolvimento das atividades bibliotecárias. Desta forma, objetiva-se analisar o compartilhamento realizado entre os bibliotecários do Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade Estadual da Paraíba (SIB/UEPB). Como revisão teórica, divide-se em duas partes: uma visão geral, convergindo para área da gestão da informação e do conhecimento, sobre o compartilhamento no ambiente organizacional, com suas práticas, ferramentas, influências e barreiras, e; uma visão focada nas bibliotecas e nos bibliotecários universitários e suas ferramentas e práticas de compartilhamento. Do ponto de vista metodológico, caracteriza-se, quanto aos objetivos, como exploratória e descritiva, e quanto à natureza dos dados, como quantiquantitativa. Como técnica para coleta de dados adotou-se a triangulação metodológica composta por: questionário *online*, grupo focal *online* e entrevista com pauta. A técnica para análise e interpretação dos dados foi a análise de conteúdo temática. Ao analisar e interpretar os dados constatou-se que o compartilhamento é realizado no SIB/UEPB principalmente por práticas informais, utilizando e-mail, telefone, redes sociais e conversas com colegas. Os bibliotecários consideraram o ambiente do SIB/UEPB, na maioria das vezes, favorável às trocas de informação e conhecimento. As barreiras encontradas foram relacionadas à distância geográfica e falta de incentivos. Por outro lado, a coordenação e os bibliotecários, possuíam boa vontade e interesse em participar de atividades que envolvem o compartilhamento. Propõem-se um plano de ações para o compartilhamento sistemático entre os bibliotecários do SIB/UEPB, iniciando com a constituição de uma equipe responsável e direcionando para a utilização de práticas e ferramentas de maneira sistematizada e formalizada.

Palavras-chave: Ciência da Informação. Compartilhamento da Informação e do Conhecimento. Biblioteca Universitária. Gestão da Informação e do Conhecimento.

ABSTRACT

The sharing of information and knowledge in university libraries can be understood as a practice which can mobilize information and knowledge in order to generate new ones and organizational learning, necessary for the development of librarians activities. Thus, the objective is to analyze the share held among librarians of the “Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade Estadual da Paraíba (SIB/UEPB)”. As theoretical review, it is divided into two parts: an overview, converging on the area of information management and knowledge about sharing in the organizational environment with its practices, tools, influences and barriers, and; a view, focused on libraries and university librarians and their tools and sharing practices. From a methodological point of view, it is characterized, on the objectives, such as exploratory and descriptive, and the nature of the data, as quantitative qualitative. As a technique for data collection adopted the methodological triangulation, comprising: online survey, online focus groups and interviews with staff. The technique for analysis and interpretation of data was content analysis. By analyzing and interpreting the data, it was found that the share is held at the SIB / UEPB mainly informal practices, using e-mail, phone, social networking and conversations with colleagues. Librarians considered the environmental SIB / UEPB, most of the time, favorable to exchange information and knowledge. The barriers were related to geographical distance and lack of incentives. On the other hand, coordination and librarians possessed good will and interest in participating in activities that involve sharing. It is proposed an action plan for the systematic sharing among librarians of the SIB / UEPB, starting with the establishment of a responsible team and directing for the use of practices and systematic and formalized way tools.

Keywords: Information Science. Information and Knowledge Sharing. University Library. Information and Knowledge Management.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 -	Espiral do Conhecimento.....	24
Figura 2 -	Top 5 dos Aplicativos Mais Usados para Compartilhamento na Rede.....	42
Figura 3 -	Fatores que Influenciam o Compartilhamento da Informação e do Conhecimento entre Indivíduos na Organização.....	47
Figura 4 -	Quadro Conceitual das Três Ligações Inter-Relacionadas do Compartilhamento.....	49
Figura 5 -	A Biblioteca Universitária Inserida na Sociedade do Conhecimento.....	55
Figura 6 –	Imagem Aérea Atual da Sede da UEPB (Campus I).....	73
Figura 7 -	Mapa da Quantidade de Cursos de Graduação e Técnico da UEPB.....	74
Figura 8 -	Mapa das Bibliotecas do SIB/UEPB.....	78
Figura 9 –	Fachada da Biblioteca Central (Campus I).....	79
Figura 10 -	Usuários Cadastrados no SIABI por Categoria.....	80
Figura 11 -	Imagem do Grupo Pesquisa sobre Compartilhamento Entre os Bibliotecários do SIB/UEPB.....	86
Figura 12 -	Imagem das Instruções Iniciais do Grupo Focal Online.....	88

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 -	Gênero.....	100
Gráfico 2 -	Idade.....	100
Gráfico 3 -	Tempo de Formado.....	100
Gráfico 4 -	Tempo de Trabalho na Instituição.....	100
Gráfico 5 -	Nível de Pós-Graduação.....	101
Gráfico 6 -	Práticas de Compartilhamento.....	102
Gráfico 7 -	Taxonomia (Sistema de Classificação).....	103
Gráfico 8 -	Documentos Organizacionais Organizados.....	103
Gráfico 9 -	Café do Conhecimento.....	105
Gráfico 10 -	Pares Assistentes.....	106
Gráfico 11 -	Reuniões e Palestras	107
Gráfico 12 -	Cluster do Conhecimento.....	109
Gráfico 13 -	Comunidade de Prática.....	110
Gráfico 14 -	Revisão de Aprendizagem.....	111
Gráfico 15 -	Revisão Pós-Ação.....	112
Gráfico 16 -	Contação de História (Narrativas).....	113
Gráfico 17 -	Mentoring (Tutoria).....	113
Gráfico 18 -	Espaço Físico de Trabalho.....	115
Gráfico 19 -	Meios Mais Eficientes e Meios Mais Usados.....	116
Gráfico 20 -	Meios Mais Eficientes x Meios Mais Usados.....	117
Gráfico 21 -	Ferramentas de TI (wikis, redes sociais, blogs, compartilhamento de vídeos).....	119
Gráfico 22 -	Site Institucional.....	120
Gráfico 23 -	Aparelhos Móveis.....	121
Gráfico 24 -	Ajuda das Ferramentas Tecnológicas.....	122
Gráfico 25 -	Disponibilidade das Ferramentas Tecnológicas.....	122
Gráfico 26 -	Repasse de Informação.....	126
Gráfico 27 -	Repasse de Conhecimento.....	126
Gráfico 28 -	Valor da Informação.....	127
Gráfico 29 -	Conhecimento como Poder.....	128
Gráfico 30 -	Reciprocidade.....	128

Gráfico 31 -	Fortalecimento dos Relacionamentos.....	129
Gráfico 32 -	Confiança no Colega.....	130
Gráfico 33 -	Status.....	130
Gráfico 34 -	Poder.....	131
Gráfico 35-	Prêmios e Recompensas.....	132
Gráfico 36 -	Gosta de Contribuir.....	133
Gráfico 37 -	Gosta do Ambiente.....	133
Gráfico 38 -	Motivação.....	134
Gráfico 39 -	Compartilhamento para Melhor Execução.....	135
Gráfico 40 -	Facilidade para Compartilhar com a Coordenação.....	135
Gráfico 41 -	Compartilha Mais com os Bibliotecários da Instituição.....	136
Gráfico 42 -	Falta de Tempo.....	140
Gráfico 43 -	Falta de Confiança.....	141
Gráfico 44 -	Falta de Processos Definidos.....	142
Gráfico 45 -	Independência na Aquisição de Conhecimento.....	142
Gráfico 46 -	Interferência em Tarefas de Outros Setores.....	143
Gráfico 47 -	Falta de Paciência com o Colega.....	144

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Práticas de Compartilhamento da Informação e do Conhecimento..	29
Quadro 2 - Os Atritos Mais Comuns e Soluções Possíveis em uma Cultura de Transferência do Conhecimento.....	51
Quadro 3 - Ferramentas Utilizadas Pela Biblioteca 2.0.....	67
Quadro 4- Procedimentos Metodológicos da Pesquisa.....	69
Quadro 5 - Relação de Cursos da UEPB.....	74
Quadro 6 - Bibliotecas do SIB/UEPB.....	77
Quadro 7 - Relação de Materiais Informacionais das Bibliotecas do SIB/UEPB.....	78
Quadro 8 - Quadro de Categorias e Subcategorias para Análises.....	92
Quadro 9 - Gráficos do Perfil dos Bibliotecários do SIB/UEPB.....	100

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

AN	Arquivo Nacional
BDTD	Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações
BN	Biblioteca Nacional
BU	Biblioteca Universitária
BVS	Biblioteca Virtual em Saúde
CIC	Compartilhamento da Informação e do Conhecimento
DSI	Disseminação Seletiva da Informação
GC	Gestão do Conhecimento
GI	Gestão da Informação
GIC	Gestão da Informação e do Conhecimento
IES	Instituição de Ensino Superior
IFLA	International Federation of Library Associations
SCAD	Serviço Cooperativo de Acesso a Documento
SIABI	Sistema de Automação de Bibliotecas, Arquivos, Museus e Memoriais
SIB/UEPB	Sistema de Bibliotecas da Universidade Estadual da Paraíba
SISCOBIB	Sistema Informatizado para Emissão e Controle de Fichas Catalográficas
SMS	Short Message Service
TI	Tecnologia da Informação
TIC	Tecnologia da Informação e Comunicação
UEPB	Universidade Estadual da Paraíba

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	16
2	COMPARTILHAMENTO DA INFORMAÇÃO E DO CONHECIMENTO.	23
2.1	PRÁTICAS DE COMPARTILHAMENTO.....	27
2.2	FERRAMENTAS PARA O COMPARTILHAMENTO.....	35
2.3	FATORES QUE INFLUENCIAM O COMPARTILHAMENTO.....	44
2.4	BARREIRAS DO COMPARTILHAMENTO.....	50
3	BIBLIOTECAS E BIBLIOTECÁRIOS UNIVERSITÁRIOS.....	54
3.1	COMPARTILHAMENTO EM BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA.....	57
3.2	PANORAMA SOBRE COMPARTILHAMENTO EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS.....	61
3.3	FERRAMENTAS DE COMPARTILHAMENTO NAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS.....	65
4	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	69
4.1	CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA.....	70
4.2	CAMPO E POPULAÇÃO DA PESQUISA.....	72
4.3	TÉCNICAS PARA COLETA DOS DADOS.....	82
4.3.1	Questionário Online.....	82
4.3.2	Grupo Focal Online Assíncrono.....	84
4.3.3	Entrevista Guiada por Pauta.....	90
4.4	PROCEDIMENTO DE ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS...	91
5	ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS.....	99
5.1	CATEGORIA 1: Perfil social dos bibliotecários do SIB/UEPB.....	99
5.2	CATEGORIA 2: Práticas para o compartilhamento da informação e do conhecimento entre os bibliotecários do SIB/UEPB.....	101
5.3	CATEGORIA 3: Ferramentas para o compartilhamento da informação e do conhecimento entre os bibliotecários do SIB/UEPB.....	118

5.4	CATEGORIA 4: Motivadores do compartilhamento da informação e do conhecimento no SIB/UEPB.....	125
5.5	CATEGORIA 5: Barreira para compartilhamento da informação e do conhecimento no SIB/UEPB.....	140
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	146
	REFERÊNCIAS.....	153
	APÊNDICES.....	167
	ANEXO.....	182

1 INTRODUÇÃO

A sociedade contemporânea, conhecida também como sociedade da informação e do conhecimento, é marcada fortemente por modelos de gestão que vislumbram a informação e o conhecimento como recurso primordial para o sucesso nos negócios, e pelo avanço tecnológico. Estes alteram a forma como as pessoas interagem entre si e com o mundo, ao passo que compartilhar se tornou um termo bastante utilizado nos mais diversos âmbitos.

O compartilhamento faz parte do processo de interação entre pelo menos duas pessoas com intuito de efetivar a troca, a partilha, a transmissão voluntária. Compartilhar informações, conhecimentos, experiências, ideias, conteúdos, tem sido um comportamento apreciado nas relações interpessoais. Essa atitude possibilita que o indivíduo divida esse recurso que possui sem perdê-lo ou diminuí-lo, ao contrário, permitirá que ele seja ampliado, transformado, polido e, outros recursos sejam gerados.

No contexto das organizações, o sucesso tem como “um dos pilares o processo de trocas” (ALVES; BARBOSA, 2010b, p.125). É o compartilhamento, o responsável por mobilizar informação e conhecimento por toda a organização, sendo úteis na identificação e resolução de problemas, aproveitamento de oportunidades, tomada de decisões, enfim, na geração da competitividade, sustentabilidade e inovação necessárias para os negócios. Não só o conhecimento científico é valioso para a economia, mas todo produto do conhecimento, seja ele uma notícia, uma opinião, diversão, comunicação ou serviço. (STEWART, 1998).

Davenport (2000) resiste em fazer a distinção entre dado, informação e conhecimento, por considerá-la imprecisa e por compreender que na prática o que se pode fazer é estabelecer um processo que inclua os três. Porém, o autor não deixa de julgar a importância de tais definições. Para ele (DAVENPORT, 2000), dados são observações acerca do estado do mundo; informação são dados que possuem relevância e propósito, e; conhecimento é a informação na mente das pessoas.

Tais definições levam a perceber que apesar de distintos, a informação é matéria-prima para o conhecimento. Como bem explica Tarapanoff (2006), o processo de transformar informação em conhecimento consiste na derivação que

ocorre na mente de um indivíduo, em que a informação passa a ser compreendida, entendida, aprendida. E quando explicitado, esse conhecimento transforma-se em informação. Para Nonaka e Takeuchi (1997), dados e informações são facilmente comunicados e compartilhados na forma de conhecimento explícito, enquanto o conhecimento tácito é difícil de verbalizar e codificar, mas podendo ser ensinado e compartilhado efetivamente. O conhecimento tácito e o conhecimento explícito são complementares e a conversão deles é o eixo da criação do conhecimento organizacional. (CHOO, 2011).

Nas organizações, a informação é usada para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões e; o conhecimento para gerar inovação e vantagem competitiva. (TARAPANOFF, 2006).

Essa dificuldade de estabelecer as diferenças e os limites entre a noção de informação e conhecimento se encontra na base das discussões da gestão da informação e do conhecimento (GIC). Esta, além das diferenças conceituais, vai se ocupar das questões relativas ao novo modelo que rompe com o paradigma de produção baseado nos recursos materiais naturais e na utilização da força física e mecânica, para colocar em seu lugar o modelo com base na informação e no conhecimento. (SOUZA; DIAS; NASSIF, 2011).

Baseados no estudo de Araújo (2014), a gestão da informação e do conhecimento surgiu com a percepção da importância da informação como recurso dentro das organizações. Essa visão foi se ampliando e sendo assimilado que, independente de suporte físico, o que importava realmente era o conhecimento que residia na mente das pessoas, que faziam com que a organização pudesse prosperar. Sendo assim, além dos recursos informacionais, o conhecimento que estava dentro das mentes das pessoas, por meio do fornecimento das condições propícias, precisava ser gerido.

Ao compreender que o conhecimento não é isolado e individual, observou-se que os processos de gestão do conhecimento não poderiam atuar sobre cada indivíduo isoladamente, e, sim, deveriam ser construídos coletivamente. Chegou-se, desse modo, a razão de que o que deve ser gerido é a cultura organizacional, ou seja, o contexto nos quais o conhecimento acontece e a partir do coletivo de interação a organização aprende, ou seja, das situações em que o conhecimento possa ser produzido, registrado, organizado, compartilhado, disseminado e utilizado.

De acordo com Araújo (2014), além da GIC, a identidade do campo da Ciência da Informação, que reside no domínio das Ciências Sociais, se subdivide em mais outras 5 (cinco) áreas, que são: fluxos de informações, representação e recuperação da informação, estudos de usuários, economia política e os estudos métricos. No que se refere à gestão da informação e do conhecimento, indo ao encontro das perspectivas de desenvolvimento da Ciência da Informação, as suas reflexões sobre cultura e práticas organizacionais conduzem ao tema deste estudo, que consiste em uma das metodologias utilizadas para estimular o processo de criação e disseminação do conhecimento, com o intuito de se obter o aprendizado e o desenvolvimento organizacional, que é o compartilhamento da informação e do conhecimento (CIC).

Assim, diferentes organizações têm assimilado e adotado tais modelos de gestão e, também, implantado as tecnologias de informação e comunicação, buscando acompanhar a realidade complexa da Sociedade da Informação e do Conhecimento. Para as bibliotecas universitárias (BU), organização que possibilita à universidade a geração do conhecimento e a produção científica na comunidade no qual está inserida, não poderia ser diferente, pois, seguir as mudanças históricas, culturais, econômicas, sociais, políticas, educacionais e tecnológicas é condição imprescindível para participar ativamente do espaço em que se atua.

Para Oliveira (2004), a biblioteca universitária sentiu o reflexo destas mudanças durante todo o seu percurso histórico, desde sua origem, nos tempos medievais, sendo obrigada a passar por etapas que representaram o seu amadurecimento. Entretanto, durante essa trajetória, exerceu um importante papel de pilar do seu macroambiente, constituindo-se como gestora do conhecimento nele produzido e/ou que nele circula. Reconhecida por trabalhar com a informação e o conhecimento, e com a atenção com que esses recursos têm sido tratados, olhares investigativos acerca da capacidade da biblioteca como organização e de seus profissionais (bibliotecários) de utilizá-los para o desenvolvimento do conhecimento organizacional para atingir seus objetivos, tem sido encontrados na literatura.

As bibliotecas universitárias, além de estarem preparadas para gerenciar e utilizar corretamente a informação e o conhecimento necessários ao desenvolvimento dos serviços informacionais que oferecem, precisam lidar com as tecnologias de informação (TI's), que mudaram completamente a forma de ofertar os produtos e serviços bibliotecários e ainda continuam trazendo inovações. Essas

mudanças vão, desde a forma de ampliar a disponibilidade ao acesso, até os procedimentos técnicos tradicionais relativos à seleção, organização, catalogação, classificação, indexação, armazenamento e recuperação da informação, que não dispensam o auxílio tecnológico.

Com a evolução da *web*, as bibliotecas que incorporaram as ferramentas de colaboração e interação da *Web 2.0*¹ ao seu cotidiano foram denominadas Biblioteca 2.0. Centrada no usuário e existindo no ciberespaço, estas bibliotecas são capazes de auxiliar informacionalmente o seu público no ambiente digital.

É imerso neste contexto acelerado, que exige novos conhecimentos, saberes e práticas, que as bibliotecas universitárias precisam internalizar o seu papel para atender às exigências da comunidade à qual serve. Os profissionais que nela atuam, devem associar os recursos tecnológicos aos fatores humanos, como criatividade, comprometimento e conhecimento para realizar compartilhamentos úteis à execução das suas atividades, que são pautadas em satisfazer as necessidades informacionais da comunidade acadêmica e, assim, incidir na sociedade.

Convergindo com tais olhares, o estudo busca compreender como peculiarmente estas unidades, as bibliotecas universitárias, têm agido no sentido de assumir uma postura em seus processos organizacionais que englobam a informação e o conhecimento aos procedimentos, pessoas e tecnologia, com vistas à geração de novos conhecimentos e aprendizagem organizacional, mais especificamente, a atividade de compartilhamento, responsável pela criação e pela disseminação do conhecimento. É pertinente pensar se existe um ambiente favorável para o compartilhamento no âmbito dessas unidades, entender os fatores que influenciam e que impedem o compartilhamento e investigar quais as práticas e as ferramentas que são utilizadas nesse processo.

O interesse pelo assunto foi despertado na atuação em um sistema integrado de bibliotecas, assim denominado por ser um complexo de bibliotecas de uma mesma instituição, que se organiza funcional e operacionalmente de forma integrada e interligada, com o objetivo de obter a unidade e o consenso das

¹Termo criado pela empresa *O'Reilly Media* que percebeu a segunda geração de internet como plataforma que possibilitava a criação de aplicativos que poderiam aproveitar os feitos da rede não só para adquirir usuários, mas também, para aprender com eles e construir com as contribuições, possibilitando a melhora quanto mais pessoas utilizá-las. (O'REILLY; BATTELLE, 2009)

atividades oferecidas aos programas de ensino, de pesquisa e de extensão de sua universidade, o campo desta pesquisa, que possui 50 anos de existência. Composta por 16 bibliotecas dispersas geograficamente por 8 (oito) municípios da Paraíba, ou mesmo por 5 (cinco) setores dentro de uma mesma unidade, como acontece na Biblioteca Central (Campus I), julga-se necessário que os seus membros precisam se comunicar e partilhar entre si a informação e o conhecimento para obterem resultados otimizados para aproximadamente 12.900 usuários reais, formados pelos alunos e professores dos 2 (dois) cursos técnicos, 46 cursos de graduação e 37 de pós-graduação e dos técnicos-administrativos atendidos por esta unidade de informação.

Pretende-se, portanto, desenvolver o estudo norteado pelo questionamento: **como é realizado o compartilhamento da informação e do conhecimento entre os bibliotecários do Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade Estadual da Paraíba (SIB/UEPB)?**

Seja qual for a categoria e a realidade da biblioteca, Maciel e Mendonça (2000) alertam que deve ser vista como uma organização, com resultados programados e avaliados constantemente. Uma administração, com o domínio dos processos, das funções administrativas e financeiras, das teorias, dos instrumentos e tecnologia de gestão, entre outros, proporcionará maiores subsídios para que os bibliotecários possam fazer com que a biblioteca cumpra sua função com excelência. (DZIEKANIAK, 2009). Não se pode esquecer que cabe ao profissional bibliotecário se atualizar e buscar as competências profissionais e pessoais requeridas para guiar a sua unidade às decisões mais acertadas e promissoras.

Neste sentido, o valor do compartilhamento nas bibliotecas universitárias pode ser compreendido como uma prática necessária à sua estrutura administrativa, capaz de fazer circular a informação e contribuir para gerar o conhecimento organizacional; tão necessário ao desenvolvimento das atividades bibliotecárias. Como 'organização provedora da informação e do conhecimento', as ausências do fornecimento destes elementos ocasionam prejuízos a toda comunidade acadêmica, que terá acesso a um produto/serviço informacional deficitário, ou, simplesmente, não terá acesso. Por considerar que o compartilhamento entre os bibliotecários nas bibliotecas universitárias deve ser intenso para gerar bons resultados para uma parcela significativa da sociedade, que são produtores de informação e de

conhecimento (docentes, cientistas, pesquisadores, acadêmicos, profissionais), é que se justifica analisar esse compartilhamento.

Por outro lado, estudos desta natureza são esperados, tendo em vista que, apesar da intimidade com os processos que envolvem a informação e o conhecimento como atividade fim, o panorama do compartilhamento da informação e do conhecimento para o desenvolvimento organizacional no âmbito das bibliotecas universitárias brasileiras ainda é uma realidade distante. Poucos trabalhos tratam do tema e dos que tratam quase sempre seus resultados apontam que o compartilhamento entre seus atores é praticado de forma deficitária e assistemática (SOUZA; SILVA, 2015), mostrando uma dificuldade dos bibliotecários em utilizar esses insumos (informação e conhecimento) para atividade meio. O cenário internacional não difere, a literatura sobre esta temática é restrita, o compartilhamento é por vezes abordados dentro da GIC, ou seja, reduzidamente, e, os resultados que as pesquisas trazem, demonstram que a prática de compartilhamento não é explorada em sua potencialidade.

Estudos poderiam preencher essas lacunas, ampliando os horizontes do Compartilhamento da informação e do conhecimento (CIC) na Ciência da Informação e a otimização da sua aplicação, à medida que ocorre o fortalecimento da teoria, a prática é mais difundida e aceita. Coadunando com este pensamento, houve um esforço durante a elaboração deste estudo em abordar a CIC - tratada no contexto da GIC - aproximando-a da Ciência da Informação. O foco nesta Ciência não desconsidera os préstimos das demais disciplinas que também influenciam a CIC como: Administração, Ciência da Computação, Biblioteconomia e Arquivologia. (BARBOSA, 2008).

É observado que as unidades de informação ainda não assumiram plenamente a gestão do conhecimento. A socialização do conhecimento dentro do ambiente organizacional deve ser uma prioridade. Sendo assim, o mapeamento dos fluxos da informação e a detecção de ilhas e gargalos são os primeiros passos na longa caminhada até a efetiva gestão. (AMARAL, 2008).

Investigar o compartilhamento é relevante à medida que se compreenderá como o ambiente profissional das bibliotecas universitárias, tão complexo e mutante, pode se adaptar, aprender e inovar da maneira em que a sociedade espera que ela o faça para ser reconhecida, de fato, como uma organização da informação e do

conhecimento. Ao abordar assuntos pertinentes à Ciência da Informação, espera-se que o estudo venha trazer contribuição à área.

Diante do exposto, o objetivo geral pretendido é **analisar o compartilhamento da informação e do conhecimento entre os bibliotecários do Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade Estadual da Paraíba (SIB/UEPB).**

Como objetivos específicos, foram traçados:

- a) caracterizar o perfil social dos bibliotecários do SIB/UEPB;
- b) mapear e apontar o papel das práticas e das ferramentas para o compartilhamento da informação e do conhecimento entre os bibliotecários do SIB/UEPB;
- c) identificar os fatores que motivam ou dificultam o compartilhamento da informação e do conhecimento no SIB/UEPB;
- d) propor ações estruturadas para o compartilhamento da informação e do conhecimento sistemático entre os bibliotecários do SIB/UEPB.

Almejando alcançar os objetivos apresentados é que foram determinadas as seções sucedentes. Além da introdução, esta seção, a parte textual do estudo encontra-se estruturado assim:

- Seções 2 e 3, como aprofundamento teórico, que se divide em duas partes, uma visão geral, convergindo para área da gestão da informação e do conhecimento, sobre o compartilhamento no ambiente organizacional, com suas práticas, ferramentas, influências e barreiras e; na seção seguinte, uma visão focada nas bibliotecas e nos bibliotecários universitários e suas ferramentas e práticas de compartilhamento;
- Seção 4, apresentando os procedimentos metodológicos, composto pela caracterização da pesquisa, campo e população da pesquisa, técnicas para a coleta dos dados e a análise e interpretação dos dados;
- Seção 5, em que a análise e a interpretação dos dados são subdivididas em 5 subseções, correspondendo as categorias do estudo;
- Seção 6, com as considerações finais acerca do estudo.

2 COMPARTILHAMENTO DA INFORMAÇÃO E DO CONHECIMENTO

O compartilhamento da informação e do conhecimento encontra-se contextualizado no cenário da GIC, uma das subáreas da Ciência da Informação. Para fins deste estudo, é compreendido a partir da afirmação de Duarte (2011, p. 161), de que “vem sendo utilizada pelas organizações para gerenciar a informação e aproveitar da melhor forma possível o conhecimento das pessoas no processo de tomada de decisão”. E complementamos com a pontuação de Souza, Dias e Nassif (2011), que detalha que, a gestão da informação (GI) é parte do processo da gestão do conhecimento (GC), sendo esta um estágio superior em termos de qualidade. Tais autores lembram ainda que, “quando se fala em gestão da informação e do conhecimento – expressão composta – está se referindo, notadamente à relação informação e conhecimento, na dinâmica do processo de conhecer.” (SOUZA; DIAS; NASSIF, 2011, p. 59).

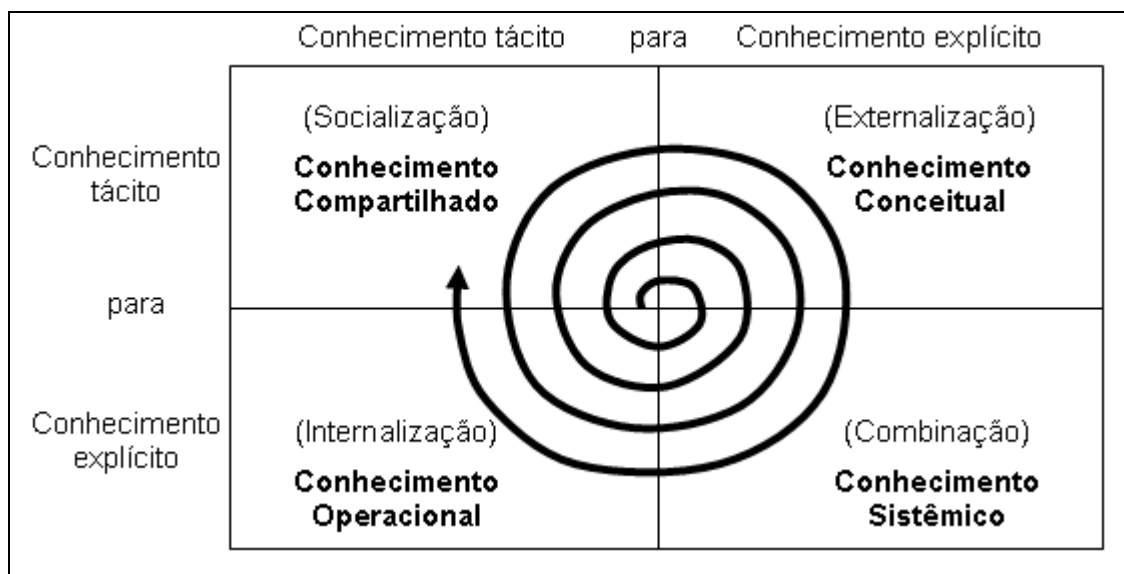
Com esse entendimento, observamos que a temática compartilhamento é abordada como sendo um processo, uma prática ou condição para a efetivação da GIC no ambiente organizacional, ou, ainda, de acordo com Cianconi (2003), as ações sistemáticas de GIC, envolvem políticas, metodologias e tecnologias que são realizadas para facilitar o compartilhamento. Acrescenta que:

Quando se fala em transferência de conhecimento de uma pessoa para outra, o conhecedor original não está retirando de si e cedendo a outrem, mas compartilhando-o, pois, quando o conhecimento é utilizado constantemente, a ele é acrescentado valor e somados outros conhecimentos, por meio da interação, e da produção de mais conhecimento. Essa é a base de construção do que seja gestão do conhecimento. (DUARTE; LIRA; LIRA, 2014, p. 275).

A conversão do conhecimento, tácito (conhecimento pessoal, difícil de formalizar e comunicar) em conhecimento explícito (conhecimento formal, fácil de transmitir) e vice-versa, só é possível por meio do compartilhamento entre os indivíduos da organização, que pode ocorrer das seguintes formas: na externalização, o conhecimento tácito é explicitado para o outro, por meio de metáforas, analogias, conceitos, hipóteses ou modelos; na combinação, a troca de conhecimento explícito acontece por meio de documentos, reuniões, conversas telefônicas ou pelas redes sociais, entre outros; na internalização, o conhecimento

explícito é compartilhado pelos membros da organização por meio de documentação, manuais e histórias orais e é incorporado como conhecimento tácito pelo outro; na socialização, a partilha de experiências é realizada pela observação, imitação e/ou prática entre os indivíduos de um grupo (NONAKA; TAKEUCHI, 1997). Esse processo de conversão do conhecimento é ilustrado na Figura 1.

Figura 1 – Espiral do Conhecimento



Fonte: Nonaka e Takeuchi (1997, p. 80).

Nesse esquema, percebe-se que o conhecimento explícito, em relação ao conhecimento tácito, pode ser codificado, armazenado e transferido com maior facilidade e, portanto, mais rápido e amplamente compartilhado na organização (CHOO, 2011). Sendo assim, assegura-se que o conhecimento explícito, por suas características, configura-se em informação.

Acerca do conhecimento, Tarapanoff (2006, p. 38) afirma que

envolve os processos mentais de compreensão, entendimento e aprendizado que se passam na mente e apenas na mente, independentemente de interação com o mundo exterior à mente e a interação com outros. Sempre que desejamos expressar o que sabemos, podemos somente fazê-lo por meio de mensagens de um tipo ou outro – oral, escrita, gráfica, gestual ou até por meio da linguagem corporal. Mensagens deste tipo não levam conhecimento, pois elas constituem informações que uma mente preparada pode assimilar, entender, compreender e incorporar às suas próprias estruturas de conhecimento.

Segundo a autora supracitada, a gestão da informação ocupa-se do gerenciamento do conhecimento 'explícito' e a gestão do conhecimento com o gerenciamento do conhecimento 'tácito', para que as pessoas desenvolvam a capacidade em 'explicitar' e compartilhar o seu conhecimento (TARAPANOFF, 2006), reforçando a afirmação e o valor da conversão do conhecimento de Nonaka e Takeuchi (1997).

A organização não cria conhecimento por si, mas a iniciativa de pessoas e a interação são imprescindíveis. Para Nonaka e Takeuchi (1997), a geração do conhecimento organizacional deve estar inserida em um contexto apropriado para a facilitação das atividades em grupo e, para a criação e acúmulo de conhecimento em nível individual. Choo (2011) afirma que, pode ser considerada organização do conhecimento aquelas que tiverem a capacidade de integrar eficientemente os processos de criação do significado, construção do conhecimento e tomada de decisões. Para ele,

o conhecimento organizacional ocorre quando os recursos de cada maneira de se utilizar a informação se conectam e complementam os recursos das outras maneiras, e a organização é capaz de manter os ciclos contínuos de aprendizagem, inovação e ação. (CHOO, 2011, p. 26).

Barbosa (2008) considera o compartilhamento como sendo uma das variáveis que podem ser geridas por meio do planejamento e controle do contexto que as envolve, para que as organizações obtenham um desempenho almejado. Essa afirmação deixa claro que não se tem como exercer o controle direto do conhecimento das pessoas e, sim, de fornecer subsídios para que seja produzido e compartilhado na organização. Para Choo (2011), o conhecimento surge na mente das pessoas, mas é com o seu compartilhamento que geram novos conhecimentos. Ou seja, "é a partilha de informações, ideias, sugestões e experiências organizacionalmente relevantes, do indivíduo com outros". (SRIVASTAVA; BARTOL; LOCKE, 2006, p. 1239, tradução nossa).

Cohen e Levinthal (1990) afirmam que as interações entre indivíduos que possuem conhecimentos diversificados e diferentes melhoram a capacidade da organização para inovar muito além do que qualquer indivíduo pode alcançar. Corroborando, Cabrera e Cabrera (2002) concebem o compartilhamento de conhecimentos como a contribuição dos indivíduos para o conhecimento coletivo de

uma organização. De acordo com Ipe (2003), esse processo permite a transformação do conhecimento individual para que possa ser entendido, absorvido e utilizado por outros atores.

Tais iniciativas de compartilhamento são essenciais à inovação e à competitividade empresarial (ALVARES; BAPTISTA; ARAÚJO JÚNIOR, 2010). Portanto, é importante para as organizações perceberem a relevância do comportamento de compartilhamento do conhecimento e fazerem um plano para melhor assegurar que o conhecimento que cada pessoa possui seja agregado anteriormente, para que possa ser utilizado mesmo com qualquer ausência dela. (ARIS, 2013).

Wu (2008) ressalta que a partilha e a troca entre os pares são inerentes ao compartilhamento da informação e está diretamente relacionada ao conhecimento pessoal e organizacional, convergindo com Ipe (2003, p. 341, tradução nossa) ao ressaltar que “Compartilhar o conhecimento é basicamente o ato de tornar o conhecimento disponível para os outros dentro da organização”. Entretanto, conforme Amorim e Tomáel (2011), a participação mútua é condição para haver compartilhamento, uma exigência essencial para a repartição de algo que seja de sua propriedade. Outra condição para que o compartilhamento se efetive como elemento gerador de novos conhecimentos, é a sua continuidade. (ALVARES; BAPTISTA; ARAÚJO JÚNIOR, 2010).

Para Davenport (2000) compartilhar não deve ser confundido com relatar, uma vez que na troca que acontece no compartilhamento existe a vontade de passar a informação adiante, ou seja, é um ato voluntário. Nesse sentido, Alves e Barbosa (2010a, p. 5) entendem que compartilhamento se distingue de colaboração, que apesar de se constituírem como uma forma de interação, “o compartilhamento está diretamente relacionado com as trocas de informação baseadas na vontade do indivíduo em contribuir, mesmo quando não participa diretamente da ação na qual está trocando informações.”. Difere, então, de colaborar, que consiste em fazer junto algo de interesse comum. (ALVES; BARBOSA, 2010a).

Choo (2011, p.138) acredita que as empresas crescem e se desenvolvem graças a sua capacidade e flexibilidade para adaptação. Apesar da necessidade em se ter ordem e estabilidade para as ações coordenadas, as organizações precisam de mudança e diversidade de pontos de vista. Para tanto, “a estrutura básica dos significados compartilhados precisa ser suficientemente frouxa e reter suficientes

ambiguidades residuais, de modo a dar espaço a novas ideias e novas reações.” Isto posto, a organização consegue manter um equilíbrio entre as ambiguidades e o consenso geral.

Quanto ao compartilhamento extraorganizacional, foi estudado por Wu (2008), que argumentou que a melhoria da competitividade pode justificar a adesão de uma organização em uma rede de negócios, pois o compartilhamento pode ser a solução para a deficiência de informação, considerada um obstáculo para o desenvolvimento da empresa. Neste caso, o compartilhamento traz três benefícios: compartilhar informação com parceiros de negócios melhora a capacidade da empresa; a deixa no mesmo nível de seus parceiros e; aprimora os seus recursos, colocando-a numa posição otimizada para neutralizar e derrotar seus concorrentes de mercado.

As vantagens obtidas pela partilha entre os membros de uma organização permitem, o aumento do capital intelectual da organização, que ao serem bem aproveitados trarão resultados positivos em todos os processos organizacionais. Por outro lado, as vantagens são percebidas pelos colaboradores, por meio de uma recompensa afetiva e interior, causada ao se sentirem mais úteis, válidos, valorizados e reconhecidos pelos seus pares e superiores. (MARAVILHAS-LOPES, 2013).

Davenport (2000) expressa que o compartilhamento é mais fácil na teoria do que na prática. Certamente, uma série de fatores irá influenciar ou interferir nos processos e comportamentos de compartilhamento nas organizações. (BARBOSA; SEPÚLVEDA; COSTA, 2009). Considerando as organizações do conhecimento no contexto da sociedade atual, além das barreiras e influências, abordar as práticas (que são as ações de trocas de informação e de conhecimento) e as ferramentas (que são os suportes tecnológicos para facilitar e/ou promover a partilha) utilizadas é importante para melhor compreensão desse processo.

2.1 PRÁTICAS DE COMPARTILHAMENTO

A gestão informação e a gestão do conhecimento ao mesmo tempo em que são diferentes em vários aspectos, compartilham muitos elementos comuns, pois focalizam dois importantes fenômenos organizacionais que fazem conexão, a informação e o conhecimento, como evidenciado anteriormente na espiral do

conhecimento de Nonaka e Takeuchi (1997). Duarte, Lira e Lira (2014, p. 271) explicam que

Cada vez que ele [conhecimento] é registrado, ou seja, aquilo que foi construído na mente do conhecedor; e explicitado por meio do registro em suporte informacional, passa a ser conhecimento explícito ou informação. Uma vez que esse conhecimento é internalizado por outrem, alimentado pela visão de mundo daquele que o está adquirindo, modifica-se a estrutura de conhecimento preexistente e se converte em novo conhecimento, numa dinâmica que nunca se iguala ao conhecimento anterior.

Portanto, uma prática tanto pode ser considerada de gestão da informação, quanto de gestão do conhecimento ao mesmo tempo (BARBOSA, 2008). Algumas dessas práticas são estratégias, técnicas ou ferramentas, ou mesmo, um misto delas para facilitar e/ou promover o compartilhamento.

Ipe (2003) explica que o compartilhamento, dependendo da oportunidade, pode se desenvolver informalmente - baseado nos relacionamentos pessoais na organização - e, formalmente – intencionalmente estruturado para a partilha.

As oportunidades informais são ancoradas nas redes sociais, quer dizer, nos contatos e relacionamentos pessoais que são construídos nos ambientes organizacionais e são imprescindíveis na rotina que os colaboradores precisam para desempenhar as suas atividades. (IPE, 2003).

O investimento no sentido de ser criada uma rede de pessoas que compartilham face-a-face ou por meio das ferramentas, devem ser estratégias presentes na organização, segundo Nazim e Mukherjee (2012), assim como um espaço físico ou virtual que inspirem as interações construtivas. Acerca disto, os fatores que favorecem o compartilhamento são abordados na subseção 2.3 deste estudo.

Aludindo às oportunidades formais, são compostas por práticas intencionalmente estruturadas para as trocas de informação e conhecimento, como as tratadas nesta subseção.

Os esforços de especialistas e profissionais envolvidos na gestão do conhecimento de todo o mundo, incluindo dos Estados Unidos, Reino Unido, Japão, Cingapura e da Secretaria *Asian Productivity Organization* (APO) resultaram na elaboração de um manual, o *Knowledge Management Tools and Techniques Manual*, com as melhores experiências encontradas de GC, que objetiva fornecer

aos consultores e praticantes de GC e às pequenas e grande organizações, ferramentas e técnicas para uma implementação bem-sucedida de GC. (*ASIAN PRODUCTIVITY ORGANIZATION*, 2010).

De acordo com a *Asian Productivity Organization* (2010), tal processo de GC se preocupa com 5 (cinco) etapas fundamentais, que são: identificar o conhecimento, criação de conhecimento, armazenamento de conhecimento, compartilhamento de conhecimento, aplicação de conhecimento. Ao que se refere à etapa de compartilhamento, os métodos e ferramentas arroladas pela equipe de desenvolvimento do manual, que consideramos como práticas de compartilhamento, estão disponibilizadas no Quadro 1. Estas serão as práticas utilizadas como base no estudo, por considerá-las abrangentes, apesar de que algumas serão apresentadas em outros momentos como ferramenta, por funcionar de ambas maneiras.

Quadro 1– Práticas de Compartilhamento da Informação e do Conhecimento

Práticas	Descrição
Pares assistentes	É uma técnica usada por uma equipe de projeto para solicitar a assistência de colegas e peritos da matéria a respeito de uma questão importante que a equipe está enfrentando. Tem como finalidade encurtar a curva de aprendizado da equipe do projeto. São aproveitados a experiência e o conhecimento de pares como uma ferramenta valiosa que rende percepções imediatas e resultados.
Revisão de aprendizagem	É uma técnica usada por uma equipe de projeto para ajudá-la na aprendizagem individual durante o processo de trabalho. Aprender fazendo, permite aos indivíduos e às equipes, aprender imediatamente, tanto com os sucessos, como com os fracassos.
Revisão pós-ação	É uma técnica para avaliar as lições aprendidas em um projeto. Permite que os membros da equipe do projeto descubram por si mesmos o que aconteceu, porque aconteceu, e como sustentar pontos fortes e melhorar os pontos fracos. É estruturada como uma conversa informal com os principais membros da equipe do projeto e pode ser realizada após a conclusão do projeto ou ao cumprimento de qualquer marco importante de um projeto de longa duração.
<i>Storytelling</i> ou Narrativas	No contexto da GC, desde a sua criação, a contação de histórias tem sido utilizada como uma forma poderosa de compartilhar e transferir

	conhecimentos, especialmente experiências e conhecimento tácito. Consiste literalmente em contar uma história: uma pessoa que tem um conhecimento valioso conta histórias de sua experiência à frente de pessoas que querem adquirir conhecimento.
Espaço físico de trabalho colaborativo	São os aspectos físicos do escritório, pois é onde tais interações humanas acontecem e devem suportar a partilha de conhecimentos, se for bem concebida para tal atividade humana.
Café do conhecimento	É uma maneira de ter uma discussão em grupo, para refletir, desenvolver e compartilhar quaisquer pensamentos e ideias que surgirão, de maneira amigável, sem julgamentos e com a percepção mais profunda do que os compartilhamentos habituais.
Comunidades de prática	São grupos de pessoas que compartilham uma preocupação ou uma paixão por algo que eles fazem e aprendem como fazê-lo melhor com a interação regular. No contexto da GC, formam-se intencionalmente ou espontaneamente para compartilhar e criar habilidades comuns, conhecimento, e conhecimentos entre os funcionários.
Taxonomia (Sistema de Classificação)	É uma técnica que fornece a estrutura para organizar informações, documentos e bibliotecas de uma forma consistente. Essa estrutura ajuda as pessoas a navegar, armazenar e recuperar dados necessários e informações em toda a organização com a eficiência. Pode ser considerada como um sistema de classificação, ou seja, 'o índice' para capital de conhecimento de uma organização.
Bibliotecas de documentos para o sistema de gestão de documentos	A manutenção de um repositório de documento com boa classificação e / ou taxonomia e metadados é fundamental para a apresentação e, posteriormente, o sucesso na busca da informação certa. A biblioteca de documentos bem planejada leva a um sistema de gestão documental que será parte de qualquer portal de conhecimento ou sistema de gestão de conhecimento.
Bases de Conhecimento (<i>wikis</i> , etc.)	Contém informação que é estruturada de registros, de modo que podem ser classificadas, categorizadas e acessadas. Nela deve-se codificar o conhecimento que é considerado "crítico" para desenvolver e aplicar na organização, melhorando assim, o seu desempenho.
<i>Blogs</i>	É um site muito simples que contém uma lista de entradas, normalmente em sentido inverso à ordem cronológica. As entradas são tipicamente

	pequenos artigos ou histórias, muitas vezes relacionada aos eventos correntes. No entanto, as entradas não têm que ser apenas texto simples. Eles também podem ser fotografias, vídeos, gravações de áudio, ou uma mistura de todos os tipos. O conteúdo de um blog pode ser criado por um único autor ou, no caso de alguns dos blogs mais populares, por uma coleção de escritores.
Rede social	É um grupo de pessoas que compartilham uma área comum de interesse. Serviço de rede social são sistemas <i>online</i> que suportam redes sociais. Os principais serviços que eles oferecem normalmente inclui: encontrar pessoas que têm interesses ou necessidades semelhantes; agregar as pessoas em grupos, ou subgrupos, e ser capaz de se comunicar com esses grupos; e o compartilhamento de conteúdo, tais como, documentos de <i>links</i> para <i>sites</i> relevantes, ou até <i>streaming video</i>.
VOIP (VOZ sobre IP)	É capaz de enviar sinais tanto de áudio como de vídeo entre computadores, usando uma conexão de banda larga e alguns equipamentos, como uma <i>webcam</i> e um <i>headset</i>. Todos eles oferecem mensagens instantâneas e de transmissão de voz, e, também, chamadas de vídeo.
Cluster do Conhecimento	É um termo dado a um grupo, de diferentes indivíduos, equipes e organizações que se juntam, geralmente na internet, para melhor comunicar, colaborar, aprender e compartilhar conhecimento através do <i>cluster</i>. Pode ser visto como um tipo de Comunidade de Prática, no entanto, é mais focado, normalmente, com o objetivo de combinar recursos de conhecimento para criar novos produtos e serviços inovadores e / ou organizar e competir com novas formas para ganhar contratos de negócios maiores.
Expertise Locator	É uma ferramenta de tecnologia da informação (TI) que permite a utilização do conhecimento ou de partes do conhecimento existente, de forma eficaz e eficiente, fazendo a conexão entre as pessoas que precisam de conhecimentos específicos e as pessoas que possuem o conhecimento. Pode ser páginas amarelas eletrônicas simples ou sistemas mais sofisticados para procurar automaticamente os peritos.
Espaços virtuais de trabalho colaborativo	É aquele que permite que as pessoas trabalhem em conjunto, independentemente de onde estejam localizadas fisicamente. Em termos práticos,

	significa que tem que envolver uma combinação de compartilhamento de documentos, edição colaborativa, e conferência de áudio / vídeo.
<i>Mentoring</i> ou Tutoria	É uma relação de trabalho entre um membro organizacional senior e junior com uma agenda intencionalmente concebida para transferir experiência e aprendizagem. O mentor tem experiência e antiguidade na organização, e, pessoalmente, aconselha, treina, e promove o desenvolvimento de carreira do pupilo.
Portal do conhecimento	É muito mais do que um portal de informação (uma porta de entrada para informação codificada e digital, normalmente realizada em documentos e bases de dados). No entanto, baseia-se em um portal de informação. Um portal de conhecimento, além de conter informação estruturada, contém redes e comunidades de conhecimento, fóruns de discussão e espaços de trabalho colaborativos para melhor incentivar, disponibilizar e transferir uma troca de conhecimento tácito mais 'espontânea'. Desta maneira, acelera o processo de aprendizado, facilita e torna mais eficaz a transferência entre as formas de conhecimento tácito e explícito.
Compartilhamento de vídeo	Em sua forma mais simples é a capacidade de publicar conteúdo de vídeo, seja para um público específico ou para todo o mundo. Além de compartilhar o conteúdo, a maioria dos <i>sítes</i> de hospedagem também permite algum nível de discussão. É um meio incrivelmente poderoso para capturar, compartilhar e consumir conhecimento.

Fonte: Compilado de *Asian Productivity Organization* (2010).

Como pode-se observar no Quadro 1, as ferramentas e as técnicas destacadas, se concretizam na própria prática de compartilhamento. Seja para compartilhar conhecimento tácito (conhecimento) ou conhecimento explícito (informação), as organizações precisam se apropriar dessas práticas, para obter as vantagens que uma organização do conhecimento possui. Essa vantagem é agregar as informações e os conhecimentos que permita agir com inteligência, criatividade e até esperteza. (CHOO, 2011).

O espaço físico ou virtual que inspira interações construtivas; páginas amarelas corporativas (que indicam as competências de cada profissional da

organização), comunidades de práticas e *storytelling*, são estratégias citadas por Nazim e Mukherjee (2012) que facilitam e promovem o compartilhamento e são convertidos na própria prática.

Bettencourt e Cianconi (2012, p. 179) observam que para o compartilhamento, são citados na literatura “rede sociais, comunidades de prática, ambientes facilitadores de colaboração, cultura organizacional, aprendizagem para formação de competências e narrativas”. O estímulo é essencial para que os colaboradores criem e participem de atividades como as comunidades de práticas (BETTENCOURT; CIANCONI, 2012), em que o “grupo de pessoas de uma mesma área de conhecimento compartilha experiências para solucionar problemas, encontrar ideias e melhores práticas.” (DUARTE; LIRA; LIRA, 2014, p. 292).

A prática do *storyteeling* ou narrativas são instrumentos poderosos na aprendizagem organizacional, por ter a capacidade de mudar a estrutura cognitiva de pessoas e organizações. (BRUSAMOLIN, 2011). Bettencourt e Cianconi (2012, p. 181) explicam que

As organizações, ao incentivarem seus funcionários com habilidades específicas, a contarem suas experiências, através de narrativas, possibilitam, além da produção de novos documentos, livros, manuais e/ou vídeos, a disseminação da memória da organização.

Nonaka e Takeuchi (1997, p. 78) ressaltam que, desta forma, a maioria dos membros da organização passa a compartilhar um modelo mental e o conhecimento tácito passa a fazer parte da cultura organizacional.

Outra prática de compartilhamento mencionada no Quadro1 é o *mentoring* ou tutoria, que é uma maneira de passar ou compartilhar o conhecimento tácito experimentado na prática pelos funcionários mais velhos (mais experientes) aos colegas mais novos ou jovens (menos experientes) por meio de orientação ou tutoria. (NAZIM; MUKHERJEE, 2012). É um processo de socialização em que são compartilhados, por exemplo, modelos mentais e habilidades técnicas. (CHOO, 2011).

Na literatura de gestão informação e do conhecimento o enfoque em *cluster* formado entre empresas é mais comum. Haja vista que os benefícios alcançados pelos seus membros - sejam eles empresas, equipes ou indivíduos - são similares no âmbito do compartilhamento da informação e do conhecimento, Vidal, Primoy e

Santos (2009) observam que a estratégia de *cluster* deve estar sinergizada com alguns fatores organizacionais para facilitarem essa prática, são eles: os líderes, a cultura organizacional, o ambiente organizacional, o apoio da TI, o treinamento e a capacitação com ferramentas de multiplicação e ferramentas de multiplicadores e uma estrutura em hipertexto.

Pares assistentes é uma prática útil para reunir conhecimento antes de iniciar um projeto (atividade) ou parte dele. São realizadas reuniões que duram, geralmente, metade de um dia a dois dias, com a finalidade de discutir questões inerentes ao projeto, preocupações e possíveis soluções. Entretanto, a equipe que solicita os pares assistentes não é obrigada a incorporar as sugestões fornecidas, embora, muitas vezes o façam, pois encontram os *insights* que procuravam quando buscaram por esta prática. (ASIAN PRODUCTIVITY ORGANIZATION, 2010).

Angeloni e Steil (2011) entendem que a aprendizagem organizacional é uma construção social que objetiva o desenvolvimento contínuo como vantagem competitiva. Esse processo acontece porque os indivíduos aprendem e transferem para a organização seus conhecimentos. Para garantir que os membros de uma equipe estejam constantemente aprendendo, mesmo que diante de um sucesso ou fracasso, durante a realização da atividade, é efetuada uma prática chamada de revisão de aprendizagem, enquanto os membros encontram-se disponíveis e com a memória fresca acerca dos pontos trabalhados. (ASIAN PRODUCTIVITY ORGANIZATION, 2010).

A revisão de aprendizagem difere da revisão pós-ação, pois esta só é executada ao final de um projeto, ou dependendo de sua extensão, ao final de uma etapa significativa. A análise pós-ação é uma prática que maximiza o aprendizado, devido as suas discussões direcionarem a construção consensual das lições aprendidas. (ASIAN PRODUCTIVITY ORGANIZATION, 2010).

No tocante à taxonomia e às bibliotecas de documentos para o sistema de gestão de documentos, citada pela *Asian Productivity Organization* (2010), são práticas voltadas para a gestão de documentos e gestão da informação. Davenport e Prusak (2003) alertam que, nas organizações, a informação que origina o conhecimento está embutida nos documentos e repositórios, ademais, nas rotinas, processos, práticas e normas organizacionais.

Classificar informações (taxonomia) é uma maneira de estruturá-la criando categorias. (DAVENPORT, 2000). Criar categorias certas é fundamental para a

obtenção das informações, porém, é tarefa difícil prever as categorias mais úteis para uma organização, e trabalhoso, ao ser adicionado o aspecto volátil de sua validade, já que o ambiente organizacional muda constantemente. (DAVENPORT, 2000). Esta prática concerne com a gestão da informação, pois

A criação da informação, aquisição, armazenamento, análise e uso provêm a estrutura para o suporte ao crescimento e desenvolvimento de uma organização inteligente, adaptada às exigências e às novidades da ambiência em que se encontra. (TARAPANOFF, 2001, p. 44).

A gestão de documentos como processo administrativo, convergindo com a missão, objetivos e operações organizacionais, analisa e controla de modo sistemático, a informação registrada que é produzida, recebida e mantida, durante todo o ciclo de vida. (PONJÚAN DANTE, 2004).

Segundo Cormican e Dooley (2007), para que o projeto e a implantação do compartilhamento aconteçam de forma rápida e previsível, as práticas e as ferramentas precisam de um contexto específico e devem ser consideradas como um meio e não um fim em si. Portanto, as práticas de compartilhamento só são bem-sucedidas quando vão além do próprio processo e seus resultados são percebidos em uma melhora organizacional.

Levando em consideração a presença das ferramentas que promovem o compartilhamento, é significativa a sua abordagem para uma percepção mais completa do tema.

2.2 FERRAMENTAS PARA O COMPARTILHAMENTO

As relações sociais contemporâneas têm sofrido significativas transformações causadas pelas TIs². “As redes interativas de computadores estão crescendo exponencialmente, criando novas formas e canais de comunicação, moldando a vida e, ao mesmo tempo, sendo moldadas por ela.” (CASTELLS, 2003, p. 40). As tecnologias da informação possibilitam conexões infinitas, à medida que na rede,

² Soma dos computadores com as telecomunicações e os recursos de informação. (KEEN, 1996).

teias de relações virtuais são constituídas em proporções inimagináveis, oportunizando às pessoas interações nas diversas instâncias de sua vida profissional e pessoal.

Essas mudanças ficaram mais evidentes com a *Web 2.0*, também conhecida como *Web Social*, por ser “um termo que descreve a tendência no uso da *World Wide Web*, onde as tecnologias e aplicações são projetadas com o objetivo de realçar a criatividade, a informação compartilhada, e, sobretudo, a colaboração entre usuários.” (ANDRADE et al., 2011, p. 29).

Considerando que as organizações precisam criar mecanismos que facilitem o processo de conhecimento entre a maioria possível dos indivíduos de uma organização (DUARTE; LIRA; LIRA, 2014), o uso de ferramentas deve ser adotado para concretizar o processo de trocas, potencializando as conexões entre os atores de rede organizacionais³ (SILVA et al., 2012). Tal potencialização pode ser observada no estudo de Paroutis e Saleh (2009), que revelou que muitos de seus pesquisados foram capazes de estabelecer e manter redes sociais fortes que praticamente não existiam antes das tecnologias *Web 2.0* serem introduzidas.

Outra vantagem trazida pelas ferramentas foi a resolução de barreiras relacionadas ao tempo e ao espaço para se compartilhar. (MARIN; AGUILAR; GARCIA, 2013). O tempo é reduzido ao infinitamente pequeno e o hiperespaço estendido quase ao infinito. (CHESNEAUX, 1996). Assim, estas ferramentas aumentam a experiência colaborativa das pessoas, melhoram a produtividade e o fluxo de conhecimento do processo intra e inter-organizacional. Os indivíduos só “precisam estar conectados e prontos para trabalhar em conjunto, isto é, em ambientes colaborativos, sem viajar, sem estar de forma presencial e fazê-lo sem perder a produtividade, em seus postos de trabalho.” (MARIN; AGUILAR; GARCIA, 2013, p. 147, tradução nossa). De acordo com Levy (2003)

a comunicação interativa e coletiva é a principal atração dos ambientes virtuais, e essa interação é um instrumento que parte do social e possibilita desenvolvimento, a partir da partilha da memória, da percepção, da imaginação, resultando na aprendizagem coletiva e na troca de conhecimentos entre os grupos.

³ Espaços (presenciais ou virtuais) para o compartilhamento de informação e do conhecimento, em que pessoas com os mesmos objetivos trocam experiências, criando bases e gerando informações relevantes para o setor em que atuam. (TOMÁEL; ALCARÁ; DI CHIARA, 2005).

Além de reunir membros, experiências e recursos de informações que estão geograficamente dispersos, a comunicação mediada por computador, como um método alternativo de partilha de informação, pode estimular comunicações ricas, devido ao grau de informalidade, *feedback*, e espontaneidade promovidas pela colaboração remota. (CHOO, 2011).

Para fins do presente estudo, adota-se o termo ferramenta de compartilhamento, também mencionado por Barbosa, Sepúlveda e Costa (2009), Araújo (2010) e Torino, Torino e Silva (2009), ou, somente ferramenta, para designar o que alguns autores chamaram de ferramenta e tecnologia *Web 2.0* (ANDRADE et al., 2012), ferramentas *Web 2.0* (MARAVILHAS-LOPES, 2013), ferramentas de colaboração 2.0 (TURBAN; LIANG; WU, 2011), ferramentas de TI (BARROS et al., 2010), tecnologias *Web 2.0* (PAROUTIS; SALEH, 2009), sistemas colaborativos (ALVES; BARBOSA, 2010a), ambientes colaborativos (BEMBEM; SANTOS, 2010) e que, no entanto, possuem a mesma funcionalidade mencionada em seus textos, de ser um *software* que possibilita as interações e trocas de informações voluntárias no ambiente organizacional.

Assim, como ferramentas usadas nas organizações para a colaboração e o compartilhamento, Andrade et al. (2011, p. 32) relacionaram:

blogs, mash-ups (uma aplicação de *web* que combina múltiplas fontes de dados em uma única ferramenta), *microblogging* (Twitter), *peer-to-peer* (serviços P2P), *podcasts*, *prediction markets*, *rating*, *RSS* (Really Simple Syndication), *social networking*, *tagging*, *video sharing*, e *wikis*.

No entanto, os autores dedicaram-se a demonstrar e detalhar os *blogs* e os *wikis*, que foram definidos respectivamente como:

Blog é o termo abreviado de *weblog*, um *log* pessoal (ou diário) que é publicado na Internet. É um instrumento de publicação fácil para trabalhar na *web*, e o usuário não precisa ser um perito em tecnologia para editar um texto, inserir imagens e *hiperlinks* e ver o conteúdo aparecer diretamente na Internet.

O *blog* (*weblog*) é um jornal eletrônico que combina texto, imagens e *hiperlinks*. Ele permite que as pessoas compartilhem informação pessoalmente ou casualmente, tipicamente em um formato de jornal. (p. 33)

Os *wikis* são *sites web* colaborativos que permitem que usuários acrescentem e editem o conteúdo [...] Enquanto *softwares* de *sites*

web permitem a edição de textos, desde que os usuários tenham as permissões apropriadas. Alguns *wikis* são criados para que só um grupo selecionado de usuários possa editar o conteúdo, e outros só possam ler. Outros *wikis* são completamente abertos, e qualquer usuário registrado pode editar qualquer página. (p. 35)

A publicação de textos em um *blog* corporativo prevê a interação com os leitores por meio de comentários, o que possibilita a troca e a disseminação de informação, experiências vivenciadas pelo autor e pelos leitores sobre as questões organizacionais. (ARAÚJO, 2010).

Além dos *blogs* e *wikis*, Barbosa, Sepúlveda e Costa (2009), indicaram como ferramentas *web* de compartilhamento e colaboração, os *social bookmarking*, ou marcadores sociais, como o CiteUlike e o Del.ici.ous, usados para registrarem seus marcadores ou favoritos em um sistema de amplo acesso, podendo esses marcadores serem compartilhados com outros usuários. No contexto organizacional, os interesses compartilhados poderiam motivar pessoas a se dedicarem aos temas em comuns.

Turban, Liang e Wu (2011) explanam que as corporações têm usado *feeds* RSS, conversas em grupo, fóruns de discussão, *blogs* e *microblogs* (principalmente o Twitter) e *wikis* para a divulgação de resumos, consultas, para encontrar as melhores práticas como um complemento eficaz ou mesmo como substituição de divulgação de informações via *e-mail*. Especificamente, o ambiente de rede sociais, tais como, LinkedIn, Facebook e Second Life, pode fornecer valor significativo em atividades de geração de ideias, gestão do conhecimento, compartilhamento de informação e da inteligência coletiva. (TURBAN; LIANG; WU, 2010).

Maravilhas-Lopes (2013) analisou a utilização das ferramentas da *Web 2.0* para a monitorização do ambiente externo das organizações, tendo em vista a obtenção de informação da concorrência e tendências de mercado pelos membros da organização, que partilham, recolhem e cruzam informações com outros colaboradores, enriquecendo a percepção sobre o ambiente exterior e mercado. Ao avaliar o relacionamento entre as pessoas e destas com a tecnologia, observou que “Essas novas tecnologias permitem uma comunicação direta, sem mediadores ou intermediários, utilizando uma linguagem próxima da realidade dos utilizadores, sem termos e nomenclatura impostos de fora, pela política organizacional.” (MARAVILHAS-LOPES, 2013, p. 129).

Alves e Barbosa (2010a) denominam de sistemas colaborativos os sistemas ou ferramentas de redes sociais que facilitam a colaboração e a troca de informações entre os funcionários de uma organização, independentes do espaço e do tempo. Nesse sentido, os aplicativos que viabilizam as trocas de informações voluntárias - compartilhamento - podem ser: sistemas colaborativos internos da organização, tais como, sistema de dicas, repositório de documento e portais corporativos, e; ferramentas de colaboração externa às organizações, que são as redes sociais (Youtube, Linked, etc), o *e-mail* (Gmail, Yahoo, etc) e o bate-papo (*chats*, Msn, etc).

Para Bembem e Santos (2010), os ambientes de colaboração possibilitados pelos mecanismos de internet como redes sociais, *blogs*, *wikis* e *Social Bookmakers* reúnem os saberes em um lugar comum, nos quais os indivíduos fazem uso das múltiplas competências e saberes partilhados para a elaboração de conteúdos informacionais.

Barros et al. (2010) estruturaram as ferramentas de TI utilizadas para o compartilhamento do conhecimento tomando como base a conversão do conhecimento de Nonaka e Takeuchi (1997), a seguir:

- Socialização (tácito - tácito) - comunidades de prática, *brainstorming*, correio eletrônico e vídeo conferência (simulação do contato a partir de espaço virtual);
- Externalização (tácito - explícito) - modelos de representação (abstração de um conhecimento que permite sua compreensão e sistematização - CommonKADS, BPK); Mapas de conhecimentos, que representa de forma bidimensional uma certa estrutura cognitiva mostrando hierarquias e conexões entre os conceitos envolvidos; ontologias, sua principal função é explicitar os conceitos e aspectos envolvidos em um domínio;
- Combinação (explícito - explícito) - sistemas especialistas que são programas constituídos por uma série de regras que analisam informações. Tipo de conhecimento representado: bem consolidado baseado em regras formais (diagnóstico médico); redes neurais (respostas baseadas na experiência, *feeling*); resgate de informações; RBC (resolução baseada em casos); agentes inteligentes;

- Internalização (tácito - tácito) - manuais *online*/digitalizados, vídeos, FAQ's (perguntas frequentes) e grupos de discussão *online* (fóruns).

Outra possibilidade é a implantação de um portal corporativo, que é uma ferramenta que viabiliza a ampliação da comunicação entre os usuários internos e externos da organização, potencializa ações e transforma dados em informação, que uma vez processadas e compartilhadas compõem o conhecimento organizacional. Ao agregar ao portal diferentes serviços utilizados pelos usuários, tais como: *e-mail*, calendários, agendas, gestor de projetos e outros aplicativos de uso rotineiro, o portal mostra o seu caráter interativo que traz benefícios como ferramentas de compartilhamento. (TORINO; TORINO; SILVA, 2009). Duarte, Lira e Lira (2014) acreditam que os portais corporativos sejam ambientes mais seguros para o compartilhamento, além de fornecer uma visão personalizada via *web*. Ao disponibilizar um ponto de acesso único e personalizado aos colaboradores, propiciam as seguintes vantagens:

- a) aumentam a eficiência dos colaboradores, ao apresentar um único ponto de entrada para múltiplas fontes de informação e ferramentas;
- b) melhoram a comunicação na organização, ao criar um canal para entrega seletiva de mensagens e ao facilitar o encontro de colegas com interesses semelhantes ou experiência relevante;
- c) reduzem os custos com a comunicação, ao reduzir o número de anexos e de mensagens enviadas por correio eletrônico e ao criar um canal alternativo privilegiado para a divulgação de mensagens;
- d) ajudam os colaboradores a construírem uma visão global e sistêmica da organização;
- e) agem como instrumento de inovação, ao “empurrar” informações de interesse do colaborador. (DUARTE; LIRA; LIRA, 2014, p. 294-295).

Kharabsheh (2007) levantou em sua pesquisa as seguintes ferramentas de tecnologia para compartilhamento de conhecimento: quadros de avisos eletrônicos, fóruns de discussão, diretórios de conhecimentos, *groupware* (*software* que apoia trabalhos em grupo), bases de dados, *intranets*, motores inteligentes de busca, páginas pessoais, correio eletrônico, conferência virtual, salas, bibliotecas, páginas amarelas corporativas, entre outras.

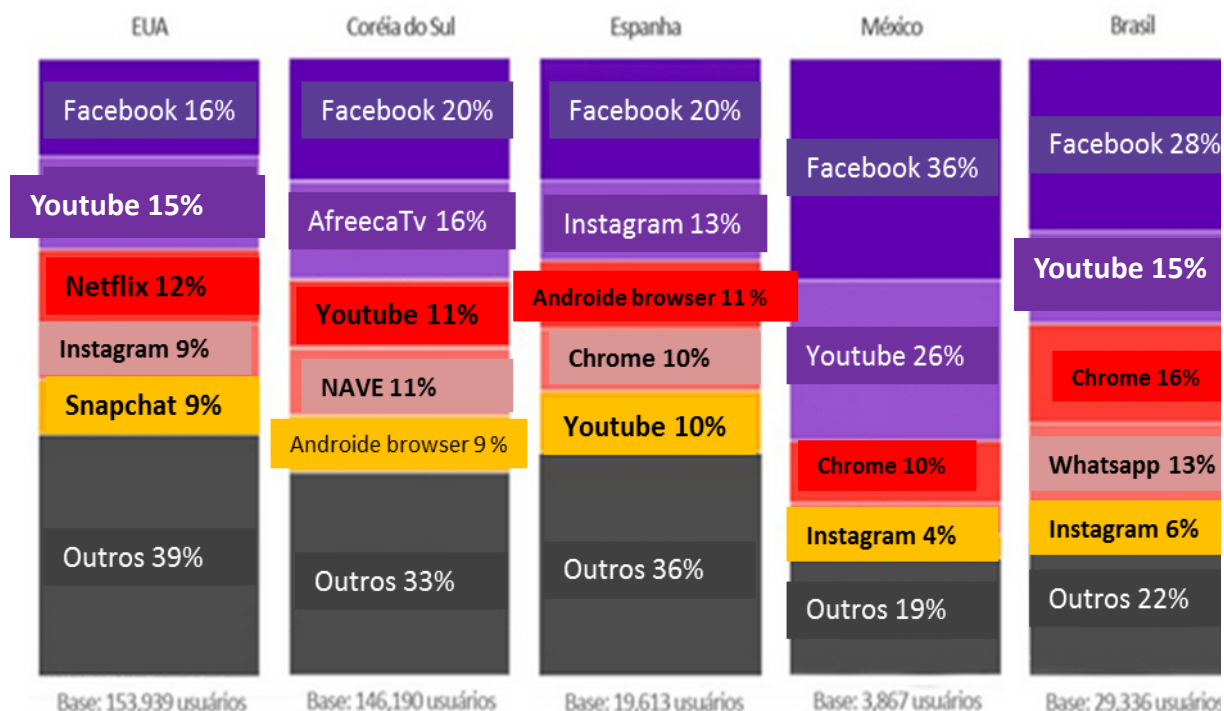
Um aspecto que deve estar presente nas discussões sobre ferramentas é a sua capacidade de inovação, tanto no que se refere aos aplicativos existentes, que são constantemente aprimorados por modificações, melhorando o seu desempenho

e, assim, passam a oferecer novas possibilidades de uso, ou, como no que se refere às novas ferramentas, que já surgem oferecendo novos recursos e rapidamente ganham a adesão de usuários. Desta forma, ao planejar o uso de ferramentas para o compartilhamento, as organizações devem estar atentas às mudanças e acompanhá-las adequando-se às novas formas de interação.

Em decorrência dessa capacidade de inovação, pesquisas publicadas há poucos anos não contemplavam ferramentas que atualmente são consideradas de grande repercussão. Estas frequentes mudanças podem ser visualizadas no Relatório da Ericsson (*ERICSSON MOBILITY REPORT*, 2015) que, tanto apresenta a tendência do crescimento contínuo da utilização de redes móveis, por meio de computadores portáteis, *tablets* e, principalmente, *smartphones*, como fornece *insights* sobre o tráfego e as tendências de mercado atuais na sociedade em rede. O *Ericsson Mobility Report* (2015) apresentou no *Mobile World Congress* em 2015 uma análise, incluindo Brasil, que revelou que mais da metade do tráfego de dados móveis está concentrado em cerca de cinco aplicativos, predominando o uso de redes sociais e de *softwares* de *streaming* de vídeo⁴. (FIGURA 2).

⁴ Tecnologia que possibilita o fluxo rápido e ininterrupto na transmissão de áudio e/ou vídeo pela Internet. O *streaming* não é aplicável apenas no ambiente *web*, mas, também nos *smartphones*. Na prática a tecnologia é utilizada nas transmissões de áudio e/ou vídeo das emissoras de rádio e de TV, nas quais toda a programação passa a ser exibida simultaneamente via *web*. A aplicação ao vivo serve para a transmissão de congressos, reuniões, missas, cultos ou quaisquer outros eventos que tenham participantes à distância. (PORFÍRIO, 2012).

Figura 2 - Top 5 dos Aplicativos Mais Usados para Compartilhamento na Rede



Fonte: *Ericsson Mobility Report* (2015).

Dentre os aplicativos citados no Relatório, os mais usados no Brasil, que funcionam como ferramentas de compartilhamento são:

- Facebook: lançado em 2004, é um dos sistemas com maior base de usuários do mundo e funciona por meio de perfis e comunidades. Em cada perfil, é possível acrescentar módulos de aplicativos (jogos, ferramentas, etc.). (RECUERO, 2009). De acordo com a página oficial no Brasil,

a missão do Facebook é dar às pessoas o poder de compartilhar informações e fazer do mundo um lugar mais aberto e conectado.

Milhões de pessoas usam o Facebook para compartilhar um número ilimitado de fotos, links, vídeos e conhecer mais as pessoas com quem você se relaciona. (FACEBOOK, 2015).

É uma rede social que reúne pessoas a seus amigos e àqueles com quem trabalham, estudam e convivem, portanto, possivelmente adaptável para suprir as necessidades de trocas organizacionais.

- Youtube: “Popular sistema de publicação de vídeos na Internet” (RECUERO, 2009). Foi lançado em 2005 e possibilita às pessoas descobrirem, assistirem e compartilharem vídeos e, também, atua como plataforma de distribuição para criadores de conteúdo original e anunciantes grandes e pequenos. (YOUTUBE, 2015). A produção e o compartilhamento de vídeos podem ser usados pela organização como uma ferramenta interessante, pela possibilidade de disseminar temas de uma forma considerada por muitos como sendo mais atrativa, que são os audiovisuais.
- WhatsApp Messenger: lançado oficialmente em 2009, é um aplicativo de mensagens multiplataforma que, estando conectado à internet, permite trocar mensagens pelo celular sem pagar por SMS⁵. Possui esse nome como um trocadilho da expressão *what's up* (E aí, em Inglês) (WHATSAPP, 2015). Uma das versões mais novas do aplicativo (liberada entre os meses de março e abril de 2015) permitiu a ligação de voz (WHATSAPP..., 2015), uma inovação que tem modificado, mais uma vez, o comportamento dos usuários de aplicativos. A possibilidade de trocar mensagens instantâneas e de criar grupos conforme o interesse facilita e agiliza a disponibilização e o acesso a textos, imagens e vídeos. Aliadas à chance de fazer ligações sem o custo da operação telefônica, são vantagens que podem despertar o interesse no compartilhamento organizacional.
- Instagram: lançado em 2010, é um aplicativo gratuito para *smartphones*, que funciona como uma rede social em que fotos ou vídeos são feitos e postados, podendo ser compartilhados no Facebook, Twitter, Tumblr entre outros. (INSTAGRAM, 2015). Assim como outras redes sociais, as organizações podem possuir um perfil no Instagram para divulgação intra e extraorganizacional.

As ferramentas, na verdade, abrem novas possibilidades para o compartilhamento entre as pessoas. (BARBOSA; SEPÚLVEDA; COSTA, 2009). Por isto, é importante que os usuários conheçam as ferramentas disponíveis e adquira independência para elaborar a estratégia de busca dos recursos informacionais disponíveis nos mais variados meios. (BARROS et al., 2010).

⁵Abreviado de *Short Message Service*, em inglês, e traduzido para o português, Serviço de Mensagens Curtas. Conhecido no Brasil também como “torpedo”. (SMS, 2015).

A escolha da tecnologia adequada a ser implementada deve ser considerada fundamental neste processo. Turban, Liang e Wu (2010) expõem que relatos de implementações malsucedidas e problemas de adoção, que vão desde funcionários desperdiçando tempo à revelação de segredos corporativos, também são encontrados na literatura. Os autores defendem que para o êxito na escolha da tecnologia é primordial o seu ajuste à natureza da tarefa, ou seja, a sua utilização. As características devem ser compatíveis com a atividade que será realizada, da mesma forma, deve se adequar à cultura da organização da qual fará parte. (TURBAN, LIANG, WU, 2010).

As ferramentas possuem um papel importante no que diz respeito à distribuição, armazenamento e trocas de informações por tornar o compartilhamento mais fácil e efetivo. Sendo a função mais valiosa da tecnologia na gestão do conhecimento, a extensão do alcance e o aumento da velocidade de transferência do conhecimento, conforme Davenport e Prusak (2003). Todavia, apesar da referida relevância das ferramentas, tais autores alertam que:

os Sistemas de Tecnologia da Informação não criam conhecimento e não têm como garantir e nem promover a geração ou o compartilhamento da informação e do conhecimento. É preciso que haja uma cultura corporativa que favoreça as atividades de compartilhamento. (DAVENPORT; PRUSAK, 2003, p. 22).

A tecnologia deve ser utilizada como suporte para ser criado um ambiente, virtual ou presencial, propício para o compartilhamento, o aprendizado e o processo colaborativo por meio do uso e elaboração de políticas de gestão. (SILVA et al., 2012).

As ferramentas funcionando efetivamente como um mecanismo de trocas de informação e conhecimento, devem servir como um fator que influencia a prática de compartilhamento organizacional.

2.3 FATORES QUE INFLUENCIAM O COMPARTILHAMENTO

Existem comportamentos ligados à informação que são desejáveis a uma organização, tais como: o compartilhamento, a administração da sobrecarga de informação e a redução de significados múltiplos. No que se refere ao

compartilhamento, uma perspectiva ecológica pode ajudar, pois “é tarefa que habitualmente envolve várias iniciativas correlacionadas.” (DAVENPORT, 2000, p. 116). Assim, estabelecer processos funcionais em que se avaliem e recompensem o desempenho organizacional; a familiarização com as subculturas existentes; um plano de carreira que preveja que os gerentes assumam uma gama de funções; o tratamento com outros departamentos pelos gerentes de forma similar às dos clientes e programar reuniões frequentes são iniciativas que promovem o compartilhamento. (DAVENPORT, 2000).

Von Krogh, Nonaka e Ichijo (2001) tratam como contexto capacitante, ou *ba*, as condições necessárias para o desenvolvimento de um ambiente adequado para a criação, o uso e o compartilhamento do conhecimento, que envolvem elementos como o espaço físico e o espaço virtual (*e-mail*, intranet) adequados e, também, o espaço mental, que é o lugar das experiências, emoções e ideias compartilhadas.

Ipe (2003) verificou em sua pesquisa fatores principais que influenciam a partilha do conhecimento entre indivíduos em uma organização e, além da cultura organizacional, apontou para a natureza do conhecimento, motivação para compartilhar e oportunidades para compartilhar. No que se refere a esses aspectos, o autor considerou:

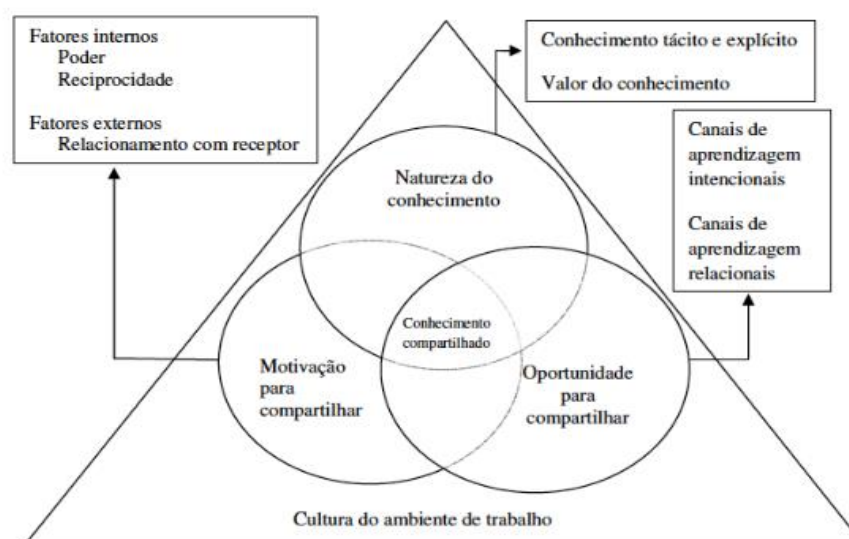
- Natureza do conhecimento – diz respeito às formas tácitas e explícitas e suas características que influenciam significativamente o modo como o conhecimento é tratado na organização. Outro ponto é o valor que é dado aos diferentes tipos de conhecimento que impactam a organização;
- Motivação para compartilhar – ligados aos egos e ocupações das pessoas e pode ser interna ou externa. A interna envolve a relação de poder que o conhecimento agrega e a reciprocidade que resulta em compartilhamento, e a externa, está associada ao relacionamento com o destinatário e às recompensas por compartilhar, destrinchando-se assim:
 - O conhecimento como poder: o aumento do valor atribuído a indivíduos que possuem certos tipos de conhecimentos.
 - Reciprocidade: a mútua troca, a sinalização de que será bidirecional é fator condicionante de uma troca efetiva.

- Relação com o destinatário: possuem dois elementos críticos: a confiança⁶, na ausência da crença na integridade, caráter e capacidade do outro, os indivíduos não se sentem encorajados para as trocas e; o poder e *status*, a concepção de *status* fornecida pela posse do conhecimento, ou seja, tendem a acumular conhecimento quando percebem que isso lhe traz importância no ambiente corporativo, conforme também foi apontado por Alves e Barbosa (2010a; 2010b), Alcará et al. (2009) e Cormican e Dooley (2007).
- Recompensa por partilhar: recompensa e sanções percebidas para indivíduos diante da partilha. Podem ser tangíveis, como as recompensas monetárias e, intangíveis, como a experiência e o reconhecimento de outros sujeitos.
- Oportunidades para compartilhar – podem ser formais e informais. As formais englobam programas de treinamento, equipes de trabalhos estruturados e sistemas tecnológicos, como as vistas em práticas de compartilhamento (subseção 2.1). Quanto às oportunidades informais, são as mais encontradas e remetem aos relacionamentos pessoais e redes sociais que são potencializados quando os fatores que estimulam o compartilhamento estão otimizados em uma organização;
- Cultura organizacional – todos os fatores anteriormente relacionados são influenciados pela subcultura ou cultura da organização como um todo, pois reflete os valores, normas e práticas da organização. (IPE, 2003).

Ipe (2003) ilustrou os fatores conforme a Figura 3 a seguir.

⁶ Para Terra (2005), a confiança na gestão do conhecimento não quer dizer afinidade ou amizade e, sim, na competência do trabalho do colega, em não esconder ou sonegar informações, no prevalecimento de críticas construtiva e na transparência e profissionalismo na resolução dos desentendimentos.

Figura 3 – Fatores que Influenciam o Compartilhamento da Informação e do Conhecimento Entre Indivíduos na Organização



Fonte: Ipe (2003, p. 257, tradução nossa)

A ilustração explicita que o elemento comum entre natureza do conhecimento, oportunidade e motivação é o conhecimento compartilhado. Foi baseado na pesquisa de Ipe (2003), que Alves e Barbosa (2010a; 2010b) e Alves (2011) destacaram os ‘ingredientes’ fundamentais para o compartilhamento: motivo, confiança, reciprocidade, mecanismos de compartilhamento e tecnologia, poder e *status*, premiação e recompensa e natureza do conhecimento.

Na opinião de Bettencourt e Cianconi (2012, p. 180) “a cultura organizacional está diretamente ligada a todos os fatores que estimulam o compartilhamento de conhecimentos e informações”. A relevância da criação de uma cultura organizacional que promova compartilhamento também é abordada por Lin e Lee (2006), que acreditam que o suporte gerencial, o envolvimento dos indivíduos, uma comunicação aberta e os estímulos para criação e aplicação de novas ideias se configuram numa cultura propícia ao compartilhamento. Segundo Davenport e Prusak (2003, p. 11) “quando precisamos transferir conhecimento, o método deve ser sempre compatível com a cultura.”

Como lembram Alves, Silva e Silva (2014), cultura organizacional voltada para o compartilhamento, geração e uso da informação e do conhecimento é a cultura informacional. Para aperfeiçoar a cultura informacional é necessário fomentar

práticas eficazes em dinamizar o processo de apreensão organizacional e, com isto, aperfeiçoar o seu ambiente. (ALVES; SILVA; SILVA, 2014).

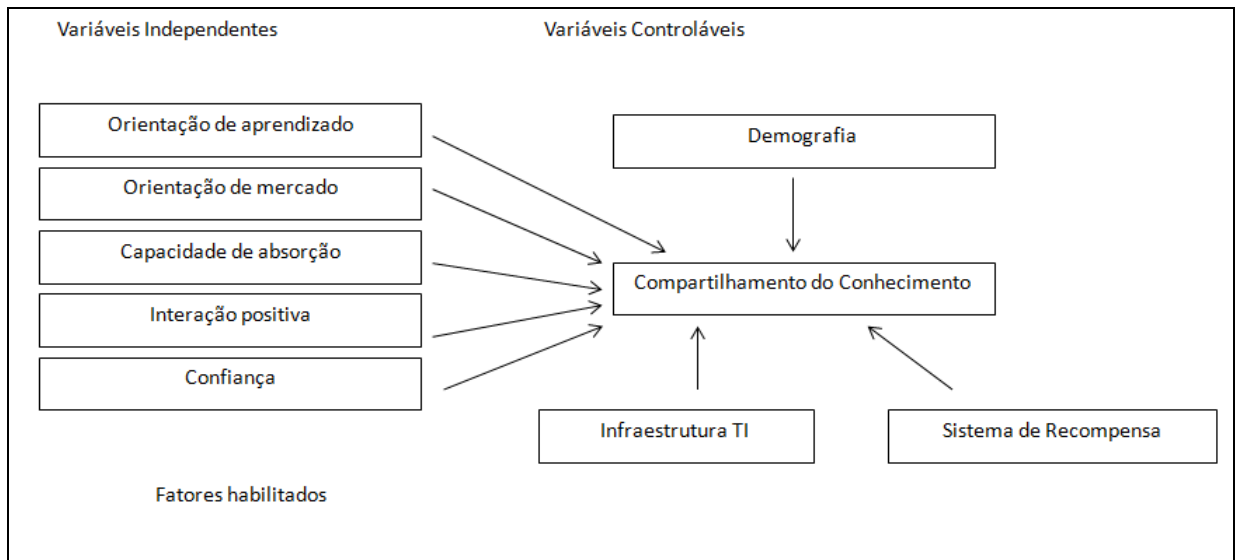
Terra (2005) aposta em atos simbólicos e ações da alta administração que exemplificam os valores perseguidos por meio dos destaques em fatos, pessoas e notícias que representam sua missão e valores. Um tempo considerável deve ser gasto na transmissão de tais valores para as pessoas recém-contratadas. Segundo Aris (2013), não é fácil absorver a cultura de compartilhamento como norma de uma organização, diante disto, concluiu que a partilha é influenciada por fatores organizacionais, individuais e técnicos. Da seguinte maneira:

- Dos fatores organizacionais influem: o sistema de gestão, que é a aplicação em sistemas de gestão da informação e do conhecimento, na forma de investimentos em informação e tecnologia para gerir os recursos do conhecimento na organização; sistema de incentivos, composto pelos motivadores extrínsecos como incentivos monetários, bônus, promoções, segurança no emprego e; cultura organizacional, a entrada mais significativa para eficácia de GC, quando seus valores, crenças e sistemas de trabalho são associados à partilha do conhecimento.
- Dos fatores individuais: a atitude individual que diz respeito à intenção da pessoa em compartilhar e depende do nível particular de vontade em ter uma atitude positiva neste sentido;
- Dos fatores tecnológicos: o uso da tecnologia para beneficiar o compartilhamento da equipe, tanto no âmbito interno, quanto disperso geograficamente. São os fatores envolvidos na seção 2.2. (ARIS, 2013).

Kharabsheh (2007) propõe uma relação positiva entre a orientação para aprendizagem, a orientação para o mercado e a capacidade de absorção e compartilhamento de conhecimento. A sua premissa básica é de que o compartilhamento de conhecimento efetivo tem essas três ligações inter-relacionadas e, de que a partilha de conhecimento bem-sucedida requer facilitadores na forma de infraestrutura de tecnologia de informação, de um sistema de recompensa, que reforça e incentiva atividades de compartilhamento de

conhecimento e, de uma interação social positiva, que cria confiança entre os membros da organização. A Figura 4 a seguir mostra essa relação.

Figura 4 - Quadro Conceitual das Três Ligações Inter-Relacionadas do Compartilhamento



Fonte: Kharabsheh (2007, p. 420, tradução nossa).

A revisão bibliográfica feita por Clementi et al. (2012) sugere que fatores coletivos como: mecanismos de confiança e recompensa, estabelecimento de linguagem coerente com o público envolvido e estratégias de comunicação pautadas nos sistemas de crenças e valores individuais, e; fatores individuais baseados no altruísmo e na confiança afetiva estimulados pela interação social, originam um clima favorável ao compartilhamento.

Nas pesquisas de compartilhamento, observam-se nesta subseção, autores que destacaram os fatores que influenciam essa prática. Na subseção seguinte abordam-se autores que observaram o compartilhamento, identificando os fatores que impedem ou dificultam o ato de compartilhar, ou seja, as barreiras para o compartilhamento.

2.4 BARREIRAS DO COMPARTILHAMENTO

Apesar dos gerentes entenderem a importância do compartilhamento, colocá-lo na prática ainda se constitui um desafio para as organizações (DAVENPORT, 2000). Existe a preocupação das organizações em contratar pessoas brilhantes, porém, elas acabam ficando tão atarefadas ou isoladas de seus colegas que não refletem sobre a atividade, muito menos, conversam. Por mais perspicazes que os indivíduos sejam, um conhecimento coletivo não é construído se as pessoas não forem capazes de transferir conhecimento. (DAVENPORT; PRUSAK, 2003).

Alves e Barbosa (2010b) ao recuperarem alguns trabalhos realizados, intencionando ampliar a compreensão dos processos de trocas de informação nas organizações, afirmam que entender esta dinâmica não é uma tarefa simples, por conta do eclético perfil dos atores. Eles utilizam as palavras de Ipe (2003) para declarar que, atualmente uma barreira para disseminação do conhecimento no âmbito organizacional, é a falta de processos bem definidos de compartilhamento da informação. Acrescentam ainda, que a maior barreira exposta pelos autores pesquisados é a cultura organizacional. (ALVES; BARSOSA, 2010b).

Ao apresentar um panorama sobre as barreiras e os facilitadores do processo de compartilhamento do conhecimento, Clementi et al. (2012, p.11) identificaram:

como barreiras individuais para o compartilhamento do conhecimento: confiança entre os participantes, capacidade de identificação e expressão do conhecimento, ganância, insatisfação com sistema de recompensas e benefícios, insegurança pessoal, não reconhecimento da linguagem e mecanismos utilizados no processo. Entre os fatores coletivos ressalta-se: cultura organizacional, burocracia e distância física.

Em sua pesquisa, Clementi et al. (2012, p. 110) concluíram que na implementação de estratégias, o viés humano ainda está pouco incorporado, e que para o desenvolvimento da área é necessário incluir uma análise mais social do processo de compartilhamento do conhecimento.

Todo ambiente corporativo deve ser analisado, pois tão diversos serão os fatores como complexos são os homens, afinal,

as pessoas podem, por exemplo, se sentirem inseguras quanto ao valor de seu próprio conhecimento; podem não confiar em seus

superiores ou colegas, ou podem mesmo estar reproduzindo comportamentos que observam em outros funcionários. Por outro lado, elas podem não compartilhar seu conhecimento simplesmente porque ninguém lhes solicita isto. (BARBOSA; SEPULVEDA; COSTA, 2009).

Para Barros et al. (2010, p. 54) as principais barreiras encontradas na literatura para o compartilhamento foram:

os procedimentos e paradigmas arraigados; visão, missão e valores organizacionais (que podem gerar paradigmas que dificultam evolução e mudanças); desconfiança; distância física; estrutura organizacional fechada; *status*; desconhecimento de quem é a fonte e o receptor; motivação dependente de recompensa e conhecimento como poder.

Davenport e Prusak (2003) apresentam os 'atritos' mais comuns que impedem ou atrapalham uma cultura de transferência do conhecimento, bem como as formas de superá-los, apontando um caminho possível para o alcance do compartilhamento efetivo, conforme Quadro 2:

Quadro 2 - Os Atritos Mais Comuns e Soluções Possíveis em uma Cultura de Transferência do Conhecimento

Atrito	Soluções Possíveis
Falta de confiança mútua	Construir relacionamentos e confiança mútua através de reuniões face a face.
Diferentes culturas, vocabulários e quadros de referência	Estabelecer um consenso através de educação, discussão, publicação, trabalho em equipe e rodízio de funções.
Falta de tempo e de locais de encontro; ideia estreita de trabalho produtivo	Criar tempo e locais para transferências do conhecimento: feiras, salas de bate-papo, relatos de conferências.
<i>Status</i> e recompensas vão para os possuidores do conhecimento	Avaliar o desempenho e oferecer incentivos baseados no compartilhamento.
Falta de capacidade de absorção pelos recipientes	Educar funcionários para flexibilidade; propiciar tempo para aprendizado; basear as contratações na abertura a ideias.

Crença de que o conhecimento é prerrogativa de determinados grupos, síndrome do “não inventado aqui”	Estimular a aproximação não hierárquica do conhecimento; a qualidade das ideias é mais importante que o cargo da fonte.
Intolerância com erros ou necessidade de ajuda	Aceitar e recompensar erros criativos e colaboração; não há perda de <i>status</i> por não se saber tudo.

Fonte: Davenport e Prusak (2003, p. 117-118).

Outro aspecto a ser considerado quando se trata de entraves para transferência do conhecimento foi apontado por Davenport e Prusak (2003), e se apresenta como uma realidade ainda presente no cotidiano de algumas corporações. Os autores expõem que as conversas no ambiente da organização servem para trocas rotineiras espontâneas do conhecimento e para a criação de novos conhecimentos organizacional, e muitas vezes são vistas pelos gerentes, influenciados por teorias de gestão inadequadas, como sendo inapropriadas, uma perda de tempo. (DAVENPORT; PRUSAK, 2003).

Ao discorrer sobre os fatores empíricos que afetam o compartilhamento, Aris (2013), os dividi em três categorias: os fatores organizacionais, ligados ao sistema de gestão, sistema de incentivo e cultura organizacional; os fatores individuais, que são as atitudes de cada um quanto ao comportamento de compartilhamento, e; os fatores tecnológicos, relacionados ao sistema de TI.

Na análise dos fatores que influenciam e que entravam o compartilhamento, observa-se que os mesmos fatores, dependendo de sua situação, podem ser usados para incentivar ou inibir o compartilhamento. Alguns casos podem revelar que a falta de motivação pode levar os indivíduos a adiarem, rejeitarem, sabotarem ou serem passivos na implantação e no uso do conhecimento. Nesses quadros, serão necessários a adoção de um meio ou processo que forneça os meios e os subsídios adequados de compartilhamento para que a troca aconteça satisfatoriamente. (MACEDO; BARROS; CÂNDIDO, 2010).

O poder é um fator que pode ser visto como influência ou como barreira, enquanto alguns indivíduos acreditam que o compartilhamento lhes confere *status* no meio corporativo. A literatura alerta que o poder pode ser uma barreira, à medida que o paradigma ‘conhecimento é poder’ se incorpora, de maneira que os atores

achem desvantajoso ceder a posse de algo tão valioso, de sua garantia pessoal. (GEBRETSADIK et al., 2014; BARROS et al., 2010; CLEMENTE et al., 2012; ALCARÁ et al., 2009; ALVES; BARBOSA, 2010a, 2010b; ALVES, 2010; BARBOSA; SEPULVEDA; COSTA, 2009; IPE, 2003).

Quando se trata de compartilhamento, nas organizações todos os fatores devem ser avaliados para uma correta compreensão do que age como sendo influência positiva ou barreira.

3 BIBLIOTECAS E BIBLIOTECÁRIOS UNIVERSITÁRIOS

As universidades são marcadas pela missão do tripé: ensino, pesquisa e extensão, que, por vezes, almejam empreendimentos educacionais e socioculturais que impactam a sociedade como um todo, tais como, produzir, socializar e transformar o conhecimento para formar cidadãos comprometidos com a ética, a responsabilidade social e o desenvolvimento sustentável. Em contrapartida, essas três atividades também são rapidamente afetadas pelas mudanças nas áreas científica, tecnológica, econômica, educacional, política e social, quando não responsáveis por elas. Nesse sentido, Milanesi (2002, p. 69) enfatiza que “cabe à universidade estar na fronteira do conhecimento para poder ampliá-lo”. Para Perez Rodriguez e Milanes Guisado (2008, p. 3),

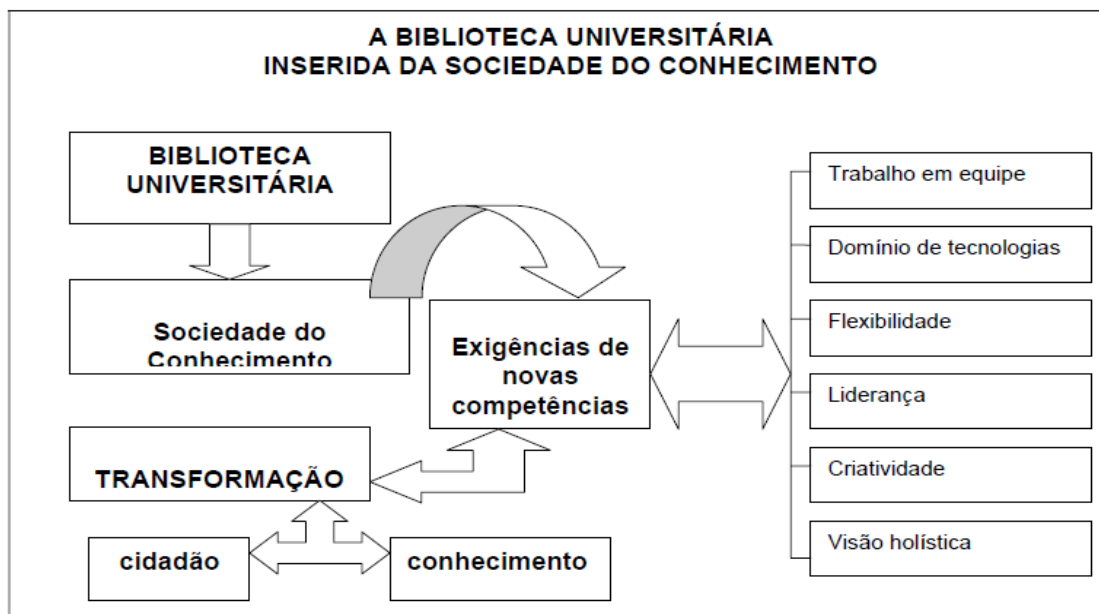
Instituições de Ensino Superior estão enfrentando o desafio de ser uma porta de entrada para a sociedade do conhecimento. Adicionado a isso, é cada vez mais massiva a atenção dos alunos para ser formado com uma base científica e técnica sólida por meio de serviços educacionais que atendem aos padrões de qualidade exigidos pelo mercado profissional atual.

A universidade dispõe da biblioteca universitária como um instrumento importante para exercer sua função social e de cidadania e oferecer uma formação global. (DZIEKANIAK, 2009). Segundo Fujita (2005, p. 1-2) é “um sistema de informação que é parte de um sistema mais amplo, que poderia ser chamado sistema de informação acadêmico, no qual, a geração de conhecimentos é o objeto da vida universitária”. Portanto, as bibliotecas universitárias desenvolvem as suas ações para consumidores de uma sociedade que demanda inovação, competitividade acirrada, alta exigência em relação à qualidade do ensino e da pesquisa, enfoque na visibilidade internacional da produção científica e modelos educacionais baseados em novas formas de conhecimento e aprendizagem.

Essas mudanças no contexto das bibliotecas significam transcender de organização de estoques de documentos para organizações com acesso e disponibilidade de informação, somente possível de serem realizadas com ações, produtos e serviços revistos e/ ou redesenhados. (CARVALHO, 2004). Oliveira (2004) propõe que a biblioteca seja um centro de aprendizagem dinâmico e participativo, assim, ao mesmo tempo em que é responsável pela conservação e

transmissão do conhecimento, atua na sua transformação. A autora (OLIVEIRA, 2004), ainda ilustra a inserção da biblioteca universitária na sociedade do conhecimento, da seguinte forma (FIGURA 5):

Figura 5 - A Biblioteca Universitária Inserida na Sociedade do Conhecimento



Fonte: Oliveira (2004, p. 20).

A somatória dessas evoluções nos conduz à biblioteca da atualidade: “mais do que um espaço que armazena livros e outros materiais, é, agora, uma instância onde ideias são compartilhadas, a aprendizagem é fomentada e novos conhecimentos são produzidos.” (FERREIRA, 2012, p. 11-13).

O bibliotecário naturalmente deve acompanhar essa evolução e se adequar às exigências para todo e qualquer profissional da sociedade atual. De acordo com Arruda, Marteleto e Souza (2000) essas alterações no perfil profissional ultrapassam o âmbito da qualificação profissional e da gestão do trabalho, e abrangem o conteúdo e a forma como o trabalho é realizado, ou seja, questões que atingem a subjetividade do sujeito, de seu espaço social e de seu comportamento individual e coletivo. Os autores alertam que o que se necessita é de “profissional flexível, apto a atuar em situações de trabalho diferenciadas e a mobilizar seu conhecimento em prol da organização.” (ARRUDA, MARTELETO; SOUZA, 2000, p. 18).

Como mostrado na Figura 5, de Oliveira (2004), as competências exigidas para os bibliotecários universitários inseridos na sociedade do conhecimento são:

trabalho em equipe, domínio das tecnologias, flexibilidade, liderança, criatividade e visão holística. No que se refere às exigências específicas da área, Conti e Pinto (2013) expõem que o bibliotecário da atualidade precisa não só ter as competências que são tradicionais, como organização e recuperação da informação, mas, também, aquelas para deixar a informação acessível, e para ser responsável pelo apoio e gestão de rede e sistemas de informação e pela administração e disseminação das informações estratégicas, exatas e oportunas.

Os profissionais da informação precisam se aprimorar constantemente para atuarem de fato como agentes de transformação da sociedade. Sob esse aspecto, Amaral (2008) discorre:

torna-se importante a preocupação com a educação continuada de toda a equipe, inclusive a do gerente. É preciso que haja um plano de desenvolvimento de recursos humanos que favoreça a participação em eventos e, em especial, em cursos, treinamentos, visitas e estágios que levem a atualização e o domínio do conhecimento. (AMARAL, 2008, p. 66).

No entanto, o que a pesquisa de Carvalho (2008) demonstrou sobre a realidade das bibliotecas universitárias brasileiras, é que apesar do reconhecimento por parte dos gestores de que o bibliotecário é um agente social, ainda deixa a desejar a realização de atividades que certifica o bibliotecário neste papel. Os gestores justificam que isto acontece devido à falta de oportunidade para o desenvolvimento profissional e pela necessidade de melhores condições de trabalho. (CARVALHO, 2008).

Para que tais mudanças aconteçam, a gestão da biblioteca precisa estar engajada em acompanhar as demandas da sociedade contemporânea. Conforme Dziekaniak (2008), o ponto-chave para a qualidade da educação e para a obtenção de um bom desempenho e sucesso da biblioteca e da Instituição de Ensino Superior é a administração da BU.

As bibliotecas de qualquer categoria e realidade devem ser vistas como uma organização, embora sem fins-lucrativos, com resultados programados e avaliados constantemente para que possam competir com mais acertos no ambiente de inovações e incertezas que caracterizam essa sociedade. (MACIEL; MENDONÇA, 2000). Townley (2001) vai além e afirma que no mundo dinâmico das bibliotecas universitárias, nenhuma biblioteca terá sucesso por muito tempo quando não estiver

gerenciando seu mais valioso recurso, o seu conhecimento, como eficazmente possível.

É claro que o ambiente em que a BU atua está mudando e para enfrentar os desafios e oportunidades atrelados a ele e atender às necessidades de sua comunidade, as práticas de gestão do conhecimento, dentre elas, a do compartilhamento, pode ser uma orientação de gestão exercida pelo bibliotecário. (CHE RUSULI; TASMIN; TAKALA, 2012). Nessa perspectiva, a gestão da informação e do conhecimento poderá oferecer o suporte às práticas de gestão organizacional, à medida que promove o relacionamento entre os funcionários da biblioteca e da biblioteca com outras e com os usuários, reforçando as trocas e o fluxo de conhecimento. (SHANHONG, 2000).

Jantz (2001) enfatiza que a gestão do conhecimento nas bibliotecas universitárias contempla a organização e o acesso aos recursos intangíveis para que os bibliotecários e administradores atuem de maneira eficiente e efetiva.

Entre os profissionais da informação, a cooperação, a colaboração e o compartilhamento sempre estiveram presentes, seja por serem opções para minimizar as lacunas provindas da escassez de recursos para exercícios de suas atividades, seja com o objetivo de melhor atender aos seus usuários. (OLIVEIRA, 2012, p. 41-42). Nesse sentido, entende-se que ao intercambiar os mais variados recursos, o bibliotecário compreende a importância desse processo, o que já os prepara para o compartilhamento da informação e do conhecimento, evitando as variáveis consideradas barreiras para esta prática.

A fim de compreender o compartilhamento nas bibliotecas universitárias procede-se com as demais partes desta seção.

3.1 COMPARTILHAMENTO EM BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA

Ao pensar nas unidades de informação como instituições voltadas para a aquisição, processamento, armazenamento e disseminação de informações, logo se compreende o seu potencial de fomentar e dinamizar as práticas de socialização da cultura, da ciência e da tecnologia. Nesse aspecto, observando especificamente as bibliotecas universitárias federais brasileiras, Carvalho (2004) as percebe como:

um lugar para compartilhamento do conhecimento produzido, a base do processo de cooperação social, sem que nenhuma delas seja superada como gerenciadora do conhecimento acumulado. Muito pelo contrário, sempre presentes, a postos, para reativar de forma intensa seu estoque informacional. (CARVALHO, 2004, p. 27).

Kuhlen (2003), na 69ª Conferência Geral e do Conselho da IFLA⁷, apresenta o papel da gestão do conhecimento no âmbito das bibliotecas, como sendo o núcleo de atividades e deveres da biblioteca, pois ao bibliotecário cabe à gestão do conhecimento de outros trabalhos, que é representado de forma tradicional e em recipientes eletrônicos de conhecimento.

Estas percepções (CARVALHO, 2004; KUHLEN, 2003) vislumbram a finalidade da biblioteca para comunidade a qual serve, porém não esclarece se as suas práticas de gestão vão ao encontro do que preconiza a gestão da informação e do conhecimento sobre disponibilizar informações e promover o intercâmbio de experiências para criação de conhecimento organizacional de forma colaborativa, em constante aprendizado e inovação.

Bem e Coelho (2013) explicam que devido alguns dos elementos da gestão do conhecimento, anteriormente mencionado, estarem presentes nas atividades bibliotecárias, muitos profissionais acreditam que a gestão do conhecimento simplesmente é o que eles têm feito por anos, gerenciando ou organizando materiais impressos ou fazendo busca na internet para os usuários. Gestão do conhecimento, segundo Bem e Coelho (2013), lida com a otimização da utilização do conhecimento e da aprendizagem organizacional a partir das melhores práticas. Para ser aplicada às bibliotecas, uma gestão holística deve, entre outros aspectos, revitalizar a biblioteca “como uma empresa – proativa, confiante, com autopromoção, bem treinada e bem preparada – e com fortes parcerias em níveis nacional, regional e global” (BEM; COELHO, 2013, p. 23-24, tradução nossa) e, também, reconstruir uma cultura que incentive o compartilhamento. (BEM; COELHO, 2013).

O que afeta as universidades tem um impacto sobre as bibliotecas universitárias, como resultado, o seu papel está mudando para fornecer a vantagem competitiva para as universidades. O sucesso destas bibliotecas depende da sua capacidade de utilizar as informações e os conhecimentos de seu pessoal para melhor servir as necessidades da comunidade acadêmica, sendo a gestão do

⁷*International Federation of Library Associations*

conhecimento, com a criação de uma cultura organizacional de compartilhamento de conhecimento e experiência dentro da biblioteca uma opção viável. Compete aos bibliotecários reavaliar as suas funções, expandir seus papéis e responsabilidades para contribuir e atender às necessidades da comunidade universitária de forma eficaz. (MAPONYA, 2004).

As organizações empresariais têm como meta para a gestão do conhecimento a vantagem competitiva. As bibliotecas, que não precisam se preocupar com as questões de competitividade e de rentabilidade (exceto as bibliotecas empresariais⁸), devem ter uma diferente orientação e valor. O compartilhamento é um exemplo dessa prática distinta, já que as trocas nas organizações devem ser concentradas principalmente no contexto interno das empresas, enquanto para as bibliotecas, é muito comum serem membros de vários consórcios, participando ao mesmo tempo de vários tipos de trabalho e compartilhamento de recursos cooperativo. (LEE, 2005). O compartilhamento, no sentido de cooperação de recursos entre as bibliotecas universitárias, revela o comprometimento com a atividade, pois é essencial para o racionalização de provisões e para a disponibilização de materiais bibliotecários e de informação, visando à obtenção de rendimento ótimo de recursos limitados. (LEITE; PAIVA, 2006).

Desta forma, as bibliotecas são organizações com a capacidade de promover um compartilhamento, como o idealizado por Lima e Santini (2007, p. 114)

uma forma privilegiada de interação social, que possibilita a construção de modos de organização inteligentes e generosos, e modos de produção que podem não depender dos interesses mediadores do capitalismo. O compartilhamento de informação pode produzir o comum, em comum.

Na Biblioteca Universitária são exercidas as atividades de administração, desenvolvimento e formação de recursos informacionais, tratamento da informação e atendimento e educação de usuários, relevantes para o processo de criação do conhecimento científico e tecnológico, atividades estas que vão desencadeando diferentes processos, que ocorrem simultaneamente. É exigido dos bibliotecários o envolvimento e o conhecimento de todos estes processos, numa sistemática que o

⁸ Biblioteca que possui produtos e serviços destinados a atender as demandas internas de uma empresa.

desempenho de um reflete no desempenho do outro. (ROSTIROLLA, 2006). Esse fato, por si só, demonstra a conveniência de se realizar o compartilhamento entre os profissionais.

Sobre isso Maponya (2004) reforça, argumentando que os diversos tipos de conhecimento da biblioteca, como, a atividade bibliotecária, o conhecimento dos usuários e de suas necessidades, o conhecimento do acervo e o conhecimento dos equipamentos e tecnologias disponíveis da biblioteca devem ser colocados juntos para que novos conhecimentos sejam criados, o que leva à melhoria e ao desenvolvimento de serviço para os usuários. Como este conhecimento diversificado é bastante disperso em todas as seções e hierarquias da biblioteca, sendo realizado por um significativo número de indivíduos, é imprescindível desenvolver sistemas para alavancar a partilha que leva diretamente para a criação de novos conhecimentos. (MAPONYA, 2004).

Townley (2001) compreende que os bibliotecários estão aprendendo a ser proativos em sua entrega de conhecimento e terão que usar essas mesmas técnicas para compartilhar conhecimento organizacional. Para tanto, é fundamental compromisso, treinamento e suporte para que o compartilhamento de conhecimento ocorra efetivamente. Melhorar o ambiente de conhecimento também é importante para incentivar as trocas, de acordo com Townley (2001).

Bibliotecários especificaram as seguintes atividades e estratégias como fatores que podem incentivar o compartilhamento de conhecimentos entre eles: compartilhamento de projetos de pesquisa, programas de treinamento, boletins *online*, métodos de ensino, políticas e estratégias de compartilhamento de conhecimento, liderança e dedicação de tempo, discussões em grupo, mais canais de comunicação, procedimentos formais (incluindo a publicação de manuais para a equipe), discussão em grupo, documentação de experiências. (PARIROK; DANESHGAR; FALTAHI, 2008).

Dudziak, Villela e Gabriel (2002) destacam que o compartilhamento entre os profissionais nas bibliotecas universitárias fortalece as relações interpessoais, fomenta e qualifica o diálogo, promove a valorização do trabalho de todos, acarretando um maior aprendizado. Para esses autores, a potencialização do compartilhamento de conhecimentos, da comunicação e do diálogo é possível com a flexibilização da cultura nas bibliotecas e da criação de um clima organizacional favorável. (DUDZIAK; VILLELA; GABRIEL, 2002). Maponya (2008) sugere uma

formalização do compartilhamento, por acreditar que no contexto das bibliotecas universitárias, nota-se uma grande quantidade de compartilhamento totalmente descoordenada, feitas numa base informal e geralmente calcadas em conversação.

Na literatura da área foram encontrados alguns estudos abordando o compartilhamento nas bibliotecas universitárias como se vê na subseção a seguir.

3.2 PANORAMA SOBRE COMPARTILHAMENTO EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

Convergindo com o tema desse estudo, pesquisadores de diferentes países empreenderam pesquisas a fim de compreenderem o compartilhamento entre bibliotecas/ bibliotecários universitários, fornecendo, logo, um panorama geral sobre o assunto tratado. Independente de cultura, realidade econômica e social, seguem algumas destas pesquisas por considerar que, assim, reforça-se a relevância e a atualidade desse estudo em nível mundial, ao mesmo tempo em que, possibilita melhor compreensão dessa investida.

Aharony (2011) realizou uma pesquisa em Israel em 2009, para compreender os fatores que restringem ou influenciam o compartilhamento de bibliotecários nas organizações, englobando os bibliotecários públicos e acadêmicos. O estudo buscou investigar a personalidade (autoeficácia e autoestima) e a situação (avaliação cognitiva: ameaça x desafios) que influenciam o compartilhamento.

Aharony (2011) utilizando as palavras de Bandura (1995) esclarece que autoeficácia influencia as decisões sobre quais comportamentos, a quantidade de esforço e a persistência a empreender para compartilhar (BANDURA, 1995 apud AHARONY, 2011). O referido estudo utilizou a autoeficácia com base no indivíduo, sobre a sua capacidade de contribuir para a organização. Enquanto a autoestima refere-se a autoavaliação geral de um indivíduo e pode ser analisado, tanto no que diz respeito aos aspectos afetivos, como aos cognitivos. (ROSENBERG, 1965 apud AHARONY, 2011).

A avaliação cognitiva da 'ameaça x desafios' explica as diferenças individuais no enfrentamento das emoções em ambientes semelhantes. As ameaças e desafios são estados motivacionais que resultam na avaliação do indivíduo sobre as exigências da situação e dos recursos pessoais. Assim, quando o recurso não

atende a situação é ameaça e quando atende é desafio. (BLASCOVICH, 2000 apud AHARONY, 2011).

Aharony (2011) concluiu que sua pesquisa demonstra resultados teóricos, no que se refere à mudança e assimilação de novos conceitos, incluindo de gestão do conhecimento e, práticos, pois pode auxiliar aos diretores de biblioteca nas ações relacionadas à gestão e, ao final, recomendou a execução de estudo similar em outro país para fornecer uma perspectiva mais completa do assunto.

Anna e Puspitasari (2013) investigou as estratégias de compartilhamento de conhecimentos, a tecnologia que eles usam, os propósitos e benefícios do compartilhamento de conhecimentos, e os obstáculos para o compartilhamento nas bibliotecas universitárias na Indonésia, utilizando como amostra 5 (cinco) bibliotecas que já realizavam o compartilhamento do conhecimento de forma regular há pelo menos 1 (um) ano. Desta maneira, tais resultados foram constatados:

- essas bibliotecas têm nomes diferentes para o programa de compartilhamento de conhecimento;
- eles alocam horário regular para o compartilhamento de conhecimento;
- algumas bibliotecas usam a mídia social para a partilha de conhecimentos e construção de um grupo trabalhador do conhecimento;
- todos os funcionários da biblioteca são encorajados a envolver-se em compartilhamento de conhecimentos;
- os objetivos do compartilhamento de conhecimentos são para compartilhar as melhores práticas e lições aprendidas, os seus conhecimentos sobre a teoria diária das tarefas, como resolver problemas e ideias para o desenvolvimento da biblioteca;
- os obstáculos para o compartilhamento de conhecimentos são: limitação para se fazer compartilhamento de conhecimento, pouca quantidade de bibliotecários que quiseram expressar suas ideias, alguns dos participantes que tratam esta atividade de compartilhamento como uma atividade obrigatória, não implementam o acesso aberto para o seu conhecimento que é criado a partir do compartilhamento de conhecimentos e consideram o compartilhamento do conhecimento

apenas como atividade de troca de informações, não como uma atividade de criação de conhecimento. (ANNA; PUSPITASARI, 2013).

O estudo de Nazim e Mukherjee (2012) foi realizado na Índia e tinha o objetivo de investigar o estado atual de adoção de estratégias de gestão do conhecimento em bibliotecas universitárias, mais especificamente, questões relativas ao gerenciamento e compartilhamento de conhecimento. Os autores concluíram que apesar de algumas práticas e ferramentas de gestão do conhecimento serem importantes - como mineração de dados, ferramentas de descoberta de conhecimento, o *benchmarking*, melhores práticas, grupos de trabalho, comunidades de prática, videoconferência, diretório de expertise e *storytelling* - não estão sendo muito usadas nas bibliotecas universitárias pesquisadas. Internet, intranet, telefone/teleconferência, motores de busca e sistemas de gestão de documento e de conteúdo são mais frequentemente usados, acredita-se que por serem facilmente acessíveis e os bibliotecários estão conscientes de sua utilização.

O objetivo do trabalho de Parirok, Daneshgar e Faltahi (2008) foi fornecer uma avaliação do estado atual da prática na partilha de conhecimento em bibliotecas universitárias, na execução do serviço de referência. Seus resultados mostraram que a maioria das bibliotecas investigadas é bastante amigável para o compartilhamento de conhecimentos e a maioria dos bibliotecários valoriza a importância da partilha e, confirmaram que o conhecimento que eles mais usam, é, principalmente, o conhecimento intangível. Parirok, Daneshgar e Faltahi (2008) preveem que o compartilhamento de recursos de conhecimento das bibliotecas universitárias acabará por se tornar um de seus principais fatores críticos de sucesso, na medida em que seu papel estritamente informativo tradicional será transcendido para um papel baseado em recursos colaborativos.

Ao analisar também o processo de referência de uma biblioteca universitária brasileira na perspectiva da gestão do conhecimento, Rostirolla (2006) constatou que o compartilhamento interno é realizado por meio do diálogo,

Resumidamente, os resultados obtidos sugerem que os bibliotecários respondentes compartilham seus conhecimentos, basicamente, através de conversas informais, reuniões de trabalho e por *e-mail*. A utilização do telefone, de fóruns e listas de discussão para o

compartilhamento do conhecimento é pouco frequente entre os respondentes, e nenhum deles mencionou que costuma utilizar *chat* para compartilhar seus conhecimentos. (ROSTIROLLA, 2006, p. 145-146).

A autora considerou o resultado positivo, porque sugere que os bibliotecários socializam seus conhecimentos sobre o processo de referência no ambiente de trabalho de uma forma adequada. (ROSTIROLLA, 2006).

No Brasil, Araújo, Pereira e Oliveira (2010) apresentaram uma proposta para fornecer um ambiente propício ao compartilhamento dos servidores de um sistema de bibliotecas universitárias federal. Como a proposta englobava servidores das mais diversas formações, sentiu-se a necessidade de esclarecer conceitos como gestão da informação e do conhecimento, cultura organizacional e compartilhamento e, em seguida, um grupo de trabalho responsável pela elaboração e operacionalização de todas as ações ligadas ao projeto promoveriam: a realização de minicurso para esclarecer os conceitos anteriormente mencionados; a efetivação de atividade motivadora, sendo promovidas situações informais em que as pessoas costumam compartilhar conhecimento e informação, como por exemplo, a hora do cafezinho; a identificação do capital intelectual do sistema, por meio de questionário, objetivando-se reconhecer a formação acadêmica e profissional dos servidores; a elaboração de mapa do conhecimento, criar um "perfil" de cada servidor do sistema a partir das respostas do questionário; a implantação da gestão documental em todas as bibliotecas do sistema; a utilização de ferramentas colaborativas para auxiliar que a informação flua rapidamente, podendo ser o *blog* e o Skipe, por serem gratuitas e de fácil uso, criação ou instalação, e; a prática, que consiste na apresentação e treinamento no uso das ferramentas de colaboração. (ARAÚJO; PEREIRA; OLIVEIRA, 2010).

Seguindo a tendência, igualmente a qualquer outra organização do conhecimento, nas bibliotecas universitárias e demais unidades de informação, deve ser criado um ambiente que gere condições para o compartilhamento de informação e criação do conhecimento.

Julgando a importante função das tecnologias de informação e de suas ferramentas, tanto para o compartilhamento como para as bibliotecas, trata-se desta temática na próxima subseção.

3.3 FERRAMENTAS DE COMPARTILHAMENTO NAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

A abrangência da atuação da biblioteca universitária nunca foi tão grande e, conseqüentemente, nunca foi tão amplo seu poder de influenciar as ideias e de impulsionar o desenvolvimento social, uma vez que, a biblioteca abrange o contexto socioeconômico, cultural e educacional da sociedade que a cerca. (ALMEIDA, 2005).

Esta amplitude deve-se, em grande parte, ao uso das tecnologias de informação que permitiram às unidades de informação atuar além de suas paredes físicas, seja com o armazenamento e recuperação da informação por meio de banco de dados, seja com a possibilidade de uma maior interação com os usuários por meio da oferta dos seus produtos e serviços informacionais via *web*. Conforme Aguiar (2012) trata-se de uma evolução natural desses espaços de conhecimento acadêmico, que sempre buscaram se adaptar aos cenários tecnológicos e sociais para melhor exercer sua função.

A adoção de serviços utilizando a *Web 2.0* pelas bibliotecas, fez Michel Casey, em 2005, cunhar o termo Biblioteca 2.0 em seu *blog LibraryCrunch* e, a partir daí, iniciou-se uma discussão conceitual em torno desse termo. (CASEY, 2005; MANESS, 2006). Para Maness (2006, tradução nossa), Biblioteca 2.0 pode ser definida como "a aplicação de tecnologias baseadas na *web* interativa, colaborativa e multimídia para serviços de biblioteca baseados na *web* e coleções." Brito e Silva (2010) avaliam que o bibliotecário precisa ter, pelo menos, o conhecimento básico destas ferramentas tecnológicas utilizadas pela Biblioteca 2.0, para executar o seu trabalho.

"A *websocial*, colaborativa, ou *web 2.0* favorece a descentralização, a flexibilidade, o dinamismo e a autonomia dos membros das redes sociais". (BETTENCOURT; CIANCONI, 2012, p. 180). Assim, estudos realizados em biblioteca dos Estados Unidos apontaram que as funcionalidades mais usadas da *Web 2.0* para compartilhar, são a *Feed RSS*⁹ e os *blogs*. Desconsiderando os préstimos destas tecnologias, a segunda forma de compartilhar, mais usadas, dentro e fora da biblioteca, ainda foi o telefone e a videoconferência, explicado pelo fato de

⁹ Utilizado no texto para designar *sites* que mudam ou atualizam o seu conteúdo regularmente. (RSS FEED, 2015)

que esta tecnologia está disponível há décadas e os bibliotecários estão familiarizados com elas, sendo a reação primeira e instintiva de uso quando se pretende interagir. (NAZIM; MUKHERJEE, 2012).

De acordo com Baptista (2007), as tecnologias de comunicação e informação (TICs) ocasionaram uma interação com o usuário inédita, em termos de sincronia, rapidez, recurso a múltiplas fontes localizadas em pontos diferentes e atuação em redes. Para Aguiar (2012), além da constante interação com seus usuários, as ferramentas de redes sociais são uma alternativa para que as bibliotecas universitárias se mantenham atuantes, participativas e inovadoras. Blattmann e Silva (2007, p. 211) consideram que:

os profissionais da informação precisam conhecer as tecnologias disponíveis, suas vantagens e possíveis inconveniências. Será necessário conhecer e estudar as ferramentas simples, fáceis de usar, eficazes, de baixo custo e alto retorno para dinamizar o fluxo da informação.

Com as redes sociais, bibliotecários e usuários podem não só interagir, mas compartilhar e transformar recursos dinamicamente em meio eletrônico. (MANESS, 2006).

Pesquisa realizada nas bibliotecas das universidades federais do nordeste brasileiro constatou que a maioria dos serviços de referência já utiliza os recursos da *web*, na ordem de uso que se segue, Orkut, Google, Flickr, Facebook, *Feeds*, *Chats*, *Blogs*, Youtube, Twitter, RSS, *Wikis*, LinkIn. Porém, por serem iniciantes no uso desses recursos, não exploram a multiplicidade de possibilidades. (PEREIRA; CARVALHO, 2012). Gomes, Prudêncio e Conceição (2010) ao analisarem a mediação desenvolvida pelas bibliotecas das universidades públicas brasileiras a partir de seus *sites* e do uso dos dispositivos da *web* social para comunicação direta com seus usuários, evidenciaram um fraco aproveitamento do espaço virtual em que poucas informações sobre suas atividades e serviços foram disponibilizados.

Ações de gestão para o uso dos recursos 2.0 e a realização de um plano de gestão definindo quais recursos utilizar, que informação disseminar e que objetivos se pretende atingir, elaborados pelo bibliotecário, são algumas das recomendações dos autores. (PEREIRA; CARVALHO, 2012). Sendo assim,

O profissional da informação precisa conhecer as ferramentas que podem ajudá-lo a fazer um trabalho mais eficaz, voltado ao atendimento e conquista do usuário. Por meio delas, pode ainda tornar-se um profissional mais proativo, capaz de prover conteúdo relevante, idôneo e de acordo com os perfis daqueles que acompanham a unidade de informação. (YAMASHITA; CASSARES; VALENCIA, 2012, p. 170).

Teotônio (2011) lista, com base em outros autores, as características que descrevem as habilidades do bibliotecário 2.0: manuseio das ferramentas da *Web 2.0* e da *Biblioteca 2.0*; rapidez na tomada de decisões; saber interagir com os usuários; acompanhar as novas tendências tecnológicas, testando e verificando a real usabilidade da ferramenta para melhorar os produtos e serviços da unidade de informação, e; ter compromisso com a educação continuada. Já as ferramentas geralmente apontadas pela literatura da área como sendo próprias das bibliotecas 2.0 (HERRERA MORILLAS; CASTILLO DÍAZ, 2011), portanto, usadas para o compartilhamento são:

Quadro 3 - Ferramentas Utilizadas pela Biblioteca 2.0

Ferramenta	Definição
<i>RSS (Really Simple Syndication)</i>	É uma maneira fácil de receber, diretamente em um computador ou um <i>site</i> (através de um leitor de RSS) informações atualizadas em páginas da <i>web</i> favorita dos usuários sem ter que visitá-los um por um.
<i>Blogs e Microblogs</i>	<i>Nanoblogs</i> ou <i>microblogs</i> permitem que os usuários enviem mensagens de texto com um comprimento máximo de 140 caracteres instantaneamente e de forma gratuita. Twitter se tornou o líder indiscutível dos microblogging, (CELAYA, 2008).
<i>Wiki</i>	É um <i>site</i> colaborativo que pode ser editado em conjunto por vários usuários. Nos negócios eles são usados para trocar ideias, como agenda de reuniões, para atender ao cliente ou dar suporte a um produto. (CELAYA; HERRERA, 2007)
<i>Podcasting</i>	<i>Podcast</i> é a distribuição de arquivos multimídia (normalmente de áudio), utilizando um sistema para subscrever (RSS) e usar um programa que o baixa para que o usuário escute no momento que quiser. (GEORGHEGAN; KLASS, 2005).

O conteúdo de Vídeo (Youtube)	<i>Site</i> onde os usuários podem compartilhar e visualizar vídeos.
Conteúdo de Imagem (Flickr, Picassa)	<i>Sites</i> onde os usuários podem compartilhar fotos.
Mensagens Instantâneas	São uma forma de comunicação em tempo real entre duas ou mais pessoas com base em texto.
<i>Bookmarking Social</i>	É um serviço, geralmente livre, para armazenar <i>tags</i> e compartilhar informações. Qualquer pessoa interessada em um determinado tema pode encontrar muitas informações sobre o mesmo, rápido e facilmente. Exemplo: Del.ici.ous.
<i>Websites</i> de Redes Sociais	São <i>sites</i> de redes sociais na internet onde as pessoas postam e compartilham todos os tipos de informações pessoais e profissionais com terceiros.

Fonte: Herrera Morillas e Castillo Díaz (2011, p. 180-181, tradução nossa).

Essas mesmas ferramentas devem ser usadas para promover compartilhamento da informação e do conhecimento entre os bibliotecários. Corroborando, Andrade et al. (2011) destacam que as ferramentas que criam e compartilham conhecimento, fundamentais para a colaboração - chave da construção da inteligência coletiva – requerem profissionais da informação com novas posturas, novas habilidades e novas competências. Neste sentido, aliados às práticas de GC, Bem e Coelho (2013) recomendam que ferramentas da *Web 2.0* sejam utilizadas para melhorar a troca de conhecimento e a produtividade, tais como: *blogs*, *wikis*, nuvem de *tags* e *sites* de redes sociais. Muitas bibliotecas já começaram a empregar *intranet*, portais da *web*, videoconferência, *groupware*, *blogs* e *wikis* para o compartilhamento de conhecimento interno. (NAZIM; MUKHERJEE, 2012).

4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Os procedimentos metodológicos segundo a percepção de Minayo (2009a, p.15), é como o caminho do pensamento e a prática exercida na abordagem da realidade, ou seja, a combinação do método e da técnica com “as concepções teóricas da abordagem, articulando-se com a teoria, com a realidade empírica, e com o pensamento sobre a realidade”; possibilitaram o alcance dos objetivos propostos.

Esta seção encontra-se subdividida nas seguintes partes: caracterização da pesquisa, campo e população da pesquisa, técnicas para coleta dos dados e análise e discussão dos dados, que estão sintetizadas no Quadro 4.

Quadro 4 – Procedimentos Metodológicos da Pesquisa

Caracterização quanto aos objetivos	Exploratória Descritiva
Caracterização quanto à natureza dos Dados	Quantitativa Qualitativa
Campo da Pesquisa	Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade Estadual da Paraíba (SIB/UEPB)
População da Pesquisa	Bibliotecários que atuam como servidores efetivos no Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade Estadual da Paraíba
Técnicas para Coleta de Dados	Triangulação Metodológica: Questionário Entrevista Grupo Focal <i>Online</i>
Técnicas para Análise de Dados	Análise de Conteúdo

Fonte: Dados da Pesquisa (2016).

4.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

Quanto aos objetivos, esta pesquisa se caracteriza como exploratória, por viabilizar, como expõem Sampieri, Collado e Lucio (2006), a determinação de tendências, a identificação de áreas, ambientes, contextos e situações de estudos e relações potenciais entre variáveis. A pesquisa exploratória se estabelece

quando a revisão de literatura revela que há temas não pesquisados e ideias vagamente relacionadas com o problema de estudo, ou seja, se desejarmos pesquisar sobre alguns temas e objetos com base em novas perspectivas e ampliar os estudos já existentes.” (SAMPIERI; COLLADO; LUCIO, 2006, p. 99).

Este tipo de pesquisa, portanto, desenvolve, esclarece e modifica conceitos e ideias, proporcionando uma visão geral, do tipo aproximativo sobre um determinado fato. (GIL, 2008).

Ainda quanto aos objetivos, também se caracteriza como descritiva, por possuir como objetivo a descrição das características de uma população, fenômeno ou de uma experiência. (GIL, 2008). Como explicam Sampieri, Collado e Lucio (2006, p. 101, nota dos autores), “em um estudo descritivo seleciona-se uma série de questões e mede-se ou coleta-se informação sobre cada uma delas, para assim [vale a redundância], descrever o que se pesquisa.”

Quanto à natureza dos dados, utiliza informações estatísticas simples e dados qualitativos para explicar a prática do compartilhamento, o que a caracteriza como quantiquantitativa. Quantitativa, “pelo emprego de instrumentos estatísticos [...] no tratamento dos dados, e que tem como finalidade medir relações entre as variáveis.” (ZANELLA, 2009, p. 77). E, qualitativa, pela abordagem estar ligada à compreensão de uma realidade específica, cujos significados se vinculam a um determinado contexto (RICHARDSON, 1999) e está trabalhando com valores, crenças, representações, hábitos, atitudes e opiniões. (MINAYO; SANCHES, 1993).

Minayo (2009a) lembra que a pesquisa qualitativa nas ciências sociais vai trazer respostas às questões bem particulares, com um nível de realidade que não podem ser traduzidos em números e indicadores quantitativos. Ao abordar a qualidade da pesquisa qualitativa em gestão, Flick (2009) orienta que é central a contribuição dos resultados, sendo capazes de gerar visões, consequências práticas ou a descoberta de novos problemas. A coleta e a análise qualitativa dos dados

deste estudo foram elaboradas e realizadas, em todo o seu esquema, para fornecer um resultado que possa trazer as respostas mencionadas por Minayo (2009a) e a contribuição sugerida por Flick (2009), já que às questões relativas ao compartilhamento, que envolve essencialmente a interação humana, não seria adequado abreviar somente a um conteúdo quantitativo.

Segundo Ramos (2013), os métodos quantitativos servem para a análise de problemas da realidade social, sendo um de seus intuitos “descrever e/ou comparar características de grupos sociais, realidades, contextos ou instituições.” (RAMOS, 2013, p. 61). Assim sendo, as técnicas adotadas neste estudo se encaixam nas pretensões expostas por Ramos (2013).

Do ponto de vista metodológico, o quantitativo e o qualitativo não se contradizem e nem um possui maior grau de cientificidade sobre o outro, apenas possuem naturezas diferentes. O método mais correto a ser utilizado em uma pesquisa deve melhor garantir a sua compreensão em profundidade, permitindo, inclusive, que o estudo quantitativo gere questões a serem aprofundadas qualitativamente, como acontece neste caso, ou vice-versa. (MINAYO; SANCHES, 1993). Richardson (1999) os considera métodos complementares a serem usados de maneira integrada em várias fases da pesquisa, tais como no planejamento da pesquisa, na coleta dos dados e na análise das informações.

Foram realizadas pesquisas bibliográficas com o propósito de aprofundar a fundamentação teórica e metodológica na temática estudada, pois, trata-se de um processo metodológico fundamental e uma forma racional e econômica para aquele que realiza a pesquisa. (SOUZA, 2001). Adotou-se, também a pesquisa documental, a fim de obter dados relevantes de documentos organizacionais do SIBI/UEPB, seja complementando informações adquiridas por outras técnicas, seja desvelando aspectos novos de um tema ou problema. Também foram utilizadas outras técnicas tratadas adiante para coletar dados no campo de pesquisa que, ao serem reunidos, atestaram a confiabilidade e a validade dos resultados.

Trata-se, portanto, da adoção da triangulação, que é a combinação de diferentes métodos e técnicas complementares para a pesquisa de mesmo fenômeno (MORAES; FADEL, 2008), utilizadas incorporando as mesmas justificativas de Mavodza e Ngulube (2011), de superar os preconceitos pessoais que são mais prováveis na utilização de um único método e o intuito de trazer evidências conflitantes que um pesquisador pode não estar disposto a destacar,

especialmente com pesquisa feita no próprio local de trabalho, como na situação em que se apresenta o estudo.

Para a análise dos dados coletados utilizou-se a análise de conteúdo, conforme descrito na subseção 4.4 mais adiante.

4.2 CAMPO E POPULAÇÃO DA PESQUISA

O Campo da pesquisa é o SIB/UEPB, órgão de apoio aos programas de ensino, de pesquisa e de extensão oferecidos pela UEPB. É constituído por um conjunto de bibliotecas estruturado no modelo de sistema, que possui sua organização funcional e operacional integrada para obter a unidade e o consenso nas atividades de seleção, de armazenagem, de recuperação e de disseminação de informações. (BIBLIOTECA UEPB, 2015a).

Com a criação da Universidade Regional do Nordeste (URNE) em Campina Grande - PB criou-se, também, a Biblioteca Central, em 15 de março de 1966, nos termos do artigo 4º da Lei municipal nº 23. Nos anos de 1979 e 1980, a Biblioteca Central foi distribuída entre várias Bibliotecas Setoriais. A transformação da URNE em UEPB, em 1987, representou uma evolução para esta Instituição. No entanto, foi somente em 2004, com a autonomia financeira, através da Lei nº 7.643, de 6 de agosto de 2004, que a UEPB assegurou recursos financeiros para desenvolver as suas ações na área de ensino, pesquisa e extensão (FIGURA 6). Consequentemente, nesta época, o Sistema de Bibliotecas expandiu, se estruturou e conseguiu se estabelecer na configuração de universidade pública em que se encontra. (GALDINO, 19--; UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA, 2015a).

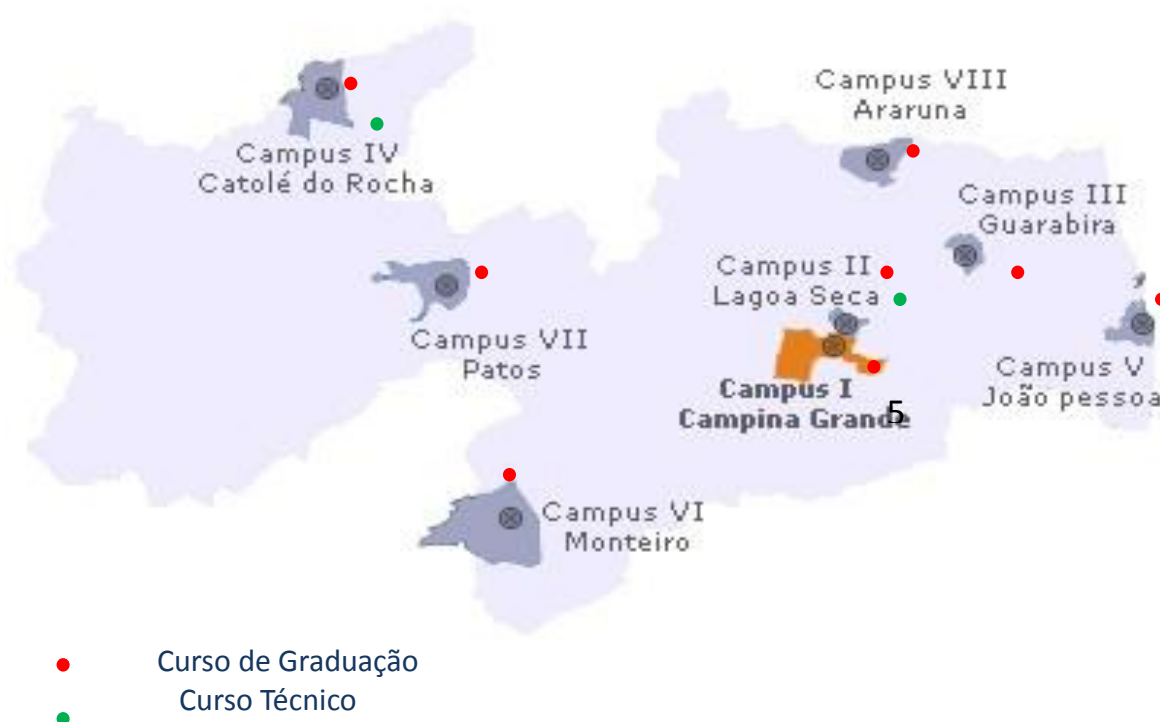
Figura 6 – Imagem Aérea Atual da Sede da UEPB (Campus I)



Fonte: Imagem... (2016)

Nos dias atuais a Universidade Estadual possui oito *Campi* espalhados pela Paraíba, são 46 cursos de graduação, sendo 25 no Campus I (Campina Grande), 1 no Campus II (Lagoa Seca), 5 (cinco) no Campus III (Guarabira), 2 (dois) no Campus IV (Catolé do Rocha), 3 (três) no Campus V (João Pessoa), 3 (três) no Campus VI (Monteiro), 4 (quatro) no Campus VII (Patos) e 3 (três) no Campus VIII (Araruna). Os cursos técnicos são 1(um) no Campus II (Lagoa Seca), e outro no Campus IV (Catolé do Rocha) (UEPB, 2016), conforme ilustra o mapa da Figura 7. Os cursos de pós-graduação *Lato Sensu* e *Stricto Sensu* são 37 (QUADRO 5). (UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA, 2016a, 2016b).

Figura 7 – Mapa da Quantidade de Cursos de Graduação e Técnico da UEPB



Fonte: Adaptado de Universidade Estadual da Paraíba (2016a).

O mapa da Figura 7 traz a dimensão da Instituição de Ensino Superior (IES) que o sistema de bibliotecas estudado prover de informação, enquanto que o Quadro 5 demonstra a seguir, por meio dos cursos técnicos de graduação e de pós-graduação que a compõem, a diversidade de informações demandadas para suprir as suas atividades de ensino, pesquisa e extensão (programas, projetos, cursos de extensão, eventos e prestação de serviços).

Quadro 5 – Relação de Cursos da UEPB

RELAÇÃO DE CURSOS DA UEPB		
Curso – Técnico		
Agropecuária		
Cursos de Graduação		
Bacharelado		Licenciatura
Administração		Ciências Agrárias
Agroecologia		Ciências Biológicas
Arquivologia		Ciências da Natureza
Biologia		Computação
Ciências Contábeis		Ed. Física

Computação	Filosofia
Comunicação Social	Física
Direito	Geografia
Enfermagem	História
Engenharia Civil	Letras
Eng. Sanitária e Ambiental	Matemática
Farmácia	Sociologia
Fisioterapia	
Odontologia	
Relações Internacionais	
Psicologia	
Serviço Social	
Cursos de Pós-Graduação	
Pós-Graduação Lato Sensu	
Agroecologia	
Auditoria e Perícia contábil	
Cirurgia e Traumatologia Buco Maxilo Facial	
Contabilidade de Custos para Tomada de Decisão	
Desenvolvimento Humano e Educação Escolar	
Educação Étnico-racial na Educação Infantil	
Ensino de Geografia	
Estatística Aplicada	
Etnobiologia	
Gestão de Cooperativas de Crédito	
Gestão em Saúde	
Gestão Estratégica na Segurança Pública	
Gestão Pública	
Gestão Pública Municipal	
Inteligência Policial e Análise Criminal	
Letras: Estudos Linguísticos e Literários	
Novas Tecnologias na Educação	
Pós-Graduação Stricto Sensu	
Programas Acadêmicos	
Programa de Pós-Graduação em Ciências Agrárias	
Programa de Pós-Graduação em Ciências Farmacêuticas	

Programa de Pós-Graduação em Desenvolvimento Regional
Programa de Pós-Graduação em Ecologia e Conservação
Programa de Pós-Graduação em Enfermagem
Programa de Pós-Graduação em Ensino de Ciências e Educação Matemática
Programa de Pós-Graduação em Etnobiologia e Conservação da Natureza
Programa de Pós-Graduação em Literatura e Interculturalidade
Programa de Pós-Graduação em Odontologia
Programa de Pós-Graduação em Psicologia da Saúde
Programa de Pós-Graduação em Química
Programa de Pós-graduação em Relações Internacionais
Programa de Pós-Graduação em Saúde Pública
Programa de Pós-Graduação em Serviço Social
Programa de Pós-Graduação em Ciência e Tecnologia Ambiental
Programas Profissionais
Programa de Pós-Graduação Profissional em Ciência e Tecnologia em Saúde
Programa de Pós-Graduação Profissional em Ensino de Física
Programa de Pós-Graduação Profissional em Formação de Professores
Programa de Pós-Graduação Profissional em Letras
Programa de Pós-Graduação Profissional em Matemática

Fonte: Adaptado de Universidade Estadual da Paraíba (2016b).

Para atender a demanda apresentada, o Sistema de Bibliotecas conta com a estrutura do Quadro 6:

Quadro 6 – Bibliotecas do SIB/UEPB

Bibliotecas do SIB/UEPB	
Biblioteca Central da UEPB	Campus I
Biblioteca de Obras Raras Átila de Almeida	
Biblioteca da Central de Integração de Aulas I	
Biblioteca da Central de Integração de Aulas II	
Biblioteca Raul da Costa Sousa	
Biblioteca do Museu Assis Chateaubriand	
Biblioteca do Pólo de Educação à Distância	
Biblioteca Joaquim Vitoriano	Campus II
Biblioteca Maria do Carmo Miranda	Campus III
Biblioteca de Sá Cavalcante	Campus IV
Biblioteca Afonso Pereira	Campus V
Biblioteca do Pólo de Educação à Distância	
Biblioteca José Rafael de Menezes	Campus VI
Biblioteca Virgílio Trindade Monteiro	Campus VII
Biblioteca Severino Peryllo Doliveira	Campus VIII

Fonte: Adaptado de Universidade Estadual da Paraíba (2015a).

Para melhor visualização da localização de cada Biblioteca, segue a Figura 8 do mapa da Paraíba com o indicativo de cada posição.

Figura 8 – Mapa das Bibliotecas do SIB/UEPB



Fonte: Adaptado de Universidade Estadual da Paraíba (2015a, 2016a).

Distribuídos nas diversas bibliotecas do sistema, para atender a busca informacional da comunidade acadêmica, estão dispostos os seguintes materiais:

Quadro 7 – Relação de Materiais Informacionais das Bibliotecas do SIB/UEPB

Quantidade de Bibliotecas	16
Livros	213.681
Folhetos	5.323
Títulos de Periódicos	26.836
Teses, Dissertações, Monografias e Relatórios	30.402
Cordéis	17.643
Jornais	1.784
DVDs	936
CDs	2.080
Acervo Total	296.683

Fonte: Universidade Estadual da Paraíba (2015b).

Na Biblioteca Central (FIGURA 9), que tem a missão de “aprimorar o seu trabalho voltando-se para a qualidade dos seus serviços, visando a produção e a socialização do conhecimento, contribuindo para o desenvolvimento educacional e sociocultural da Região Nordeste, particularmente do Estado da Paraíba”

(BIBLIOTECA UEPB, 2015b), ficam localizados, a coordenação das Bibliotecas e setores que possuem atividades e serviços a serem oferecidos de forma padronizadas para todas as demais setoriais. São eles:

- Setor de Clínica do Trabalho: com os serviços de ficha catalográfica *online*, comutação de material informacional, atendimento personalizado para normalização acadêmica e repositório institucional;
- Setor de Circulação: com os serviços de empréstimo/ devolução, renovação, reserva, guarda-volumes, cabines de estudos, visita orientada/ dirigida;
- Setor de Restauração;
- Setor de Periódicos;
- Processamento Técnico. (BIBLIOTECA UEPB, 2015c),

Figura 9 – Fachada da Biblioteca Central (Campus I)



Fonte: Biblioteca UEPB (2015c).

O sistema automático que faz o gerenciamento das bibliotecas desde o ano de 2010 é o Sistema de Automação de Bibliotecas, Arquivos, Museus e Memoriais (SIABI). Em todas as bibliotecas do SIB funciona integralmente os módulos

disponíveis pela empresa para bibliotecas universitárias, que é o de administração, catalogação, estatística e de circulação.

Ao mesmo tempo em que auxilia as atividades da equipe de servidores, assisti aos usuários, por disponibilizar vários serviços, tais como: diversas formas de pesquisa ao acervo, empréstimo, renovação, reserva de materiais, disseminação seletiva da informação (DSI), consulta dos empréstimos atuais e histórico dos já realizados.

Quanto ao número de usuários cadastrados no SIABI, como observa-se na Figura 10, de acordo com a categoria em que se enquadram, 12.124 alunos, que representam 94,14%, 439 professores (3,41%) e 315 funcionários (2,45%). (SIABI, 2016)

Figura 10 – Usuários Cadastrados no SIABI por Categoria



Fonte: SIABI (2016).

O outro sistema informatizado, que dá suporte na emissão e controle de fichas catalográficas e no controle e fornecimento de nada consta, é chamado de Sistema Informatizado para Emissão e Controle de Fichas Catalográficas (SISCOBIB) e foi idealizado pela equipe da central de informática da UEPB com o apoio dos bibliotecários. Assim, é fornecido gratuitamente e com agilidade aos usuários, o serviço de confecção de fichas catalográficas, obrigatórios nas dissertações, teses, TCCs, e relatórios de estágios supervisionados de alunos dos cursos de graduação, pós-graduação. (UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA, 2013).

Os setores, serviços e produtos informacionais oferecidos estão disponibilizados no *site* do SIB/UEPB¹⁰, que ademais, fornecem outras informações, como: notícias das bibliotecas, acesso *online* ao acervo, e *links* importantes – Banco Digital de Dissertações e Teses (BDTD), Dspace, Periódicos Capes, Scielo, Biblioteca Virtual em Saúde (BVS) e Serviço Cooperativo de Acesso a Documentos (SCAD), Arquivo Nacional (AN), Biblioteca Nacional (BN) e Domínio Público.

Ao tratar de sua missão, observa-se em sua página na Internet, que o SIB pretende alcançar a excelência na qualidade dos serviços prestados aos usuários com o uso das tecnologias da informação e comunicação e com a valorização e capacitação permanente dos recursos humanos. (BIBLIOTECA UEPB, 2015b).

No que se refere ao número de pessoas que compõe os recursos humanos, de acordo com os dados fornecidos pela coordenadoria de bibliotecas, o quadro de servidores que desempenham suas atividades no sistema atualmente é de 118 pessoas. São 32 bibliotecários, 74 auxiliares de biblioteca, 9 (nove) técnicos-administrativos, 1 (um) professor e 2 (dois) prestadores de serviços. (UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA, 2015c).

Considerando o conceito de população do ponto de vista estatístico como “o conjunto de elementos sobre os quais se desejam informações” (VIEIRA, 2008, p. 4), e o tema proposto, a população da pesquisa será composta pela equipe de 27 bibliotecários que, no momento da investigação, atuavam no Sistema Integrado de Bibliotecas da UEPB como servidor efetivo.

Enfatiza-se que apesar do número total de bibliotecários que fazem parte do Sistema totalizar 32, 27, ou seja, 84,37% foram contemplados como população pesquisada, porque 1 (um) é a pesquisadora, 1 (um) é a representante da coordenação que estava de licença e, portanto, descartada da pesquisa e, 3 (três) são contratadas e, no momento do levantamento, não haviam sido admitidas. A bibliotecária representante atual da coordenação de bibliotecas colaborou respondendo às perguntas da entrevista a ela destinada, enquanto aos demais 26 bibliotecários foram aplicados as outras técnicas de entrevista.

¹⁰Disponível em: <<http://biblioteca.uepb.edu.br/>>

4.3 TÉCNICAS PARA COLETA DOS DADOS

Uma possibilidade para o pesquisador que deseja abordar diferentes perspectivas de um estudo, produzindo conhecimento em diferentes níveis e maximizando a validade dos esforços de campo é a utilização da triangulação de métodos. (FLICK, 2009). Cada método de pesquisa possui os seus pontos fracos e fortes e a utilização de mais de um método conjuntamente pode otimizar os resultados de pesquisa.

Quando se sugere o método da triangulação, seja na sua variedade *entre métodos*, seja na *intramétodos*, o que se busca é agregar vários métodos, ou técnicas dentro de um método, na busca de uma melhor percepção de eventuais fenômenos que não são percebidos pelos métodos existentes, se forem aplicados de forma isolada, mas que podem revelar vários aspectos se aplicados de forma conjunta ou coordenada. (MORAES; FADEL, 2008, p. 40).

Com a triangulação, utilizou-se para coletar dados, a combinação das técnicas de: questionário *online*, grupo focal *online* assíncrono e entrevista (detalhadas nas subseções a seguir). Ao mesmo tempo, construir uma perspectiva qualitativa e quantitativa para o tratamento dos dados coletados foi considerado o mais adequado para uma cobertura ampla do tema.

4.3.1 Questionário *Online*

Optou-se pelo questionário *online* (APÊNDICE A) com perguntas fechadas, elaborado por meio do Formulário Google, pela facilidade de criação, envio, compartilhamento, obtenção da resposta em tempo real e posterior análise dos dados. Além de ser acessível para as pessoas com deficiência visual, que é o caso de um dos pesquisados. (GUIA..., 2015).

O envio *online* pondera a dispersão geográfica dos pesquisados, como também, as seguintes vantagens de um questionário apontadas por Barros e Lehfel'd (2008), de permitir ao pesquisador abranger um maior número de pessoas e de informações em espaço de tempo mais curto do que outras técnicas de pesquisa e de conceder ao pesquisado tempo suficiente para refletir sobre as questões e

respondê-las mais adequadamente. Ou seja, o modo *online*, por todos os seus recursos, economiza tempo e custos. O fato da aplicação ser com bibliotecários que utilizam as TIs diariamente em seu trabalho, impulsiona a utilizar esse modo sem temer a restrição quanto a inclusão digital.

Por ser autoaplicável, para garantir que estava simples, claro e sem ambiguidades (MAY, 2004) para o público alvo, antes do questionário *online* ser disponibilizado para que os pesquisados respondessem, realizou-se um pré-teste. Para tal, o questionário foi enviado da mesma forma (Formulário Google) e pelos mesmos meios (E-mail, Facebook, Messenger e WhatsApp). O respondente foi selecionado por ser um bibliotecário do SIB/UEPB que, atualmente, encontrava-se à disposição de outro órgão. Isto infere afirmar que possuía características similares às dos demais bibliotecários do sistema, conhecia a realidade pesquisada, entretanto, não se encaixava na população pesquisada por não estar, no presente, atuando em uma das bibliotecas.

A estrutura do questionário iniciou com as instruções de preenchimento, incluindo informações gerais sobre a pesquisadora e a pesquisa, dicas para o preenchimento, ética da pesquisa e autorização de uso e publicação das informações prestadas, tempo estimado para o preenchimento, prazo de devolução e, ao final, os agradecimentos e a importância da colaboração dos pesquisados. (APÊNDICE A)

Logo após, dividiu-se o questionário em três partes, de acordo com o objetivo específico que se pretendia alcançar. A parte 1 - para atender o objetivo específico “a” - com perguntas sobre o perfil social do bibliotecário do SIB foram de múltiplas escolhas (dentre uma série de opções, permite a escolha de apenas uma resposta); a parte 2 – para o objetivo “b” - abordando as práticas e ferramentas de compartilhamento da informação e do conhecimento entre os bibliotecários do SIB/UEPB, foram configuradas em Escala Likert, e mais outras duas referentes às ferramentas de compartilhamento, como caixa de seleção (podia marcar até 4 opções); e, a parte 3, - remetendo ao objetivo “c” - questionando sobre os fatores que motivam e dificultam o compartilhamento da informação e do conhecimento entre os bibliotecários do SIB/UEPB, também em formato de Escala Likert. (APÊNDICE A)

A Escala Likert é um conjunto de enunciado pré-codificados “a qual coloca as respostas das pessoas em um contínuo de atitudes. Os enunciados são projetados

para medir um aspecto particular no qual o pesquisador está interessado”. (MAY, 2004, p. 127). Na Escala Likert, das partes 2 e 3 do questionário, os respondentes eram convidados a dimensionar entre “Nunca”, “Raramente”, “Frequentemente” e “Sempre”.

O envio do questionário no formato Formulário Google para os participantes foi realizado por diversos meios: *e-mail*, Facebook (grupo fechado que foi aplicado o grupo focal), Messenger e WhatsApp. Colocar à disposição vários meios de se ter acesso ao questionário foi uma maneira de proporcionar várias possibilidades, de acordo com a comodidade do pesquisado. Em suas configurações, foi marcada a opção de se obter apenas uma resposta por pesquisado. Inicialmente, foi estipulado o prazo de devolução de 10 dias, posteriormente, foi prorrogado por mais 20 dias, para ter o retorno de um número mais abrangente de questionários. Vários lembretes foram enviados durante esse período pelos mesmos meios que foram enviados os questionários.

4.3.2 Grupo Focal *Online* Assíncrono

Outra técnica aplicada foi o grupo focal *online* assíncrono realizado em um grupo fechado do Facebook, uma versão do grupo focal tradicional transportada para o ambiente virtual, salvaguardadas algumas peculiaridades existentes em ambas as técnicas. Mendes (2009) esclarece que esses grupos são recentes, portanto, não foram exploradas completamente as suas mudanças metodológicas, no que se refere a se transformar e se adaptar a esse novo domínio.

O grupo focal tem como característica preponderante a coleta de dados por meio do uso da interação grupal sobre um tema pesquisado. (MORGAN, 1996). Para Gondim (2003) os objetivos traçados na pesquisa guiarão as opções metodológicas de um grupo focal. Segundo o autor,

Isto irá influenciar na composição dos grupos, no número de elementos, na homogeneidade ou heterogeneidade dos participantes (cultura, idade, gênero, status social, etc), no recurso tecnológico empregado (face-a-face ou mediados por tecnologias de informação), na decisão dos locais de realização (naturais, contexto onde ocorre, ou artificiais, realizados em laboratórios), nas características que o moderador venha a assumir (diretividade ou não-diretividade) e no tipo de análise dos resultados (de processos e

de conteúdo: oposições, convergências, temas centrais de argumentação intra e intergrupar, análises de discurso, linguísticas, etc). (GONDIM, 2003, p.153).

Duarte (2007) explana que a opção pelo método *online* deve considerar todas as vantagens e desvantagens da aplicação via Internet. No tocante às atividades que precedem e que sucedem a aplicação, tais como, identificar as características dos participantes, obter a lista dos potenciais participantes, recrutar e desenvolver o roteiro de questões, categorizar e analisar os resultados e redigir o relatório devem ser realizados igualmente ao do grupo focal tradicional. Por se tratar de interação na forma escrita, o modo *online* não necessita de transcrição dos depoimentos.

As opções metodológicas do grupo focal do presente estudo foram:

- na forma: o modo *online*, por se enquadrar perfeitamente às necessidades investigativas. A familiaridade com a ferramenta tecnológica utilizada deve ser condição para a integração dos participantes e, principalmente, do pesquisador, no sentido de conduzir e moderar as discussões em grupo virtual;
- nos participantes: é a população pesquisada, todos bibliotecários atuantes no SIB/UEPB. Estes possuem acesso e sabem utilizar as ferramentas tecnológicas, além de que, estão afastados geograficamente, estando, portanto, impossibilitados de participarem de uma sessão presencial. Nos grupos presenciais, a recomendação de números de participantes varia, de acordo com Gondim (2003), de quatro a 10 (dez) pessoas. Sendo um grupo focal *online* assíncrono, cuja a condução é mais lenta, foi admitido um número maior de participantes.
- no moderador: por se tratar de uma pesquisa acadêmica, a pesquisadora é a moderadora do grupo, que estava apta, já que possui a habilidade para coordenar as discussões por esse meio;
- no local: sendo o ambiente virtual, o aplicativo usado para realizar o grupo focal *online* foi o Facebook, por atender melhor ao que estava sendo proposto. Foi criado um grupo fechado, chamado “Pesquisa sobre compartilhamento entre os bibliotecários do SIB/UEPB” (FIGURA 11), para que só os membros convidados tivessem acesso às

publicações e garantindo, assim, o sigilo e o conforto entre os membros durante a discussão. No espaço destinado a descrição do grupo no Facebook, foi escrito uma explicação geral sobre a sua finalidade. Apesar de não se tratar de um ambiente físico seguiram-se as recomendações de Ressel, Gualda e Gonzales (2002, p. 6) de se criar “um ambiente agradável, carinhoso, descontraído”. A foto escolhida para o grupo foi em acordo com a temática a ser trabalhada;

Figura 11 – Imagem do Grupo Pesquisa sobre Compartilhamento Entre os Bibliotecários do SIB/UEPB



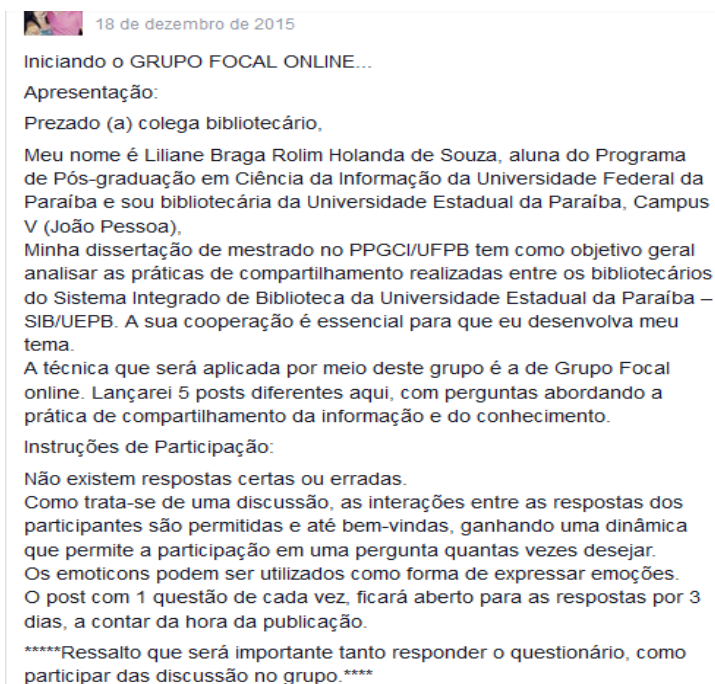
Fonte: Dados da Pesquisa (2016).

- no recrutamento: após a criação do grupo, os participantes da pesquisa foram adicionados, esclarecidos sobre a pesquisa e a opção de participar ou não. Etapa essa que corresponde ao recrutamento de participantes de um grupo focal;
- no tempo virtual: existia a possibilidade das discussões serem realizadas em tempo real ou não-real. Na forma síncrona - tempo real – a interação ocorre de maneira imediata e simultânea. Na forma assíncrona – tempo não-real - os participantes não precisariam estar *online* em um momento predeterminado para responder as perguntas. (MENDES, 2009). O segundo modo, o assíncrono, foi considerado o mais adequado, pois os participantes poderiam “ler os comentários

postados por outros e contribuir com suas próprias colocações a qualquer momento, não necessariamente quando algum outro integrante do grupo estivesse participando”. (DUARTE, 2007, p. 80);

- no roteiro de entrevista (APÊNDICE B): foram 5 (cinco) perguntas com o tema compartilhamento da informação e do conhecimento entre os bibliotecários do SIB/UEB, baseadas nos objetivos específicos que se pretendia alcançar. Em três perguntas havia um esclarecimento, a fim de situar o respondente antes de se fazer o questionamento, em duas pela simplicidade, o questionamento foi direto. O roteiro foi formulado de uma maneira que pudesse provocar um diálogo aberto e revelar nuances do assunto tratado. A quantidade de perguntas considerou um número mediado pelo mínimo capaz de trazer relatos sobre cada aspecto investigado e o máximo a ser respondido de bom grado pelos contemplados;
- na execução: antes de iniciar a aplicação da técnica foi publicado um texto esclarecendo que em breve seria aberto um grupo focal com o objetivo de coletar dados para a pesquisa de dissertação. Cinco dias depois foi aberto o grupo focal, iniciando, como é recomendado ao moderador, com uma apresentação dos aspectos gerais de sua pesquisa, pontuando a importância da cooperação dos participantes e explicando a dinâmica de funcionamento, bem como o período de realização, conforme a Figura 12 demonstra.

Figura 12 – Imagem das Instruções Iniciais do Grupo Focal *Online*



Fonte: Dados da Pesquisa (2016).

A princípio seriam 5 (cinco) perguntas lançadas em *posts* diferentes, para que as respostas não se misturassem, cada uma ficaria aberta para o recebimento de respostas durante 5 (cinco) dias. A primeira pergunta foi lançada isoladamente, porém, temendo que o acesso ao *site* de rede social diminuísse drasticamente devido ao período do ano, marcado pelas festividades de final de ano, recesso e férias coletivas, e a participação não fosse efetiva, a decisão de mudar o funcionamento foi tomada. (APÊNDICE B).

Essa adaptação foi realizada seguindo a recomendação de Minayo (2009b) que considera que para a abordagem da realidade, a metodologia deve considerar, além da teoria e da técnica, a criatividade do pesquisador, ou seja, sua capacidade pessoal, experiência e sensibilidade. Com essa percepção, o pesquisador precisa exercitar “um olhar dinâmico e atento que passe da confrontação da proposta científica formulada para as descobertas empíricas e vice-versa”. (MINAYO; 2009, p. 62).

As quatro perguntas restantes foram lançadas e o prazo fixado em 25 dias e depois prorrogado por mais 9 (nove) dias a fim de receber maior receptividade de respostas. Durante esse período foram enviados alguns lembretes de participação.

Cada resposta recebida foi curtida (função existente no Facebook para demonstrar que gostou) e ganhou um comentário individual por parte da moderadora.

Gui (2003) assegura que em um grupo focal é possível evidenciar as similaridades e diferenças nas opiniões e experiência sobre um tema proposto com a interação que ocorre entre as pessoas. Desse modo, investigar o compartilhamento entre um grupo adotando uma técnica que é baseada no próprio compartilhamento permite validar uma série de aspectos despercebidos com o uso de qualquer outra técnica.

De acordo com Gondim (2003, p. 151), o grupo focal “como técnica, ocupa uma posição intermediária entre a observação participante e as entrevistas em profundidade.” Foi importante se escorar na observação participante em alguns momentos, pois, as situações que se apresentavam, levando em consideração o fato da pesquisadora ser um membro da equipe, elucidavam aspectos tão evidentes de compartilhamento, que se julga apropriado mencionar que, em alguns momentos foi um complemento significativo a confrontar com os relatos.

As observações foram realizadas em todo o momento da aplicação da técnica, de modo que, além das respostas, foi interessante notar, por exemplo, quais os respondentes que estão inscritos no *site* de rede social escolhido para aplicação do grupo focal e de ver como eles se comportam, percebendo a disposição de interagir voluntariamente, pois, participando do grupo, demonstram a sua postura de compartilhamento.

Quando se aborda a aplicação do grupo focal *online*, algumas desvantagens relacionadas à ausência de expressões não-verbais ou vocais, manifestado com a postura, gestos corporais e entonação da voz são enfatizados, por reduzir a análise apenas ao âmbito textual. (SCHÖROEDER; KLERING, 2009). No entanto, a falta de expressões, tão importante na interação ao vivo, tem sido compensada por recursos bastante utilizados por usuários de *sites* de redes sociais, como o uso de *emoticons* (ícones que representam as expressões faciais), sinais de acentuação (DUARTE, 2007) e a opção “curtir”, disponível no Facebook e outros *sites* para demonstrar interesse em algo e, como dito anteriormente, no caso do atual estudo, ainda a observação de alguns comportamentos.

4.3.3 Entrevista Guiada por Pauta

A entrevista é considerada como um instrumento que coleta dados por meio da interação, de um diálogo que permite correções, esclarecimentos e adaptações, possibilitando a captação imediata e corrente da informação desejada. (LUDKE; ANDRÉ, 1986). Esta foi realizada com a representante da coordenação do SIB/UEPB e, por se identificar com o tema do trabalho, pois

Toda pesquisa com entrevistas é um processo social, uma interação ou um empreendimento cooperativo, em que as palavras são o meio principal de troca. Não é apenas um processo de informação de mão única passando de um (o entrevistado) para outro (o entrevistador). Ao contrário, ela é uma interação, uma troca de ideias e de significados, em que várias realidades e percepções são exploradas e desenvolvidas. Com respeito a isso, tanto o(s) entrevistado(s) como o entrevistador estão, de maneiras diferentes, envolvidos na produção de conhecimento. Quando não lida, mas com sentidos e sentimentos sobre o mundo e sobre os acontecimentos, existem diferentes realidades possíveis, dependendo da situação e da natureza da interação. (BAUER, GASKELL, 2002, p. 72-73).

Sendo assim, os autores chegam ao raciocínio exposto nesse estudo, quando completam que “a entrevista é uma tarefa comum, uma partilha e uma negociação de realidades.” (BAUER, GASKELL, 2002, p. 73).

Optou-se para ser aplicada a entrevista por pauta, ou seja, a guiada “por uma relação de pontos de interesse que o entrevistador vai explorando ao longo do seu curso.” (GIL, 2008, p. 114). É uma forma de entrevista que possui flexibilidade, mas permite após seu término ser reconstruída de forma mais estruturada para uma análise mais objetiva. (GIL, 2008).

A pauta formulada continha 15 perguntas contemplando todos os aspectos do compartilhamento investigados no estudo. A entrevista ocorreu na Biblioteca do Campus V (João Pessoa), em ocasião de visita da representante da coordenação. Este momento foi gravado e, posteriormente, transcrito para subsidiar a investigação (APÊNDICE C).

4.4 PROCEDIMENTOS DE ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

A análise e interpretação dos dados permitiu compreender a prática de compartilhamento realizada entre os bibliotecários do SIB/UEPB. Assim, cada objetivo específico foi investigado por meio das técnicas em que se amparou o estudo.

A técnica empregada para descrever, analisar e interpretar os dados foi a análise de conteúdo. Considerando as técnicas contempladas para coletar dados, ao grupo focal e à entrevista, deu-se uma perspectiva qualitativa na análise, ao passo que, ao questionário, tanto foi analisado os aspectos qualitativos, quanto os quantitativos da coleta e demonstrado em porcentagens em gráficos.

A análise de conteúdo, de acordo com Bardin (1979), é uma técnica de análises de comunicação para inferir conhecimentos sobre os conteúdos das mensagens produzidas/ recebidas, utilizando procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição. Para compreender os significados das falas captadas nas coletas, optou-se pela análise temática, em que são usadas sentenças, frases ou parágrafos como unidades de análise escolhidas, contemplando os objetivos do estudo e a literatura.

Após a escolha do tema, compartilhamento da informação e do conhecimento, a construção do Quadro 8 foi essencial para o processo de categorização e subcategorização. *A priori*, os objetivos específicos determinaram as categorias, sendo que para uma melhor contemplação do que se pretendia investigar, optou-se por desmembrar em categorias diferentes elementos constituídos em um mesmo objetivo, como 'prática' e 'ferramenta' e 'motivadores' e barreiras'. As subcategorias também foram escolhidas de antemão, considerando o interesse do estudo e a eles foram relacionados autores que o abordavam.

Para cada subcategoria foram encaixadas questões de pesquisa que pretendiam revelá-la. As perguntas do questionário foram facilmente alocadas nas subcategorias correspondentes, pois, não continham perguntas fechadas. Já para fazer o mesmo com o grupo focal e a entrevista procedeu-se uma leitura flutuante do material coletado, pois o fato de serem abertas sabia-se que, apesar de uma pergunta ter sido formulada de maneira a ser direcionada a uma categoria e subcategoria, ela poderia revelar aspectos de outra, que não deveriam ser ignorados.

Enfatiza-se que nas técnicas de grupo focal e entrevista, a análise não foi disposta em quadros, optou-se por contemplar todas as respostas do questionário, porém de maneira distribuída de acordo com a temática. Independente da pergunta, a narração era analisada e direcionada para a subcategoria com base no conteúdo das respostas, algumas vezes até repartida para satisfazer mais de um questionamento. Houve-se a preocupação em não se perder o contexto, no entanto, esse formato permitiu uma dinâmica textual que não seria alcançada com o engessamento das estruturas.

Os relatos coletados por meio do grupo focal e da entrevista foram expostos com os recursos tipográficos diferente do restante do texto, em itálico, fonte menor e espaço entre linhas simples. As subcategorias por não estarem subdivididas em subseções, foram destacadas em negrito para evidenciá-las. Os nomes das bibliotecas e dos bibliotecários foram trocados por letras e números, respectivamente, para não identificação.

Para análise quantitativa, tabularam-se as perguntas do questionário usando a planilha Microsoft Office Excel 2007. Utilizou-se a estatística simples de porcentagem, que originou gráficos para cada subcategoria e, posteriormente, analisou-se isoladamente e, ainda, associado a outros de mesma categoria.

O Quadro 8, observado a seguir, norteou toda a análise e interpretação apresentada na próxima seção, como também, forneceu suporte para propor ações estruturadas para o compartilhamento sistemático entre os bibliotecários do SIB/UEPB.

Quadro 8 – Quadro de Categorias e Subcategorias para Análises

Categoria 1 - Perfil Social dos Bibliotecários do SIB/UEPB Objetivo Específico 'a'		
Subcategoria	Questão da Pesquisa	Autor(es) Relacionado(s)
Gênero	Questionário – Parte 1: Gênero	-
Idade	Questionário – Parte 1: Idade	-
Tempo de Formado	Questionário – Parte 1: Tempo de Formado	-
Nível de Pós-graduação	Questionário – Parte 1: Nível de Pós-graduação	-
Tempo de trabalho na Instituição	Questionário – Parte 1: Tempo de trabalho na Instituição	-

Categoria 2 - Práticas de Compartilhamento da Informação e do Conhecimento Entre os Bibliotecários do SIB/ UEPB Objetivo Específico 'b'		
Subcategoria	Questão da Pesquisa	Autor(es) Relacionado(s)
Práticas Informais	Questionário – Parte 2: Marque os 4 (quatro) meios que você acredita ser mais eficiente para trocar informações e conhecimentos com os outros bibliotecários do SIB/UEPB.	Asian Productivity Organization (2010)/ Ipe (2003)/ Davenport (2000)/ Alves (2011)
	Questionário – Parte 2: Marque os 4 (quatro) meios que você mais usa para trocar informações e conhecimentos com os outros bibliotecários do SIB/UEPB.	
	Grupo Focal 1: [...]. Sei que alguns bibliotecários não possuem outro colega bibliotecário na mesma biblioteca ou setor, outros possuem um ou mais colegas. Nos diversos casos, como vocês procedem para tirar dúvidas, trocar experiências, ideias, sugestões, conteúdos?	
	Entrevista 1: Você acredita que exista a prática de compartilhamento da informação e do conhecimento no SIB/UEPB? Como? Quais?	
Espaço físico de trabalho colaborativo	Questionário – Parte 2: O espaço físico de trabalho permite as interações humanas e a partilha de conhecimentos.	Asian Productivity Organization (2010)/ Von Krogh, Nonaka e Ichijo, (2001)/ Nazim e Mukherjee (2012)
	Entrevista 7: Você acha que o espaço físico das bibliotecas permite um ambiente favorável ao compartilhamento da informação e do conhecimento?	
Café do conhecimento	Questionário – Parte 2: A hora do café é uma maneira de ter uma discussão em grupo, para refletir, desenvolver e compartilhar quaisquer pensamentos e ideias relativas as atividades de trabalho.	Asian Productivity Organization (2010)/ Araújo; Pereira; Oliveira (2010)
Comunidades de prática	Questionário – Parte 2: É formado grupo para compartilhar e criar habilidades comuns e conhecimento entre os funcionários.	Asian Productivity Organization (2010)/ Bettencourt e Cianconi (2012)/ Barros et al. (2010)/ Nazim e Mukherjee

		(2012)/ Che Rusuli; Tasmin; Takala, (2012).
Taxonomia (Sistema de Classificação)	Questionário – Parte 2: É utilizado sistema de classificação, para organizar informações e documentos utilizados nas atividades de trabalho.	Asian Productivity Organization (2010)
Bibliotecas de documentos para o sistema de gestão de documentos	Questionário – Parte 2: Os documentos organizacionais são organizados de forma a permitir uma busca informacional bem-sucedida pela equipe.	Asian Productivity Organization (2010)
<i>Cluster</i> do conhecimento	Questionário – Parte 2: Forma-se grupo, geralmente na Internet, para melhor comunicar, colaborar, aprender e compartilhar conhecimento.	Asian Productivity Organization (2010)
<i>Mentoring</i> ou Tutoria	Questionário – Parte 2: É feita programação agendada intencionalmente entre um membro organizacional mais antigo e um mais recente para transferir experiência e aprendizagem.	Asian Productivity Organization (2010)
Rodízio de funções	Questionário – Parte 2: O rodízio de funções é utilizado para estimular a troca de conhecimentos.	Asian Productivity Organization (2010)
Reuniões e Palestras	Questionário – Parte 2: Utilizam-se reuniões e palestras como forma de proporcionar o compartilhamento do conhecimento entre a equipe.	Davenport; Prusak (2003)/ Davenport (2000)/ Rostirolla (2006)/ Nonaka e Takeuchi (1997)
Pares assistentes	Questionário – Parte 2: Solicita-se a assistência de colegas e peritos da matéria a respeito de uma questão importante que a equipe está enfrentando.	Asian Productivity Organization (2010)
Avaliação de aprendizagem	Questionário – Parte 2: Realiza-se a avaliação da aprendizagem durante o processo de trabalho.	Asian Productivity Organization (2010)
Análise depois da ação	Questionário – Parte 2: São avaliadas as lições aprendidas em uma atividade.	Asian Productivity Organization (2010)
<i>Storytelling</i> ou Narrativas	Questionário – Parte 2: A contação de histórias ou narrativas tem sido utilizada como uma forma de compartilhar e transferir conhecimentos e experiências.	Asian Productivity Organization (2010)

Categoria 3 - Ferramentas de Compartilhamento da Informação e do Conhecimento Entre os Bibliotecários do SIB/ UEPB Objetivo Específico 'b'		
Subcategoria	Questão da Pesquisa	Autor(es) Relacionado(s)
Site Institucional	Questionário – Parte 2: O site Institucional permite a troca de informação estruturada, contém redes e comunidades de conhecimento, fóruns de discussão e espaços de trabalho colaborativos.	Asian Productivity Organization (2010)/ Alves (2011) Autores citados na subseção 2.2
Ferramentas de tecnologia da informação (TI) (wikis, redes sociais, blogs, chats, compartilhamento de vídeo)	Questionário – Parte 2: São utilizadas ferramentas de tecnologia da informação (TI) (wikis, redes sociais, blogs, chats, compartilhamento de vídeo) para facilitar a conexão entre as pessoas que precisam de conhecimentos específicos e as pessoas que possuem o conhecimento independentemente de onde elas estejam localizadas fisicamente.	Asian Productivity Organization (2010)/ Autores citados na subseção 2.2
Recursos oferecidos pelos aparelhos móveis (celulares, tablets, etc)	Questionário – Parte 2: Os recursos tecnológicos oferecidos (aplicativos de comunicação, redes sociais, etc) pelos aparelhos móveis (celulares, tablets, etc) são utilizadas como apoio ao compartilhamento entre membros das equipes.	Autores citados na subseção 2.2
Disponibilização das ferramentas tecnológicas pela organização	Questionário – Parte 2: A organização disponibiliza as ferramentas tecnológicas necessárias para encontrar e para trocaras informações e o conhecimento necessário ao desenvolvimento das atividades.	Asian Productivity Organization (2010)/ Autores citados na subseção 2.2
	Entrevista 5: O SIB/UEPB fornece as ferramentas adequadas para o compartilhamento da informação e do conhecimento no SIB/UEPB?	
	Grupo Focal 3: A instituição tem oferecido as ferramentas necessárias para o compartilhamento (internet, computadores, sistemas, uso de redes sociais)? Nesse sentido, como vocês fazem para interagir?	

Categoria 4- Motivadores do Compartilhamento da Informação e do Conhecimento Entre os Bibliotecários do SIB/ UEPB Objetivo Específico 'c'		
Subcategoria	Questão da Pesquisa	Autor(es) Relacionado(s)
Natureza do Conhecimento	Questionário – Parte 3: Repasso as informações que acredito que vai ajudar meus colegas no desenvolvimento das atividades. (Conhecimento explícito)	Ipe (2003)/ Davenport e Prusak (2003)/ Davenport (2000)/ Alves; Barbosa (2010a; 2010b)/ Aris (2013)/ Alves (2011)/
	Questionário – Parte 3: Repasso conhecimento e experiências adquiridas no desenvolvimento das atividades aos meus colegas. (Conhecimento tácito)	
	Questionário – Parte 3: Algumas informações são mais valorizadas do que outras na instituição.(Valor)	
Motivo para Compartilhar	Questionário – Parte 3: Troco informações e conhecimento para demonstrar a minha capacidade e desempenho naquilo que faço. (Conhecimento como poder)	Ipe (2003)/ Davenport e Prusak (2003)/ Davenport (2000)/ Alves e Barbosa (2010a; 2010b)/ Aris (2013)/ Alves (2011)/
	Questionário – Parte 3: Compartilho apenas com aqueles colegas que compartilham comigo. (Reciprocidade)	
	Questionário – Parte 3: Fortaleço os relacionamentos com os outros quando compartilho informação. (Relação com o destinatário)	
	Questionário – Parte 3: Compartilho apenas com aqueles colegas em quem confio. (Relação com o destinatário - Confiança)	
	Entrevista - Você reconhece quais os bibliotecários que valorizam mais essa prática de compartilhamento?	
	Entrevista - Você valoriza mais os bibliotecários que mais utilizam essa prática? Ou para você é irrelevante?	
	Questionário – Parte 3: Sinto que a instituição valoriza e dá poderes a quem troca informação e conhecimento. (Relação com o destinatário - poder)	

	Questionário – Parte 3: Compartilho por que acredito que isso me traz status no ambiente de trabalho. (Relação com o destinatário - status) Questionário – Parte 3: Interagindo nas trocas de informação conquisto prêmios e recompensas. (Recompensa por partilhar)	
Cultura da Organização	Questionário – Parte 3: Gosto de contribuir com informações e conhecimento para melhorar a qualidade do trabalho do grupo. Questionário – Parte 3: Gosto do meu ambiente de trabalho. Questionário – Parte 3: Sinto-me motivado para participar das trocas. Questionário – Parte 3: Através das trocas de informações e conhecimento com os colegas consigo executar melhor o meu trabalho. Questionário – Parte 3: Tenho facilidade para trocar informações e conhecimento com a Coordenação. Questionário – Parte 3: Compartilho mais com os bibliotecários da instituição que trabalho do que com os de outra instituição. Entrevista - Você acredita que exista a prática de compartilhamento da informação e do conhecimento no SIB/UEPB? Como ela é realizada? Grupo Focal 4: [...] O que te influencia a compartilhar informação e conhecimento com os outros bibliotecários do SIB/UEPB? Entrevista: A direção é procurada pelos bibliotecários para trocarem informações e conhecimentos (sugestões, relatos de experiência...) sobre o desenvolvimento e /ou implantação de atividades? Entrevista 14: Você acredita que ações podem mudar algo em relação a situação atual de compartilhamento?	Ipe (2003)/ Davenport e Prusak (2003)/ Davenport (2000)/ Alves e Barbosa (2010a; 2010b)/ Aris (2013)/ Alves (2011)/

Categoria 5- Barreiras para o Compartilhamento da Informação e do Conhecimento entre os Bibliotecários do SIB/ UEPB Objetivo Específico ‘c’		
Categoria	Subcategoria	Autor(es) Relacionado(s)
Falta de tempo	Questionário – Parte 3: Frequentemente estou atarefado e não tenho tempo para conversar com outros bibliotecários.	Ipe (2003)/ Davenport e Prusak (2003)/ Davenport (2000)/ Alves e Barbosa (2010a; 2010b)/ Aris (2013)/ Alves (2011)/
Interferência em Tarefas de Outro Setor	Questionário – Parte 3: Não intervenho quando observo uma informação que não diz respeito a atividade que desenvolvo.	
Falta de Processo	Questionário – Parte 3: Não compartilho informação e conhecimento por não saber a quem me dirigir.	
Falta de Confiança	Questionário – Parte 3: Não troco informações e conhecimentos por receio de ser julgado pelos colegas.	
Independência na Aquisição do Conhecimento	Questionário – Parte 3: Não repasso informações e conhecimento porque acredito que cada indivíduo deve procurar se capacitar por si só.	
Barreiras	Grupo Focal 3: [...] sendo assim, quais as principais barreiras que vocês sentem ao compartilhar informação e conhecimento com os outros bibliotecários do SIB/UEPB?	
	Entrevista 9: Quais as barreiras ou dificuldades enfrentadas pelos bibliotecários ao compartilharem informação e conhecimento no SIB/UEPB?	

Fonte: Dados da Pesquisa (2016).

A partir desta construção, partiu-se para a análise dos resultados, conforme seção seguinte.

5 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

Nesta seção, de acordo com a recomendação de Gomes (2009), quantificaram-se os dados, algumas vezes os descrevendo, outras decompondo para buscar relação entre as partes e, ao mesmo tempo, examinando para se chegar a uma compreensão dos pontos que foram gerados no campo de pesquisa.

Para que se pudesse caminhar por entre as subcategorias abordadas, dialogando sem se preocupar com os limites que dificultariam analisá-las conjuntamente, optou-se por tratar as subcategorias em uma mesma subseção, destacadas em negrito, apesar de estarem divididas em linhas diferentes no Quadro 8.

Com a aplicação das técnicas, dos 26 questionários enviados obteve-se um retorno de 20 questionários respondidos, uma porcentagem considerável de 76,92%. Enquanto para o grupo focal *online*, a adesão foi de 15 bibliotecários, uma participação de 57,5% do total da população investigada. São os resultados obtidos com essas duas técnicas e com a entrevista que originaram as subseções subsequentes.

5.1 CATEGORIA 1: Perfil social dos bibliotecários do SIB/UEPB

Para traçar um perfil dos bibliotecários que atuam no SIB/UEPB (objetivo específico 'a'), perguntou-se sobre o **gênero, idade, tempo de formado, nível de pós-graduação e tempo de trabalho na instituição**.

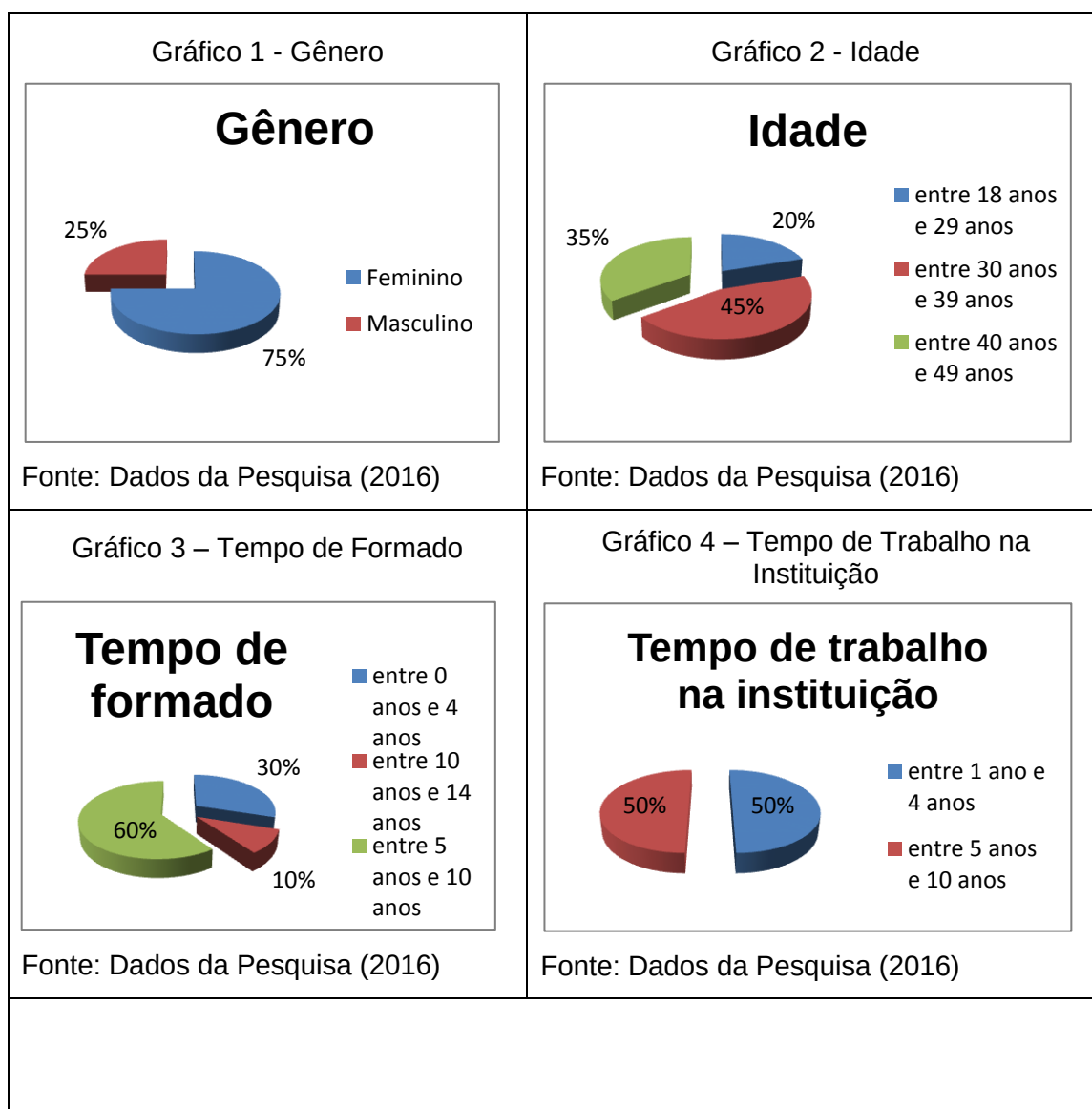
Identificou-se que, grande parte, 75% da população pesquisada, é do **gênero** feminino e 25% do **gênero** masculino (GRÁFICO 1). Quanto à **idade**, 45% possui entre 30 e 39 anos, 35% entre 40 e 49 anos e 20% entre 18 e 29 anos (GRÁFICO 2).

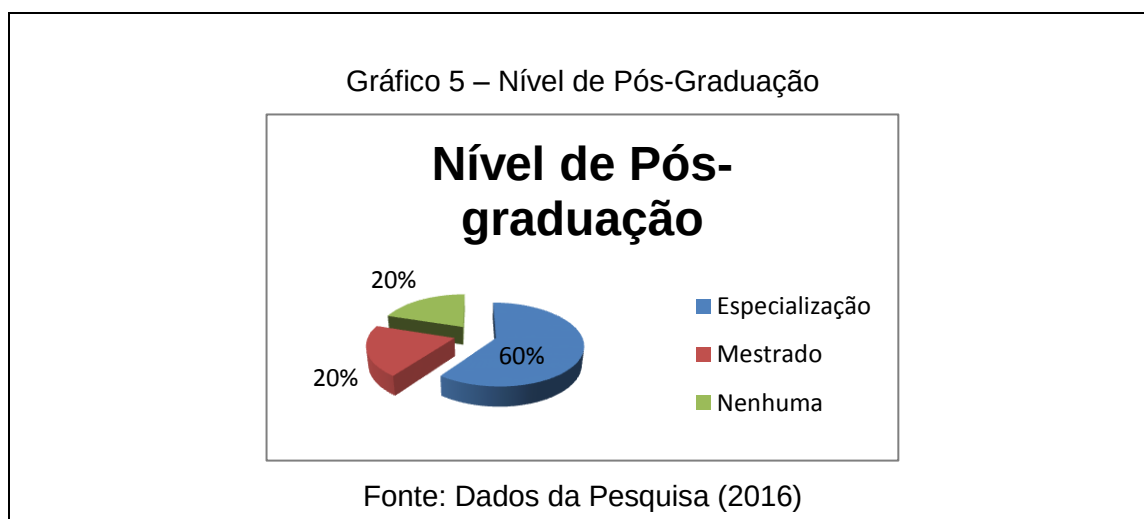
Do **tempo de formado**, constatou-se que a maioria dos servidores, 60%, saíram da graduação entre 5 e 10 anos atrás, 30% entre 0 e 4 anos e 10% entre 10 e 14 anos (GRÁFICO 3). Além da graduação, 80% possuem **pós-graduação**, sendo 60% especialização e 20% mestrado (GRÁFICO 5).

Sobre o **tempo de trabalho na instituição**, ficaram divididos com 50% cada, as opções entre 1 e 4 anos e entre 5 e 10 anos (GRÁFICO 4). Essa uniformidade deveu-se ao fato dos respondentes terem ingressado na Instituição por meio de concursos para servidores técnico-administrativos ocorridos após a autonomia financeira conquistada pela UEPB, que possibilitou a expansão e consolidação do quadro de servidores.

O Quadro 9, reuniu os gráficos que demonstram o resultado sobre o perfil do bibliotecário, aspectos importantes, considerando que, quando se trata de uma população pesquisada, apresentá-la é imprescindível para compreender o contexto que se pretende investigar e, com isto, atendendo ao objetivo específico 'a'.

Quadro 9 – Gráficos do Perfil do Bibliotecário do SIB/UEPB





Fonte: Dados da Pesquisa (2016)

Com o perfil dos bibliotecários do SIB/UEPB traçado, prosseguiu-se para a análise das demais categorias capazes de revelar os outros objetivos do estudo.

5.2 CATEGORIA 2: Práticas de compartilhamento da informação e do conhecimento entre os bibliotecários do SIB/ UEPB

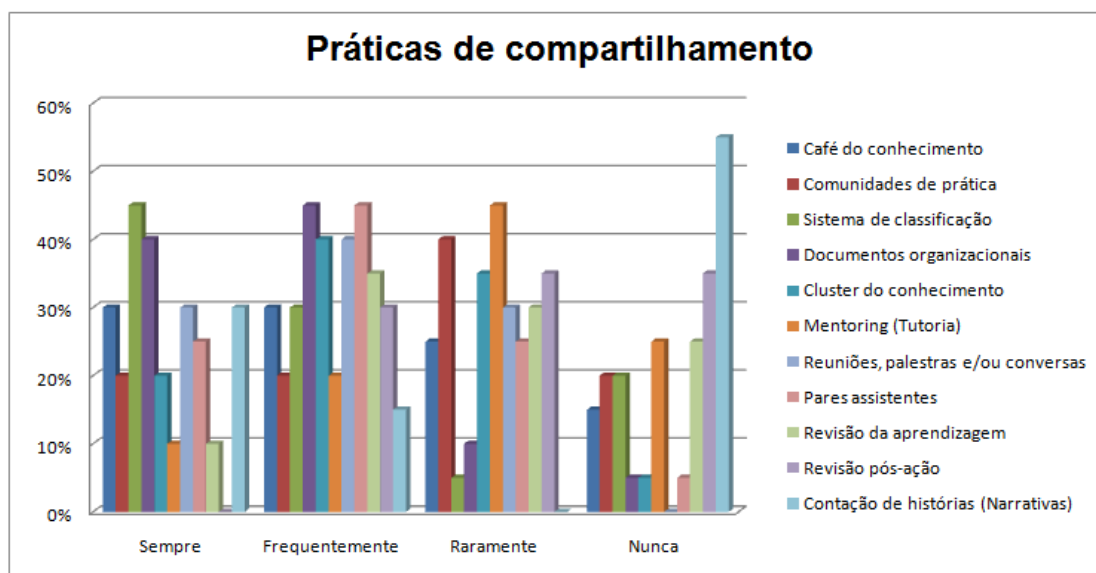
Para mapear as práticas de compartilhamento da informação e do conhecimento, do objetivo específico 'b', e proceder com a categorização (QUADRO 8), tomou-se por base o Quadro 1, com as práticas identificadas e descritas pela *Asian Productivity Organization* (2010). Para fins de análise, algumas delas foram categorizadas em **ferramentas de compartilhamento** pelo seu viés tecnológico.

Investigou-se, na **categoria 2**, a utilização das seguintes práticas ou subcategorias: **café do conhecimento, comunidades de práticas, sistemas de classificação ou taxonomia, documentos organizacionais, cluster do conhecimento, mentoring** ou tutoria, reuniões/palestras, pares assistentes, **revisão da aprendizagem, revisão pós-ação, contação de histórias ou narrativas**, para tratar das práticas formais e; para tratar das informais, analisou-se **espaço físico de trabalho, meios mais usados e meios mais eficientes para compartilhar**

Quando convidados a responder sobre as práticas mais utilizadas para compartilhar informação e conhecimento no SIB/UEPB, com as opções “Nunca”,

“Raramente”, “Frequentemente”, e “Sempre”, obteve-se o panorama demonstrado no Gráfico 6, a seguir.

Gráfico 6 – Práticas de Compartilhamento

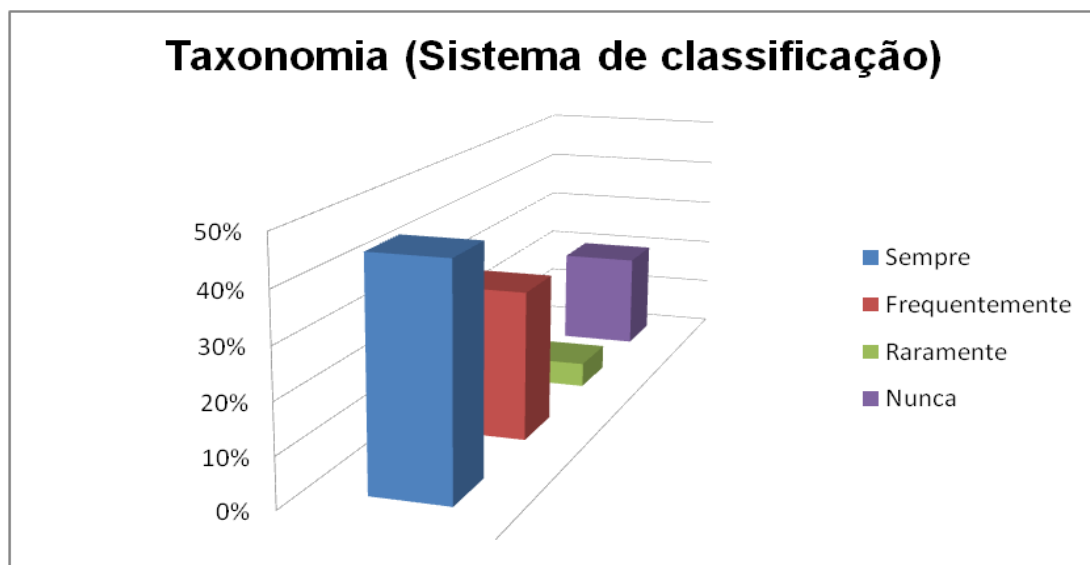


Fonte: Dados da Pesquisa (2016)

As práticas que mais apareceram com sendo “Sempre” adotadas foram, em primeiro lugar, **taxonomia (sistemas de classificação) para organizar informações e documentos utilizados pelas bibliotecas**, seguido dos **documentos organizacionais organizados de forma a permitir uma busca informacional bem-sucedida pela equipe**.

Nos **sistemas de classificação** o “Sempre” obteve 45%, o “Frequentemente” 30%, o “Raramente” 5% e o “Nunca” 20% (GRÁFICO 7).

Gráfico 7 - Taxonomia (Sistemas de Classificação)



Fonte: Dados da Pesquisa (2016)

Em **documentos organizacionais**, o “Sempre” obteve 40%, o “Frequentemente” 45%, o “Raramente” 10% e o “Nunca” 5% (GRÁFICO 8).

Gráfico 8 - Documentos Organizacionais Organizados



Fonte: Dados da Pesquisa (2016)

Somando a escala “Sempre” e “Frequentemente”, evidenciaram-se as porcentagens para os **sistemas de classificação** em 75% e **para organização dos**

documentos organizacionais em 85%, que representam o maior nível de aproveitamento de uma prática de compartilhamento (QUADRO 1).

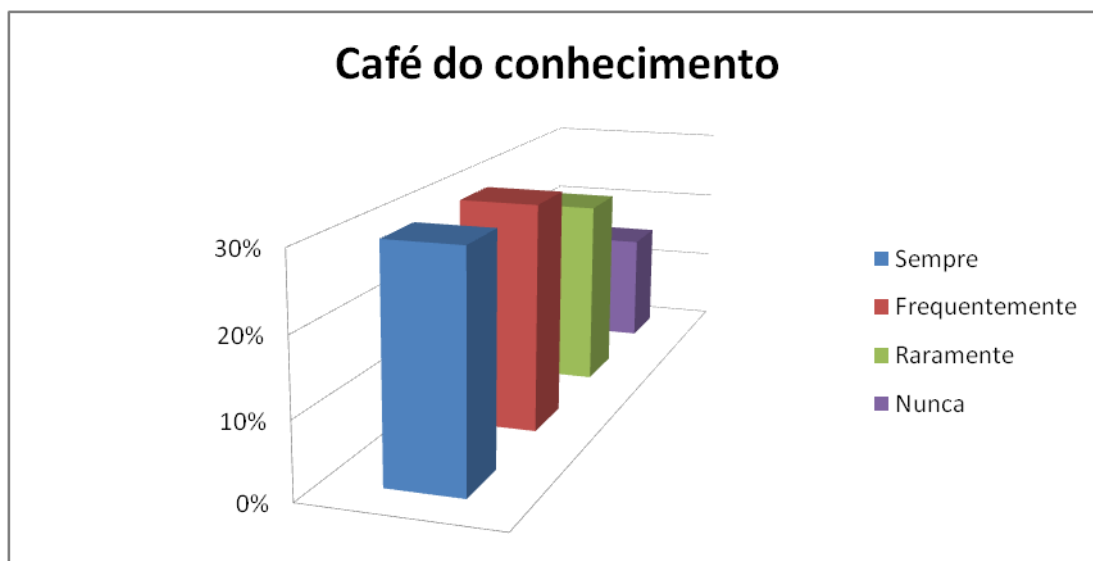
Esse resultado pode ser visto como o cumprimento de atividades de domínio da profissão. Afinal, como expõe Maponya (2004, tradução nossa), é “função convencional das bibliotecas acadêmicas coletar, processar, difundir, armazenar e utilizar a informação para oferecer o serviço à comunidade universitária”. Essa função converge com os processos de uma organização com as estratégias voltadas para GI e GC. No caso das BU's, tais estratégias são aplicadas de duas formas, como fim e como meio, ou seja, para revertê-las em conhecimento organizacional e com a sua função convencional citado por Maponya (2004). É uma tarefa que o bibliotecário desempenha muito bem, como explana Davenport (2000, p. 142), “Bibliotecários estão mais familiarizados com as informações com que lidam que a maior parte dos profissionais da informação”.

Nesta ótica, os sistemas automatizados usados pela biblioteca também atuam com essa dupla função. Ao passo que o SISCOBIB produz as fichas catalográficas e controla sua emissão, também faz o mesmo com o documento ‘nada consta’, que é requerido da biblioteca em alguns processos administrativos para informar que o usuário não possui pendências com o SIB/UEPB (UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA, 2013). O SIABI, como um sistema automatizado de gestão de bibliotecas, possui os módulos de administração e estatística para a função administrativa e a catalogação e a circulação para as funções técnicas e administrativas. (SIABI, 2016).

As práticas que possuíram um índice igual ou maior que 50% de marcação agregando o “Sempre” e o “Frequentemente”, foram consideradas práticas com uma aplicabilidade significativa. Nesta escala, além das duas citadas anteriormente, se enquadram o **café do conhecimento**, **reuniões e palestras**, **cluster de conhecimento** e **pares assistentes**.

O **café do conhecimento** apresentou, como demonstra o Gráfico 9, a escala “Sempre” e “Frequentemente” com 30% cada, a escala “Raramente” com 25% e a “Nunca” com 15%.

Gráfico 9 – Café do Conhecimento



Fonte: Dados da Pesquisa (2016)

A prática anterior, do Gráfico 9, **café do conhecimento** só é passível de se efetivar caso haja profissionais bibliotecários no mesmo local de lotação, o que não é uma realidade em algumas bibliotecas do Sistema, como pode-se constatar com as seguintes falas:

“Sou a única bibliotecária do curso de Direito do campus ‘A’ [...]” (Bibliotecário 1)

“No caso da Biblioteca Setorial do Campus ‘X’ contamos com apenas um bibliotecário para cumprir as atividades técnicas e de gestão referentes ao Setor” (Bibliotecário 2)

“Era a única bibliotecária em Biblioteca ‘Y’ [...]” (Bibliotecário 3)

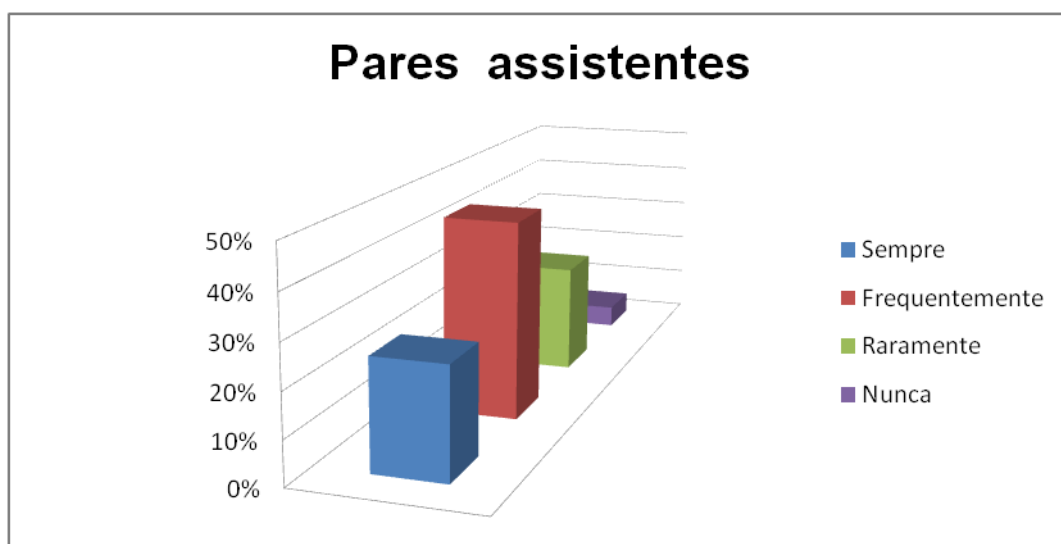
“[...] desempenhei minha função por muito tempo nesses três anos de UEPB sem outro profissional na setorial [...] que trabalho”. (Bibliotecário 5)

Apesar destas afirmações dos bibliotecários, os dados quantitativos mostraram em sua maioria que a prática é realizada. Julga-se, portanto, que nas unidades em que se tem a condição necessária para isto acontecer, ela é usual. Entretanto, não se identificou o seu acontecimento formal, com processo definido com temática, facilitador, agendamento, tempo estipulado, conforme a *Asian Productivity Organization* (2010) recomenda. De toda maneira, já que não é uma atividade programada pelo SIB, acontece como um ato voluntário e participativo, o que para a APO são os que produzem melhores resultados (*ASIAN PRODUCTIVITY ORGANIZATION*, 2010).

A prática **pares assistentes** mostrou que 25% “Sempre”, 45% “Frequentemente”, 25% “Raramente” e 5% “Nunca” solicitaram a assistência de colegas e peritos da matéria a respeito de uma questão importante que a equipe está enfrentando (GRÁFICO 10). Também foi uma prática na qual não se constatou em documentos e/ou relatos uma configuração formal.

Para uma organização em que os profissionais executam as mesmas atividades, como é a situação, é uma prática que pode ter suas vantagens bastante aproveitadas, tendo em vista que, de acordo com a *Asian Productivity Organization* (2010), a solicitação da assistência deve acontecer quando um membro está realizando um projeto ou ação e constata que um colega poderia ajudá-lo com conhecimentos e recursos já existentes.

Gráfico 10 – Pares Assistentes

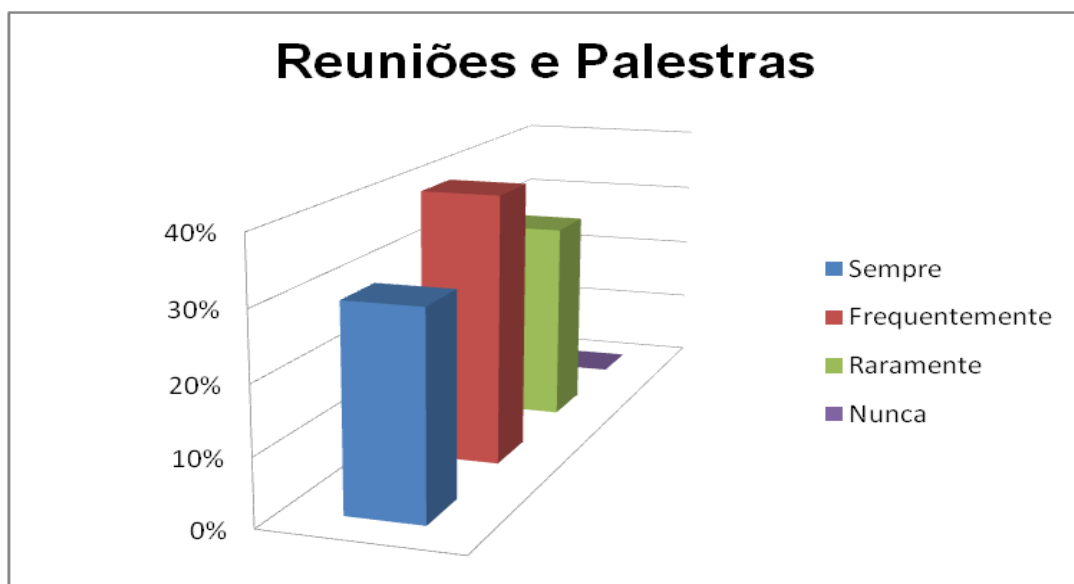


Fonte: Dados da Pesquisa (2016)

Uma das formas mais convencionais de se compartilhar informações e conhecimentos no âmbito organizacional é por meio das **reuniões e palestras**, de modo que foi incluído na **categoria práticas de compartilhamento** deste estudo, mesmo sem estar presente no manual da APO. Assim sendo, a constatação de que 30% “Sempre”, 40% “Frequentemente”, 30% “Raramente” notaram a promoção desta prática, forneceu a perspectiva quantitativa do Gráfico 11. Ressalta-se que foi a única prática do qual se teve 0 (zero) na escala “Nunca”, o que infere que todos

concordam com a existência de **reuniões e palestras** como forma de proporcionar o compartilhamento do conhecimento entre a equipe.

Gráfico 11 – Reuniões e Palestras



Fonte: Dados da Pesquisa (2016)

Nas outras técnicas de coletas de dados do estudo, as **reuniões** foram mencionadas com frequência. No grupo focal:

“Infelizmente nem sempre é possível estabelecer grupos de discussões ou reuniões voltadas para trocas de ideias e sugestões na melhoria das atividades, tendo em vista a distância entre as Bibliotecas e a dificuldade em reunir os Bibliotecários pessoalmente”. (Bibliotecário 4)

“Sinto falta de reuniões periódicas com os bibliotecários das setoriais, para tratar de assuntos referentes ao sistema”. (Bibliotecário 5)

Quando solicitado a indicação de ações para melhorar a interação e a troca de informação e conhecimento entre os bibliotecários do SIB/UEPB, foram citados pelos 8 (oito) bibliotecários que responderam à questão:

“Acredito que mudanças simples como reuniões periódicas e fixas a cada 3 meses, ou a cada 6 meses surtiriam algum efeito positivo”. (Bibliotecário 4)

“Acredito q¹¹ encontros mais frequentes, onde teríamos a oportunidade de debater as realidades vivenciadas”. (Bibliotecário 6)

“Concordo com as meninas tb¹² [...]” [referindo-se as citações acima] (Bibliotecário 1)

¹¹ Abreviatura de ‘que’ em hipertextos.

¹² Abreviatura de ‘também’ em hipertextos.

“Acho interessante a ideia de reuniões periódicas”. (Bibliotecário 3)

“Reuniões presenciais com pautas” (Bibliotecário 8)

“Concordo com Bibliotecário 4 quando fala: “Acredito que mudanças simples como reuniões periódicas e fixas a cada 3 meses, ou a cada 6 meses surtiriam algum efeito positivo.” (Bibliotecário 7)

“Aumento de encontros presenciais com o intuito de permutar conhecimentos sobre as atividades profissionais, e por consequência, de informações necessárias a tomada de decisões organizacionais; Orientações por meio de oficinas, palestras, e outros eventos que versem sobre a importância do compartilhamento de informações para o êxito das atividades profissionais.” (Bibliotecário 2)

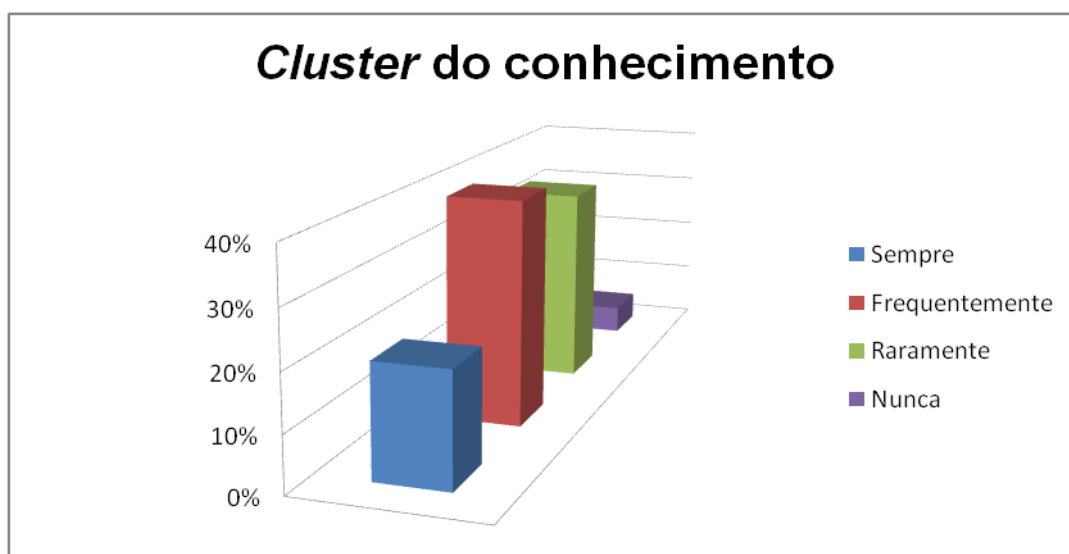
“Acredito que deva haver mais reuniões, capacitações, oficinas [...]” (Bibliotecário 9)

Na entrevista o depoimento da coordenadora destacou que:

“Anualmente [...] a gente tenta fazer aquele evento chamado semana do bibliotecário, onde os bibliotecários apresentam o que fizeram durante o ano, as oficinas que participaram, às vezes há conversas, os bibliotecários interagem entre si, principalmente, os bibliotecários dos outros campus tiram suas dúvidas com quem já está à frente de outras atividades há mais tempo, então, acaba que tem, realmente, esse compartilhamento”. (Coordenadora)

Verificou-se que as **reuniões** presenciais acontecem e são bastante reconhecidas como uma prática de compartilhamento eficaz, mas não com a constância desejada para suprir a demanda da equipe.

Para saber sobre a prática **cluster do conhecimento**, perguntou-se, “Forma-se grupo, geralmente na Internet, para melhor comunicar, colaborar, aprender e compartilhar conhecimento”, para os quais se obteve as respostas: 20% “Sempre”, 40% “Frequentemente”, 35% “Raramente” e 5% “Nunca” (GRÁFICO 12).

Gráfico 12 – *Cluster* do Conhecimento

Fonte: Dados da Pesquisa (2016)

Como já mencionado no estudo, os **cluster** geralmente são formados entre várias empresas, que se beneficiam compartilhando desde insumos materiais e prestação de serviços a insumos não tangíveis, como conhecimentos e melhores práticas. Sendo assim, a gestão da coordenação de bibliotecas funcionando no formato de sistema, converge com o modelo organizacional de **cluster**, nos quais as várias unidades operam de forma cooperativa para alcançar benefícios bem maiores do que se buscassem individualmente. (VIDAL, PRIMROY; SANTOS, 2009).

Sobre isto, o Bibliotecário 4 e 5, respectivamente, afirmaram:

“[...] somos um Sistema e nossas decisões devem ser tomadas em conjunto”
(Bibliotecário 4)

“[...] para discutir procedimentos que são executados de formas diferentes, para que pudéssemos avaliar as divergências e tentar igualar as práticas o máximo possível, tendo em vista sermos um sistema integrado de bibliotecas.” (Bibliotecário 2)

Das práticas que atingiram menos de 50% somando-se o “Sempre” e o “Frequentemente” e, portanto, consideradas menos utilizadas pelos bibliotecários, destacam-se: **comunidades de prática, revisão de aprendizagem, contação de histórias (narrativas), mentoring (tutoria), revisão pós-ação.**

As **comunidades de prática** são formadas geralmente para partilhar e desenvolver competências comuns, conhecimento entre profissionais em algumas situações como, os que trabalham com problemas semelhantes, estão explorando

novas técnicas ou pessoas inexperientes que querem se ajudar. Entretanto, o domínio compartilhado deve ter uma identidade bem definida. (*ASIAN PRODUCTIVITY ORGANIZATION*, 2010). Ainda, de acordo com a *Asian Productivity Organization* (2010), uma **comunidade de prática** é um **cluster de conhecimento**, porém, mais voltado para um objetivo pontual.

As impressões sobre a formação de **comunidades de prática** no SIB foram que: 20% “Sempre”, 20% “Frequentemente”, 40% “Raramente” e 20% “Nunca” são realizadas, ou seja, estão sendo pouco adotadas, como ilustrado pelo Gráfico 13.

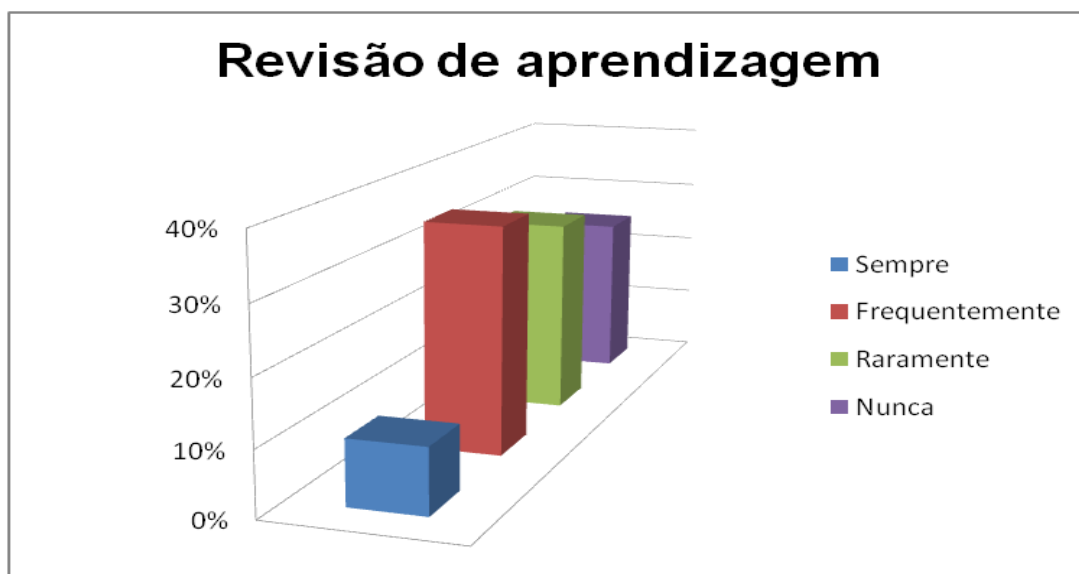
Gráfico 13 – Comunidade de Prática



Fonte: Dados da Pesquisa (2016)

A **revisão de aprendizagem** apresentou as porcentagens de 10% “Sempre”, 35% “Frequentemente”, 30% “Raramente” e 25% “Nunca”, conforme o Gráfico 14.

Gráfico 14 – Revisão de Aprendizagem

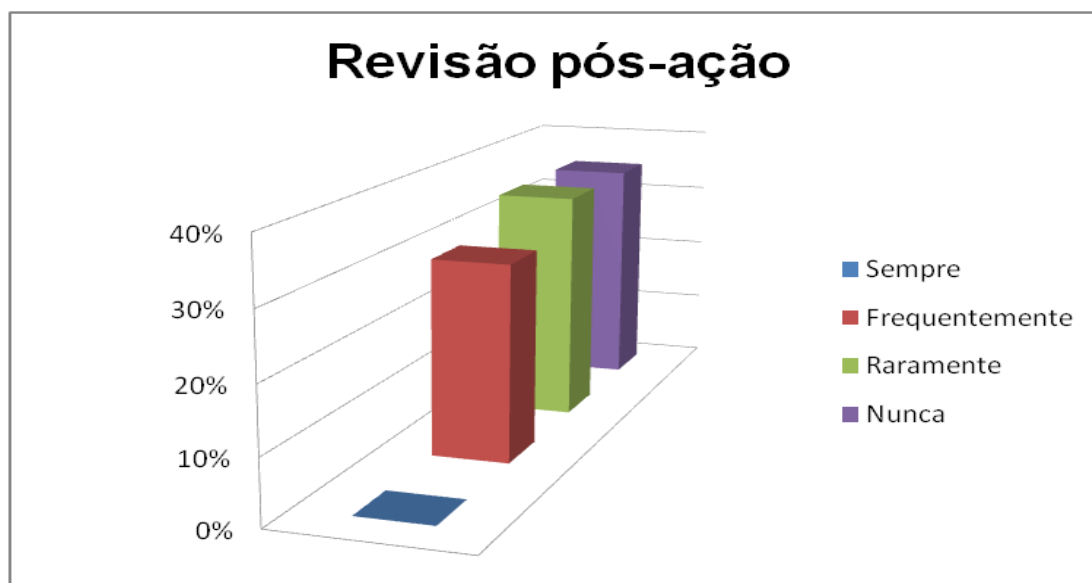


Fonte: Dados da Pesquisa (2016)

O Gráfico 14 expõe a baixa frequência da realização da **revisão da aprendizagem** durante o processo de trabalho dos pesquisados, com intuito de compartilhar as impressões da realidade que está sendo executada.

Outra prática que foca no compartilhamento das lições aprendidas de uma ação é a **revisão pós-ação**. No entanto, esta só é efetivada ao final. Estruturada como uma conversa informal, os membros da equipe reveem os sucessos e os fracassos para realizações de outras futuras ações. No SIB, a **revisão pós-ação** ocorre assim: 30% “Frequentemente”, 35% “Raramente” e 35% “Nunca” veem essa prática no SIB. Entre as demais práticas apresentadas, foi a única que não teve o “Sempre” apontado (GRÁFICO 15).

Gráfico 15 – Revisão pós-ação



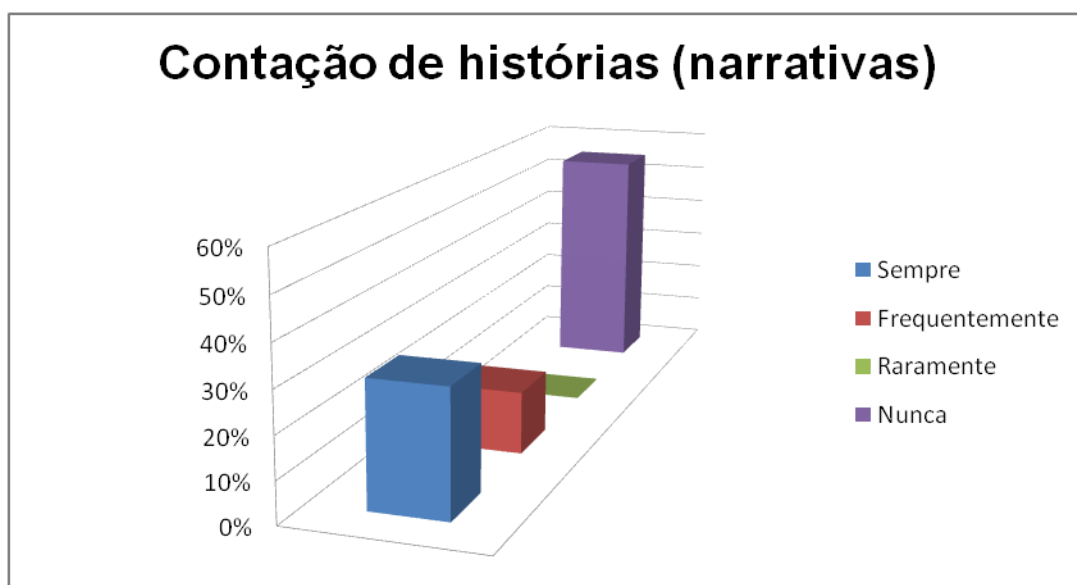
Fonte: Dados da Pesquisa (2016)

Ao comparar os dois tipos de revisão, dos Gráficos 13 e 14, ainda que com percentuais baixos, observou-se que no SIB/UEPB, mantém-se mais a revisão durante o processo à revisão ao ser concluída uma ação.

A **contação de histórias (narrativas)** e o **mentoring (tutoria)** são práticas consagradas na gestão do conhecimento para partilhar experiências. Mas, no contexto das bibliotecas da UEPB são pouco adotadas.

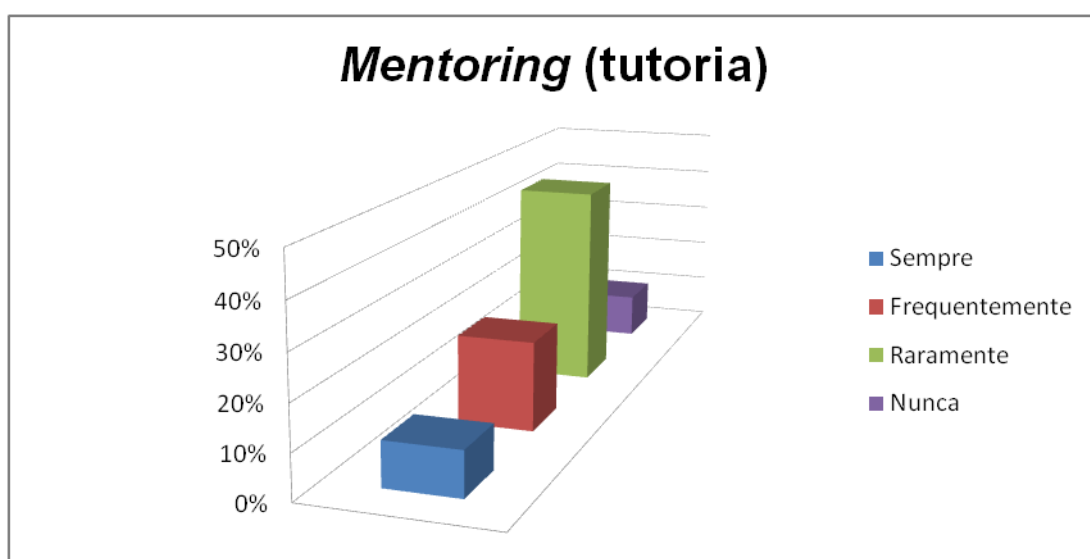
Para a **contação de histórias** captou-se que o “Sempre” recebeu 30%, o “Frequentemente” 15%, o “Raramente” 0 (zero) e o “Nunca” 55% (GRÁFICO 16). As **narrativas** transmitem informação, valores, cultura por meio da contação de histórias intencionalmente visando produzir um determinado efeito na organização. Nos relatos do grupo focal e da entrevista dos pesquisados não foi feita menção de nenhuma atividade com esse aspecto.

Gráfico 16 – Conta  o de Histórias (Narrativas)



Fonte: Dados da Pesquisa (2016)

O questionamento se “   feita programa  o agendada intencionalmente entre um membro organizacional mais antigo e um mais recente para transferir experiência e aprendizagem” revelou que 10% “Sempre”, 20% “Frequentemente”, 45% “Raramente” e 10% “Nunca” observaram o *mentoring* no SIB/UEPB (GRÁFICO 17).

Gráfico 17 – *Mentoring* (Tutoria)

Fonte: Dados da Pesquisa (2016)

No grupo focal, ao propor práticas sistemáticas, para que o compartilhamento aconteça efetivamente, além das reuniões citadas em outro momento, os bibliotecários solicitaram:

“[...] tb¹³ poderia ser formado um “modelo” de procedimentos ou etapas das bibliotecas sib e assim marcaríamos com x cada etapa cumprida. Sei q há particularidades de cada bibliotecas, mas acho q esse modelo não seria para “prender” nossas ações, mas para saber como cada biblioteca encontra-se. (Não sei se me fiz entender)” (Bibliotecário 1)

“Orientações por meio de oficinas, palestras, e outros eventos que versem sobre a importância do compartilhamento de informações para o êxito das atividades profissionais, principalmente as ligadas a inserção de dados no sistema de automação das bibliotecas do SIB; buscar desenvolver um módulo de compartilhamento de informações no próprio sistema de automação de bibliotecas utilizado no SIB”. (Bibliotecário 2)

“Acredito que deva haver mais reuniões, capacitações, oficinas, como também seria bom que houvesse uma melhor disponibilização de ferramentas e aplicativos acessíveis.” (Bibliotecário 9)

Sobre a implantação de práticas formais de compartilhamento, a coordenadora comentou:

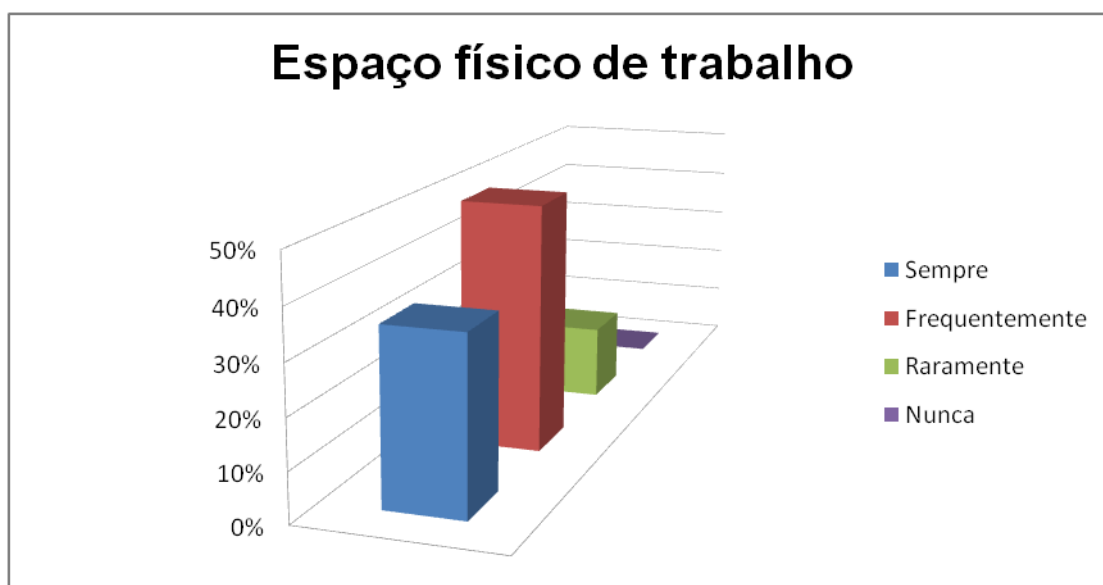
“Eu acredito que a equipe receberia bem essa questão do compartilhamento da informação e do conhecimento”. (Coordenadora).

Existe uma necessidade por sistematização das práticas formais, que apesar de ocorrerem, o fazem por instinto e necessidade, e não com técnicas que promovam trocas eficientes.

O **espaço físico** revela ser mais do que uma prática, manifesta-se como um aspecto imprescindível para que tais práticas se realizem, sejam elas formais, como as investigadas anteriormente, sejam elas informais, como as que serão apresentadas a seguir. Sendo assim, no questionário obteve-se 35% “Sempre”, 50% “Frequentemente” e 15% “Raramente” para a afirmação “O espaço físico de trabalho permite as interações humanas e a partilha de conhecimentos”, conforme o Gráfico 18.

¹³ Abreviatura de ‘também’ em hipertextos.

Gráfico 18– Espaço Físico de Trabalho

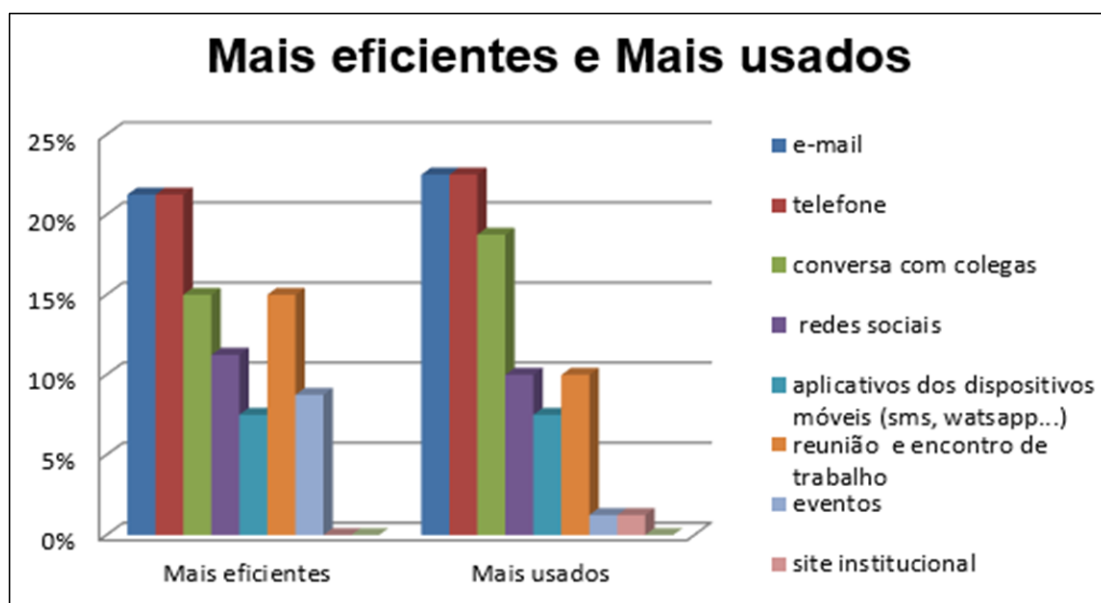


Fonte: Dados da Pesquisa (2016)

A coordenadora conta que não conhece todas as bibliotecas devido ao pouco tempo à frente da coordenação, porém, pelas que conhece pressupõe: “[...] eu acredito que sim, que exista aquela área que o bibliotecário com a sua equipe possa sim compartilhar o conhecimento e tudo, mas eu acho que essa realidade se estende as outras”. (Coordenadora). Pode-se dizer que este não se constitui um problema para as realizações das práticas.

Sabendo que as práticas podem ter natureza formal e informal, para ter uma perspectiva das de natureza informal, na parte 2 do questionário, as duas primeiras perguntas pediam, primeiro que fossem marcados os 4 (quatro) **meios que eles acreditam ser mais eficientes** para trocar informações e conhecimentos com os outros bibliotecários do SIB/UEPB e; segundo, os 4 (quatro) **meios que eles mais usam** para trocar informações e conhecimentos com os outros bibliotecários do SIB/UEPB. A intenção era de um modo geral, captar nas práticas informais, quais os meios (não-tecnológicos e tecnológicos) eram enfatizados por cada questão (GRÁFICO 19) e depois confrontá-los (GRÁFICO 20), proporcionando, assim, uma visão geral de como os compartilhamentos informais se desenrolam na organização investigada. Segue o Gráfico 19.

Gráfico 19 – Meios Mais Eficientes e Meios Mais Usados



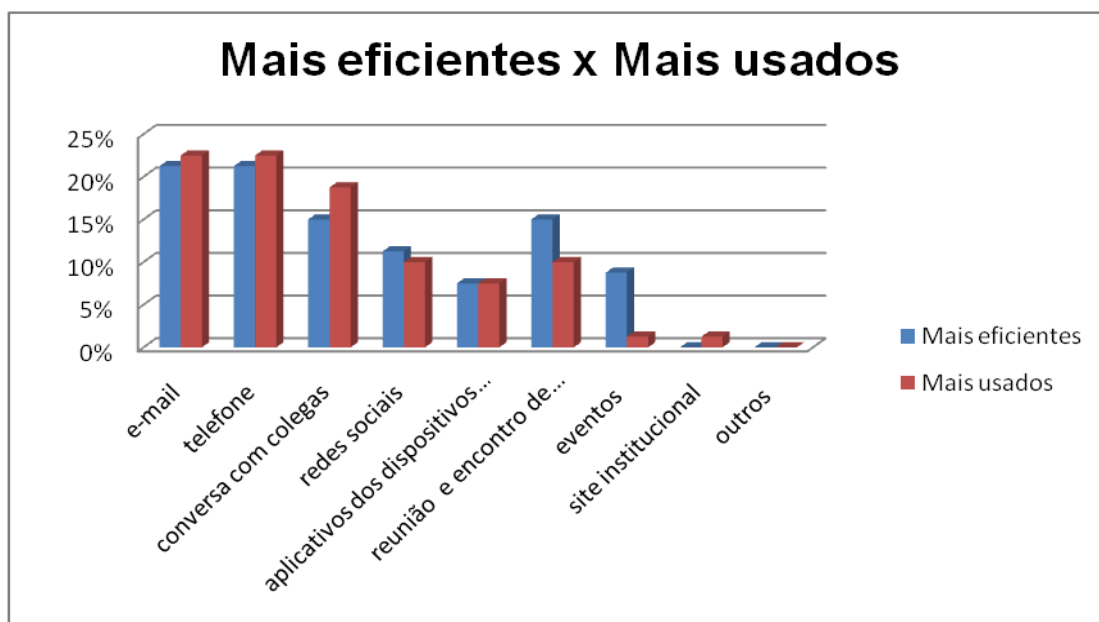
Fonte: Dados da Pesquisa (2016)

Dos considerados **mais eficientes** para o compartilhamento informal, **telefone** e **e-mail** foram os mais marcados (21%), seguido de **conversas com colegas** e **reuniões de trabalho** (15%), **redes sociais** (11%), **eventos** (9%), **aplicativos dos dispositivos móveis** (8%), **site institucional** e **outros** não foram marcados. (GRÁFICO 19)

Dos **mais usados**, **e-mail** e **telefone** para o compartilhamento informal, também foram os mais marcados (23%), seguido de **conversas com colegas** (19%), **redes sociais** e **reuniões e encontros de trabalho** (10%), **aplicativos dos dispositivos móveis** (8%), **site institucional** e **eventos** (1%). (GRÁFICO 19)

Ao confrontar as duas questões, percebeu-se que elas são compatíveis, não havendo grandes inconsistências. As opções **telefone**, **e-mail** e **conversas com colegas** nos dois eventos, foram os mais citados, sendo, portanto, os meios considerados mais eficientes e os mais usados para partilha de natureza informal (GRÁFICO 20).

Gráfico 20 – Meios Mais Eficientes x Meios Mais Usados



Fonte: Dados da Pesquisa (2016)

Na entrevista, a coordenadora enfatiza que os compartilhamentos que ocorrem no SIB/UEPB, são de natureza informal:

“[...] então, acaba que tem, realmente, esse compartilhamento. Se você me perguntar se ele é formal, existe uma formalização. Não, não existe, mas há sim compartilhamento da informação, principalmente, naqueles eventos pequenos anuais onde os bibliotecários se encontram”. (Coordenadora)

Os bibliotecários do SIB não relataram o uso de nenhuma das práticas formais no grupo focal. Em contrapartida, sobre as práticas informais costumeiras para tirar dúvidas, trocar experiências, ideias, sugestões, conteúdos, narraram:

“No dia-a-dia trabalho em conjunto com Bibliotecária 10 e nós estamos em contato direto. [...] sempre conversamos pessoalmente [...]. Com os outros Bibliotecários do SIB o meu contato [...] por telefone ou e-mail [...] com a coordenação [...] esse contato se dá por e-mail ou por telefone”. (Bibliotecário 4)

“[...] fazendo uso de telefonemas, principalmente. Esse meio de comunicação me limita a ligações locais (com os vários setores da Biblioteca “Z”) [...] Sobre e-mails, eu utilizo como meio de comunicação, mas encaro mais como comunicação formal de assuntos pontuais. ” (Bibliotecária 1)

“[...] primeiramente com o Bibliotecário parceiro do Campus, persistindo a dúvida entro em contato com os demais bibliotecários através de telefonema, pois entre os meios podem haver distorções ou mal-entendido na informação”. (Bibliotecário 11)

“[...] trocando ideias, sugestões e dúvidas através de telefone e e-mail.” (Bibliotecário 6)

“[...] através de encontros na biblioteca no horário contrário ao do meu expediente, o telefone” (Bibliotecário 12)

“[...] por telefone, e nas reuniões do grupo [...]”. (Bibliotecária 3)

“[...] por telefone [...]”. (Bibliotecário 13)

“[...] por telefone [...] Acredito que para troca de experiências, o facebook [rede social] é uma ferramenta aliada [...]” (Bibliotecário 5)

“[...] compartilho com Bibliotecária 14 [conversa com colegas] [...]” (Bibliotecário 8)

“[...]primeiramente procuro colegas da Biblioteca Central [conversa com colegas], depois [...], na maioria das vezes por telefone, e-mail, e às vezes, por facebook [rede social]” (Bibliotecário 7)

Em conformidade com a explanação dos bibliotecários do Sistema e com os Gráficos 19 e 20, os meios mais usados e considerados mais eficientes para o compartilhamento é o **telefone** e o **e-mail** quando se pretende interagir com alguém de outra unidade. Para a interação à distância recorrem também às **redes sociais**. Especificamente o **telefone**, também foi o mais citado na pesquisa de Nazim e Mukherjee (2012) com bibliotecários estaduenenses, que utilizou a justificativa de que é um meio presente há muito tempo e acessível ao bibliotecário.

Quando possível - o assunto permitir e existir um colega disponível - percebeu-se que a **conversa pessoal** entre os colegas de uma mesma unidade é praticada. De acordo com a coordenadora, em referência ao contato pessoal:

“Eu acredito que o contato, acho que a barreira social, ela foi diminuída, com o uso das redes sociais e do WhatsApp, no entanto, o contato físico, o contato dia-a-dia, ele é muito importante pra isso, porque a gente tem a vivência, já sabe, acompanha o dia-a-dia do colega, a dificuldade que ele tá passando”. (Coordenadora)

Este ponto de vista explicita a importância do vínculo que se forma com a convivência. Como veremos na próxima subseção, as ferramentas surgem como uma opção para estreitar os laços e firmar as trocas no ambiente organizacional.

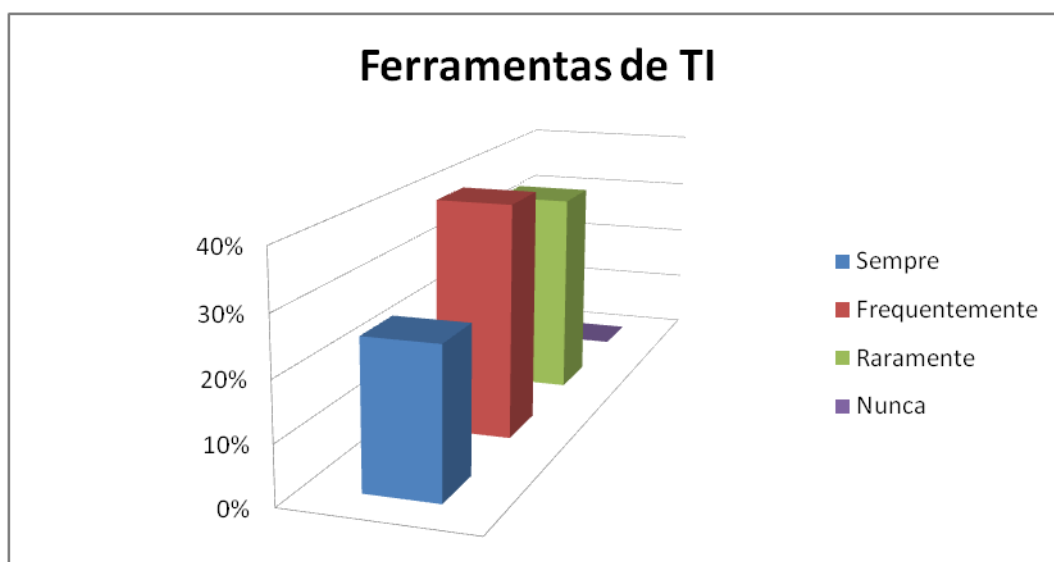
5.3 CATEGORIA 3: Ferramentas de compartilhamento da informação e do conhecimento entre os bibliotecários do SIB/ UEPB

As práticas mencionadas pela APO (QUADRO 1) que possuem um carácter tecnológico foram investigadas como ferramentas de compartilhamento, por se basear na TI para promover ou facilitar as trocas de informação e conhecimento.

Nesta categoria, serão mapeadas, no âmbito do SIB/UEPB, as ferramentas e o seu papel para compartilhar, como esperado no objetivo “b”.

Abordaram-se os pesquisados sobre a seguinte questão: “São utilizadas ferramentas de **tecnologia da informação (TI)** (wikis, redes sociais, blogs, chats, **compartilhamento de vídeo**) para facilitar a conexão entre as pessoas que precisam de conhecimentos específicos e as pessoas que possuem o conhecimento independentemente de onde elas estejam localizadas fisicamente”, que conduziu ao resultado exposto pelo Gráfico 21

Gráfico 21 – Ferramentas de TI (wikis, redes sociais, blogs, chats, compartilhamento de vídeo)



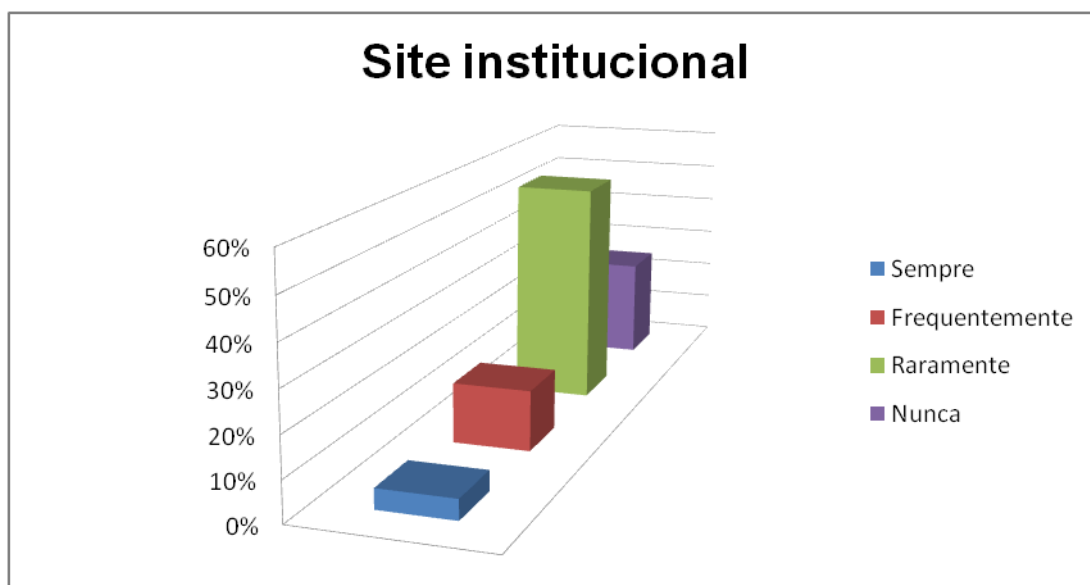
Fonte: Dados da Pesquisa (2016)

As **ferramentas de TI**, tais como, wikis, redes sociais, blogs, chats, e compartilhamento de vídeo, expuseram o seguinte nível de utilização por parte dos bibliotecários: 25% “Sempre”, 40% “Frequentemente”, 35% “Raramente” recorrem a essas ferramentas para compartilhar. A escala “Nunca” teve 0 (zero), ou seja, pelo menos alguma vez essas ferramentas foram utilizadas, entretanto, considerando a configuração do SIB, ainda de modo pouco explorado.

Tendo em vista a existência de um **site institucional** das bibliotecas da UEPB, foi disponibilizado o questionamento se ele “permite a troca de informação estruturada, contém redes e comunidades de conhecimento, fóruns de discussão e espaços de trabalho colaborativos”, a fim de saber se funciona como um portal de

conhecimento, capaz de acelerar os processos de aprendizado e a facilidade de conhecimento nas formas tácitas e explícitas. (ASIAN PRODUCTIVITY ORGANIZATION, 2010). Os dados obtidos são: 5% “Sempre”, 15% “Frequentemente”, 55% “Raramente” e 25% “Nunca” (GRÁFICO 22).

Gráfico 22 – Site Institucional

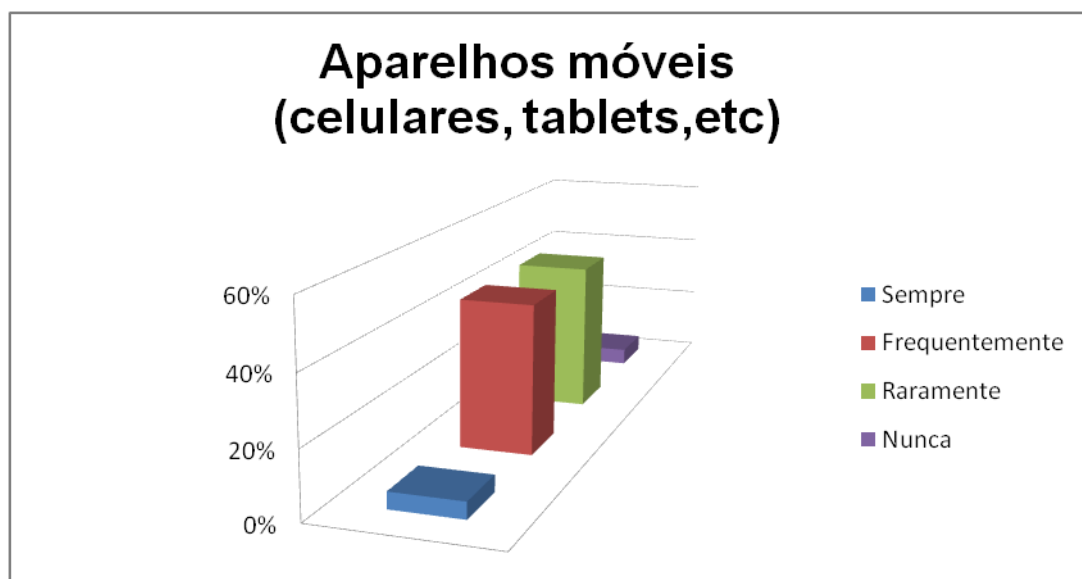


Fonte: Dados da Pesquisa (2016)

As baixas porcentagens para as escalas “Sempre” e “Frequentemente”, totalizando juntos 20%, e tendo mais de 50% na escala “Raramente” permitiu apontar que o **site** é muito pouco utilizado com esta finalidade.

O Gráfico 23 exhibe a realidade para a utilização dos **recursos tecnológicos oferecidos (aplicativos de comunicação, redes sociais, etc) pelos aparelhos móveis (celulares, tablets, etc)** como apoio ao compartilhamento entre membros das equipes.

Gráfico 23 – Aparelhos Móveis



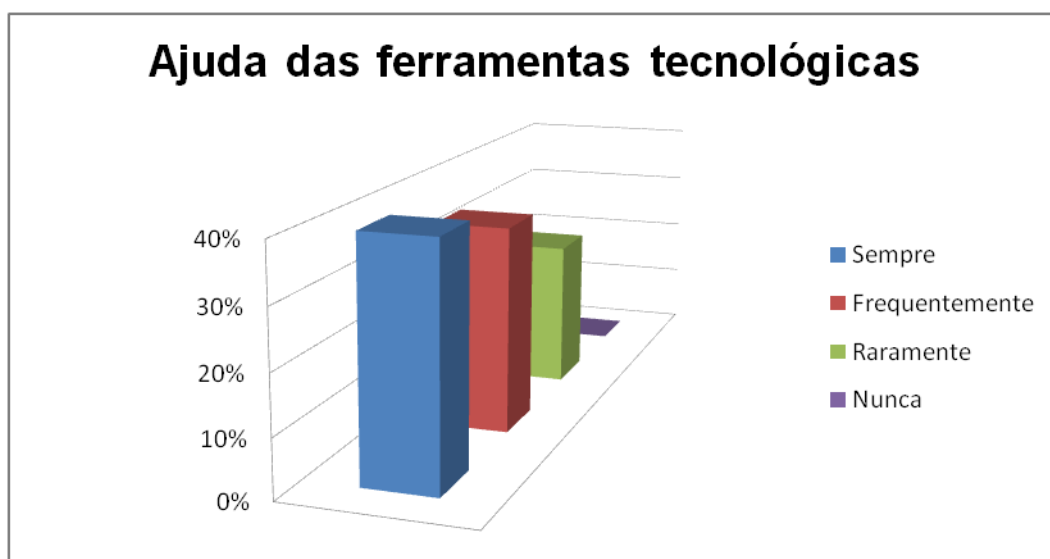
Fonte: Dados da Pesquisa (2016)

Apesar do Relatório da Ericsson (*ERICSSON MOBILITY REPORT*, 2015) mostrar o crescimento contínuo da utilização de redes móveis, este estudo mostrou que, entre os bibliotecários da instituição, o percentual de uso trazem as escalas medianas sendo as mais apontadas 45% “Frequentemente” e 45% “Raramente”; enquanto as extremas com 5% “Sempre” e 5% “Nunca”, com baixos números (GRÁFICO 23). Revelou-se, assim, que algumas vezes eles são utilizados.

Ressalta-se que sendo os aparelhos móveis de propriedade particular de cada membro, e não uma ferramenta corporativa, o emprego para assuntos organizacionais exprimiou boa vontade em interagir com os colegas.

Outro quesito que demonstrou um aspecto mais particular na aplicação das ferramentas para interação, indagou se tais ferramentas as ajudam para este fim. Como resposta, o Gráfico 24, traz que: 40% “Sempre”, 35% “Frequentemente”, 25% “Raramente” e 0 (zero) “Nunca”, as ajudaram a interagir. São percentuais que apontaram que **as ferramentas têm auxiliado as pessoas a compartilhar.**

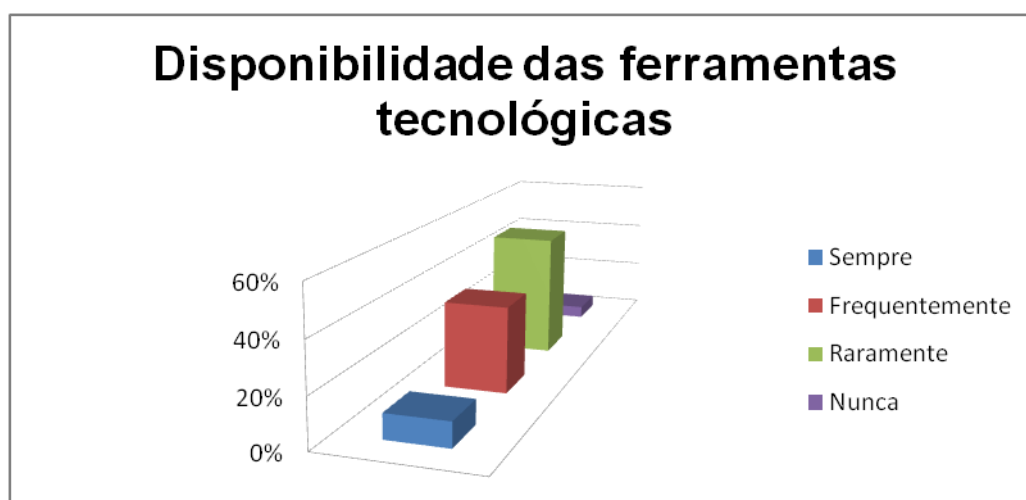
Gráfico 24 – Ajuda das Ferramentas Tecnológicas



Fonte: Dados da Pesquisa (2016)

Sabendo-se das impressões pessoais a respeito do uso das ferramentas para compartilhar, do ponto de vista organizacional, ao que se refere a serem **disponibilizadas as ferramentas tecnológicas necessárias para encontrar e para trocar as informações e o conhecimento necessário ao desenvolvimento das atividades**, o Gráfico 25 mostra que 10% “Sempre”, 35% “Frequentemente”, 50% “Raramente” e 5% “Nunca”, foram disponibilizadas as ferramentas.

Gráfico 25 - Disponibilidade das Ferramentas Tecnológicas



Fonte: Dados da Pesquisa (2016)

Acerca dos pontos desta categoria, de um modo geral, o grupo focal manifestou:

“Uso todas as ferramentas tecnológicas oferecidas pela instituição para interagir com os colegas. Seria impossível interagir sem elas [...]” (Bibliotecário 13)

“Uso as tecnologias oferecidas pela biblioteca. e-mail e rede sociais. Sim, essas tecnologias são muito importantes para a interação profissional e sem elas fica muito mais difícil o debate e o compartilhamento de ideias” (Bibliotecário 15).

“Uso as tecnologias oferecidas pela biblioteca. e-mail e rede sociais. Sim, essas tecnologias são muito importantes para a interação profissional” (Bibliotecário 6)

“Uso as tecnologias oferecidas pela biblioteca [Internet, computadores...]. E-mail e rede sociais. Sim, essas tecnologias são muito importantes para a interação profissional.” (Bibliotecário 7)

“Sim, A UEPB tem oferecido ferramentas necessárias para o compartilhamento. Eu os utilizo. Interagindo com os outros campus”. (Bibliotecário 7)

“[...] considero a internet a ferramenta de maior relevância e uso para o compartilhamento da informação entre profissionais do sistema. [...]” (Bibliotecário 2)

Do ponto de vista da coordenação, **as ferramentas mais utilizadas** são:

“Eu acredito que o webmail, né, da gente? O e-mail institucional, o Facebook, e alguns, se tiver, grupos de WhatsApp que, às vezes, a gente cria mas fica meio silencioso e às vezes surge uma dúvida, uma pergunta, mas também morre depois da conversa [...]” (Coordenadora)

Particularmente sobre o **site**:

“a gente coloca lá, meio que um manual, notícias, mas eu acho que mais é a questão da, da roteirização de como deve ser feito a parte de padronização das coisas que tá lá meio que explícito, então, não fica muitas dúvidas, quem tiver dúvidas é só procurar o site” (Coordenadora)

O resultado obtido com a coleta quantitativa demonstrou que **a utilização das ferramentas de TI possui um percentual** acima dos 50%, mas que não pode ser contemplado um resultado satisfatório, pois não é usufruído tanto quanto deveria. **Os aparelhos móveis** dividem igualmente os percentuais acima e abaixo na média de utilização. **A ajuda das ferramentas e a sua disponibilidade no ambiente organizacional** foram, em ambos os casos, 45% (somando o “Sempre” e o “Frequentemente”), abaixo da média, o que poderia justificar o aproveitamento não adequado do uso das ferramentas de TI.

No mesmo tocante, quando perguntado no grupo focal sobre as ferramentas, a maioria dos participantes demonstra que as usam e consideram importantes, até

imprescindível, para o compartilhamento. Por vezes, citam o uso de **e-mails, redes sociais e telefones**, e as vantagens que a internet proporciona. Neste aspecto, as opiniões dos bibliotecários e da coordenação coincidem em apontar o **e-mail institucional** uma valiosa ferramenta de compartilhamento. Entretanto, quando com a coordenação explícita o potencial do **site**, contrasta com o percentual de utilização coletado nas respostas do questionário, exibindo que o **site institucional** não está funcionando como um portal de transferência de conhecimentos tácitos e explícitos.

Alguns participantes concordaram ou não se referiram ao **apoio organizacional**, enquanto outros salientaram que não existe incentivo **para o uso oficial dessas ferramentas**, que as usam pela disponibilidade.

“não vi (vejo) nenhum incentivo oficial/formal para esse tipo de comunicação... começamos a fazer uso das redes sociais por termos computadores e acesso à internet [...]” (Bibliotecário 1)

“Me identifico com o discurso de Bibliotecário 1 quando ela diz: “não vi (vejo) nenhum incentivo oficial/formal para esse tipo de comunicação... começamos a fazer uso das redes sociais por termos computadores e acesso à internet [...]” (Bibliotecário 4)

Um dos bibliotecários, portador de necessidades especiais, expôs a sua dificuldade, revelando um ângulo bem específico do aporte organizacional para este público:

“Bem, desde o meu ingresso na instituição que buscamos ferramentas que torne o Sistema de Biblioteca acessível a mim enquanto funcionária com deficiência visual. Até hoje não obtivemos êxito. Graças ao esforço de alguns colegas de trabalho e a alguns equipamentos que adquiri consigo interagir com bibliotecários[...]” (Bibliotecário 9)

Foi colocado por alguns a falta de canais adequados e o desconforto em usar canais mais informais:

“Eu, por exemplo, não me sinto à vontade em abordar os colegas por aqui pelo face e nem pelo WhatsApp [...]” (Bibliotecário 1)

“[concordando com Bibliotecário 1] Eu também não utilizo os outros meios de comunicação como as redes sociais [...] Acredito que seria interessante a criação de outros canais de comunicação, como por exemplo a utilização de um software como o moodle que possibilita criação de fórum de discussões, ou mesmo se a UEPB fizesse uso de uma intranet.” (Bibliotecário 4)

“Se considerarmos o e-mail como um sistema de compartilhamento de informações, nós podemos entender que a UEPB disponibiliza sistemas. Por outro lado, considero que o chat é um sistema mais voltado ao compartilhamento de informações”. (Bibliotecário 2)

As ferramentas devem sempre favorecer as trocas de informação e conhecimento, entretanto, para que isto aconteça é importante que os funcionários estejam aptos, que sejam fornecidos os meios adequados e que o uso seja incentivado e valorizado no ambiente organizacional.

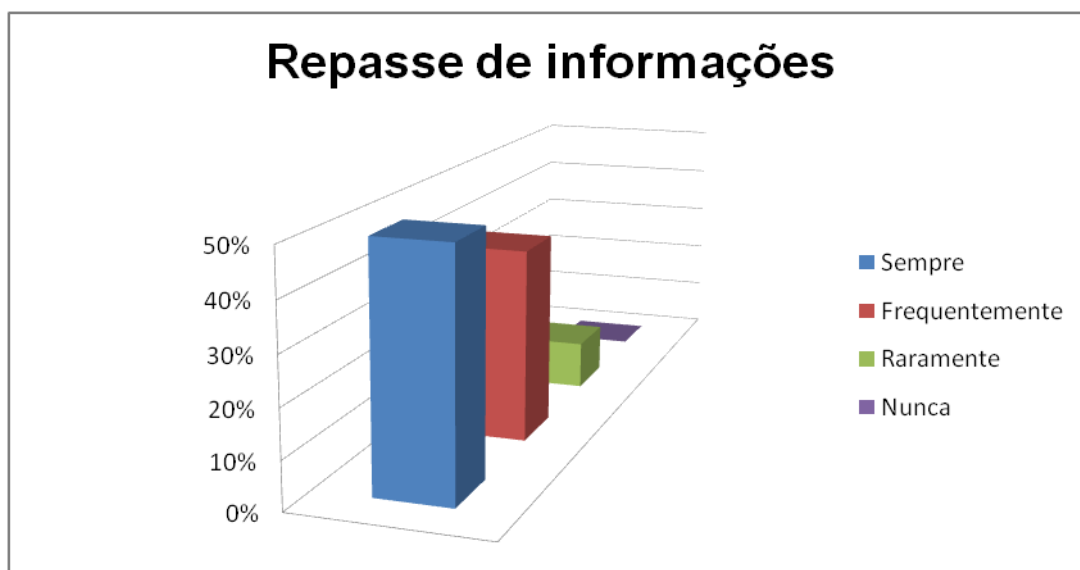
5.4 CATEGORIA 4: Motivadores do compartilhamento da informação e do conhecimento entre os bibliotecários do SIB/ UEPB

Para identificar os fatores que motivaram o compartilhamento da informação e do conhecimento do SIB/UEPB, do objetivo específico 'c', a análise e a interpretação foram embasadas em Ipe (2003) e explanam sobre os fatores relacionados a **natureza do conhecimento, motivação para compartilhar (conhecimento como poder, reciprocidade, relação com o destinatário, recompensa por partilhar) e cultura da organização.**

Quanto à **oportunidade para compartilhar**, divididas em formais e informais, no qual Ipe (2003) também lista como sendo um dos fatores que motivam o compartilhamento, analisou-se na **categoria práticas de compartilhamento.**

A **natureza do conhecimento** diz respeito a sua forma, ou seja, se tácito (conhecimento na mente das pessoas, difícil de transmitir), se explícito (configura-se em informação, mais fácil de transmitir), terá influência significativa no compartilhamento. Para cada forma foi indagado sobre a intenção de **repassar informação e conhecimento**, como mostrado no Gráfico 26 e 27.

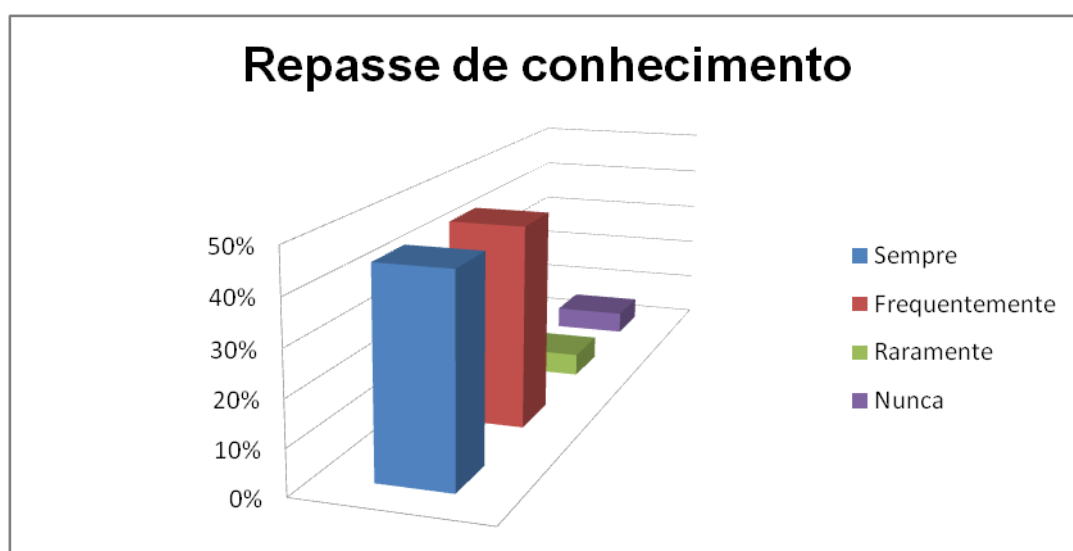
Gráfico 26 - Repasse de Informações



Fonte: Dados da Pesquisa (2016)

50% “Sempre”, 40% “Frequentemente” e 10% “Raramente” **repassaram informações** que acreditam que vão ajudar os colegas no desenvolvimento das atividades (GRÁFICO 26). 45% “Sempre”, 45% “Frequentemente”, 5% “Raramente”, 5% “Nunca” **repassaram conhecimentos** que acreditam que vão ajudar os colegas no desenvolvimento das atividades (GRÁFICO 27).

Gráfico 27 - Repasse de Conhecimento

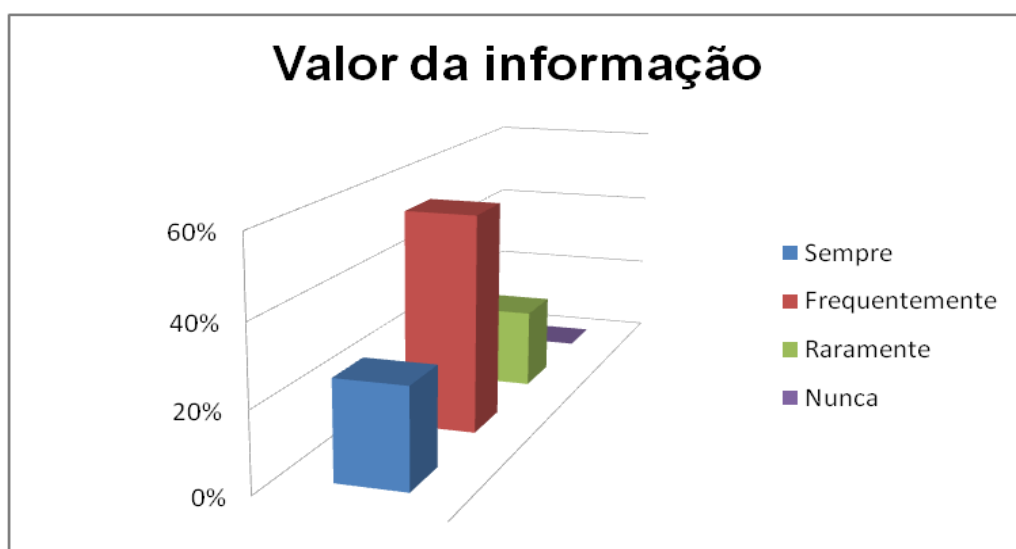


Fonte: Dados da Pesquisa (2016)

Os Gráficos 26 e 27 são parecidos, as duas primeiras torres “Sempre” e “Frequentemente” possuem tamanhos equivalentes e contrastam com as de “Raramente” e “Frequente”, que são bem menores e também equivalentes. Estes resultados apontam que os bibliotecários têm a intenção de compartilhar tanto informação como conhecimento independente de sua natureza.

Da **natureza do conhecimento**, verificou-se se o **valor** que é atribuído a cada tipo de conhecimento dentro da organização é diferenciado. Para o questionário, 25% “Sempre”, 55% “Frequentemente”, 20% “Raramente” e 0 (zero) “Nunca” perceberam tal diferenciação atribuída ao tipo de conhecimento, ou seja, grande parte dos bibliotecários a perceberam. (GRÁFICO 28).

Gráfico 28 - Valor da Informação

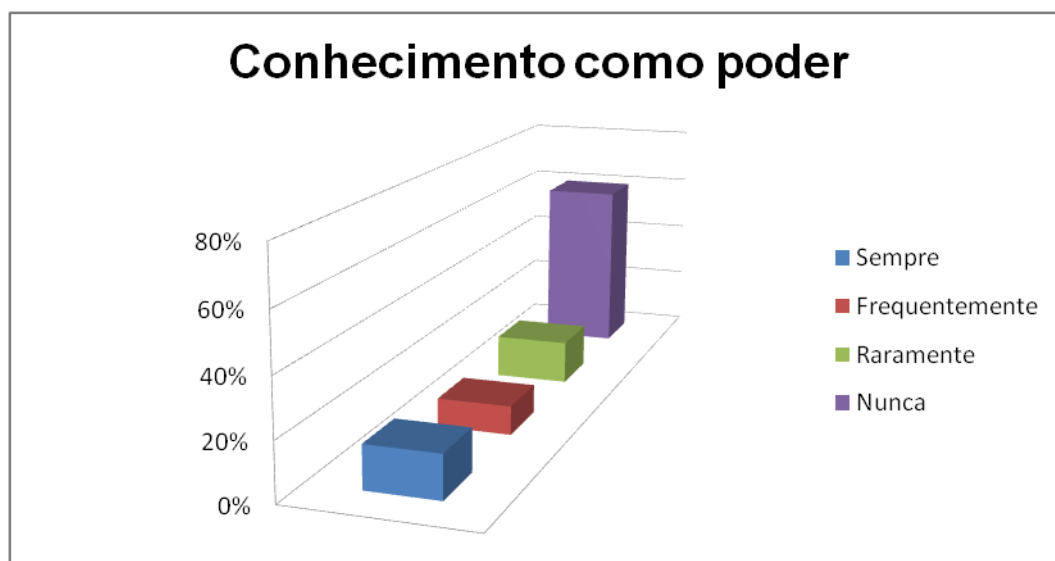


Fonte: Dados da Pesquisa (2016)

A **motivação do conhecimento** abrange várias instâncias:

O **conhecimento como poder**, que foi demonstrado por meio das respostas, 15% “Sempre”, 10% “Frequentemente”, 15% “Raramente” e 60% “Nunca” para a pergunta “Troco informações e conhecimento para demonstrar a minha capacidade e desempenho naquilo que faço” do questionário (GRÁFICO 29), evidenciou que este não é um motivador para as trocas no SIB.

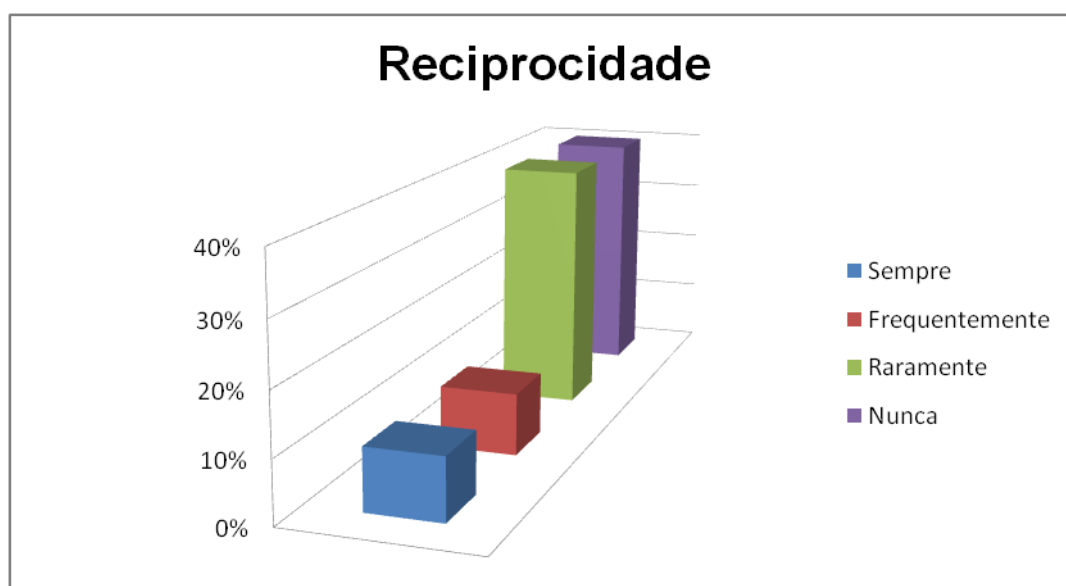
Gráfico 29 – Conhecimento como Poder



Fonte: Dados da Pesquisa (2016)

A **reciprocidade**, em que foi captado que 10% “Sempre”, 10% “Frequentemente”, 40% “Raramente” e 40% “Nunca” mostrou que poucas pessoas compartilham apenas com aqueles colegas que compartilham com eles (GRÁFICO 30). Ou seja, esse não é um condicionante do ato de compartilhar para os pesquisados.

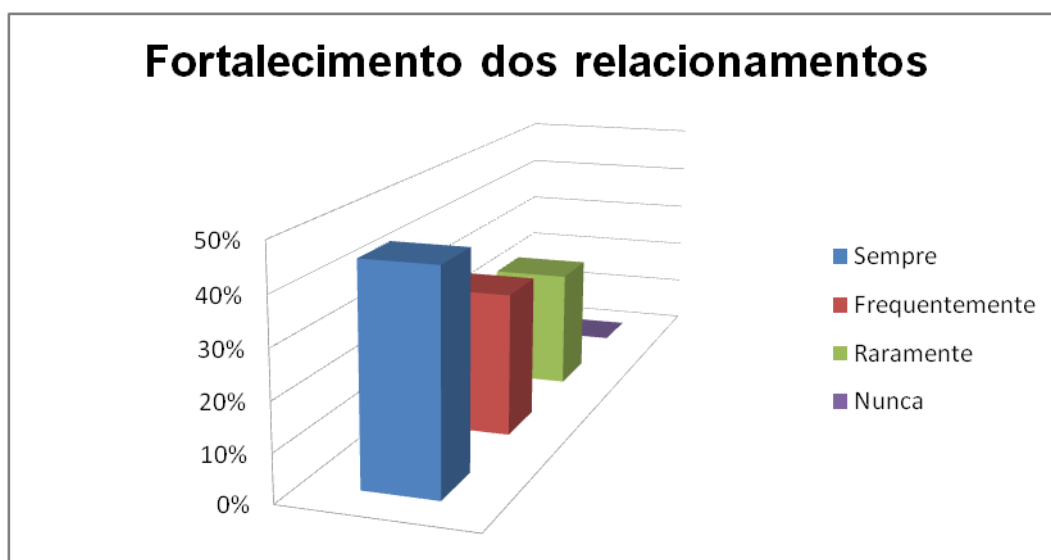
Gráfico 30 – Reciprocidade



Fonte: Dados da Pesquisa (2016)

A **relação com o destinatário** é outra instância que motiva o compartilhamento, abordam **fortalecimento das relações**, relacionamentos de **confiança** e **poder e o status** que o conhecimento confere. Para um apanhado geral, a afirmação “Fortaleço os relacionamentos com os outros quando compartilho informação”, mostrou no Gráfico 31, essa concepção na ótica do bibliotecário. Assim, 45% assinalaram “Sempre”, 30% “Frequentemente” e 25% “Raramente”, conforme Gráfico 31. Os pesquisados consideraram que o compartilhamento é uma forma de fortalecer os laços entre os membros da equipe.

Gráfico 31 – Fortalecimento dos Relacionamentos

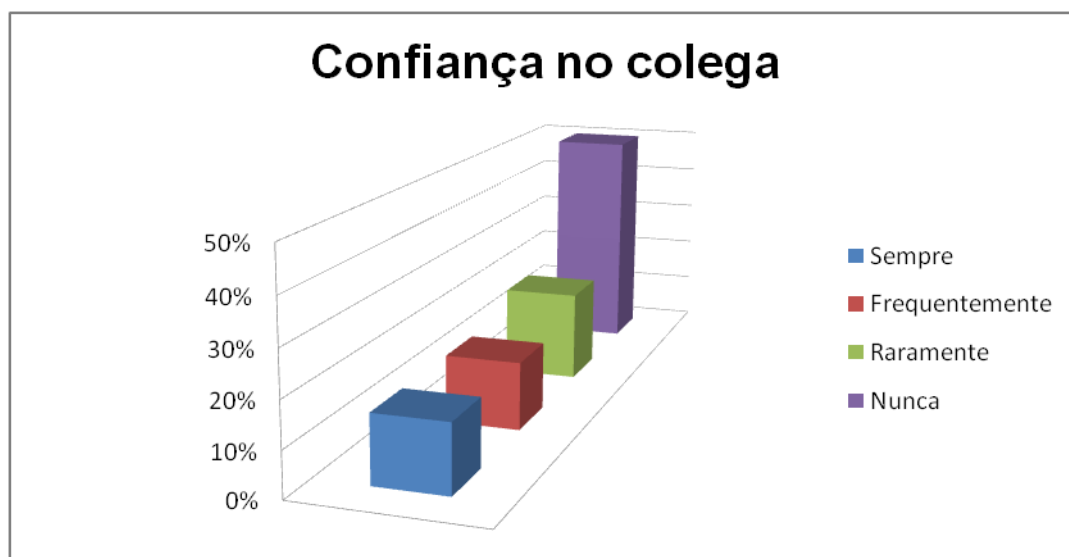


Fonte: Dados da Pesquisa (2016)

Este resultado vai ao encontro do pensamento de Dudziak, Villela e Gabriel (2002) que ponderam que o compartilhamento entre os profissionais nas bibliotecas universitárias fortalece as relações interpessoais, fomenta e qualifica o diálogo.

Para tratar da **confiança** a afirmativa “Compartilho apenas com aqueles colegas em quem confio”, obteve a escala 15% para “Sempre”, 15% para “Frequentemente”, 20% para “Raramente” e 50% “Nunca” (GRÁFICO 32). Isto mostra o quanto estão abertos ao compartilhamento, mesmo que com indivíduos que não fazem parte de seu ciclo de confiança. Para Terra (2005), essa atitude colaborativa, não no sentido de afinidade ou amizade, mas profissional, é importante para quebrar possíveis barreiras psicológicas ao compartilhamento.

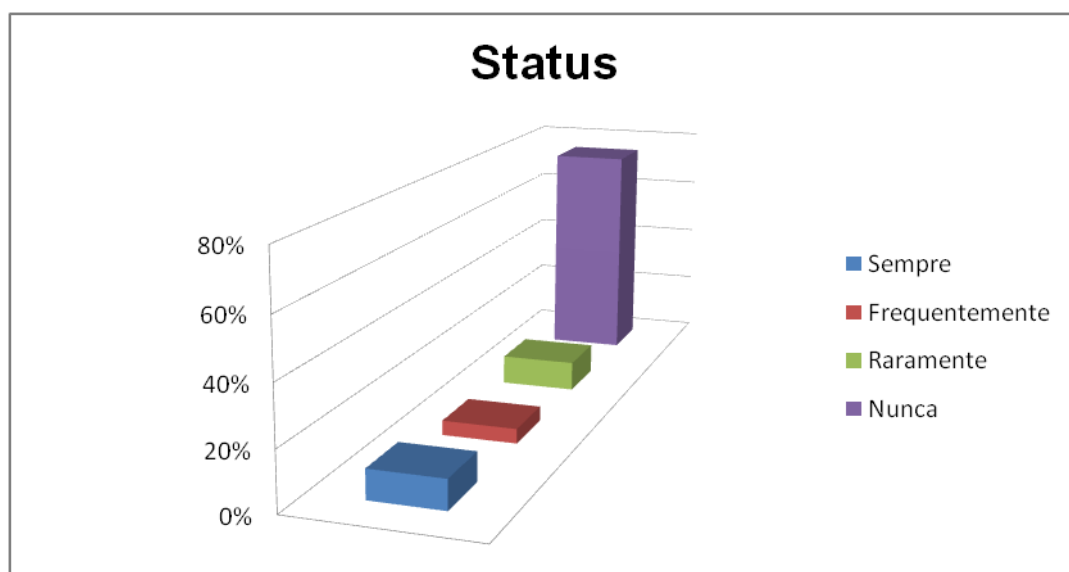
Gráfico 32 – Confiança no Colega



Fonte: Dados da Pesquisa (2016)

Para o **status**, a afirmativa “Compartilho porque acredito que isso me traz *status* no ambiente de trabalho.” recebeu para escala “Sempre” 10%, para “Frequentemente” 5%, para “Raramente” 10% e para e 50% “Nunca” no Gráfico 33. Isto significa dizer que o **status** não motiva os bibliotecários do SIB/UEPB.

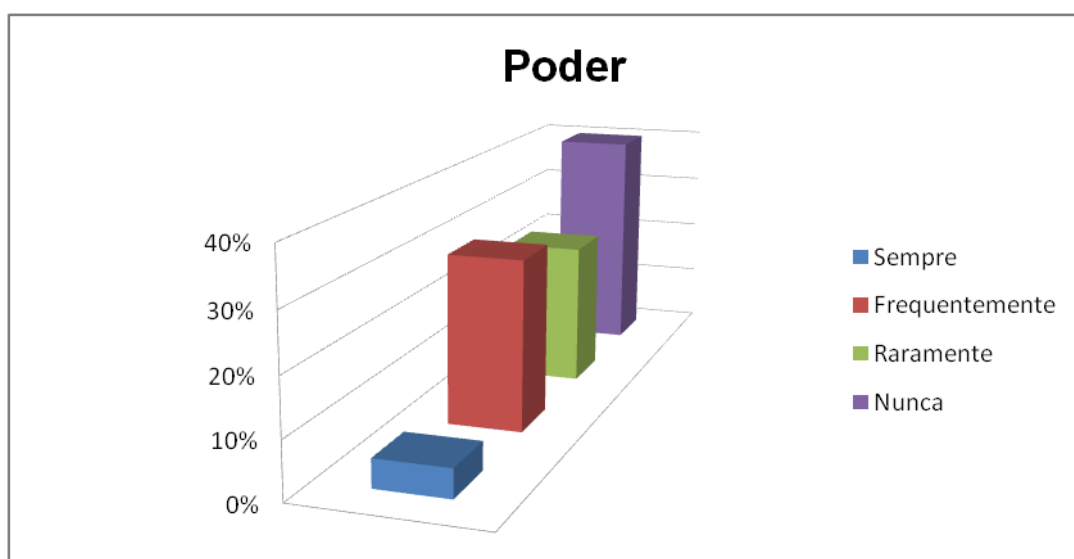
Gráfico 33 – Status



Fonte: Dados da Pesquisa (2016)

Para o **poder**, “Sinto que a instituição valoriza e dá poderes a quem troca informação e conhecimento” obteve o demonstrado no Gráfico 34. Para a escala “Sempre” 5%, para “Frequentemente” 30%, para “Raramente” 25% e para “Nunca” 40%, que expressam que o **poder**, tão qual o **status**, não motiva os bibliotecários do SIB/UEPB.

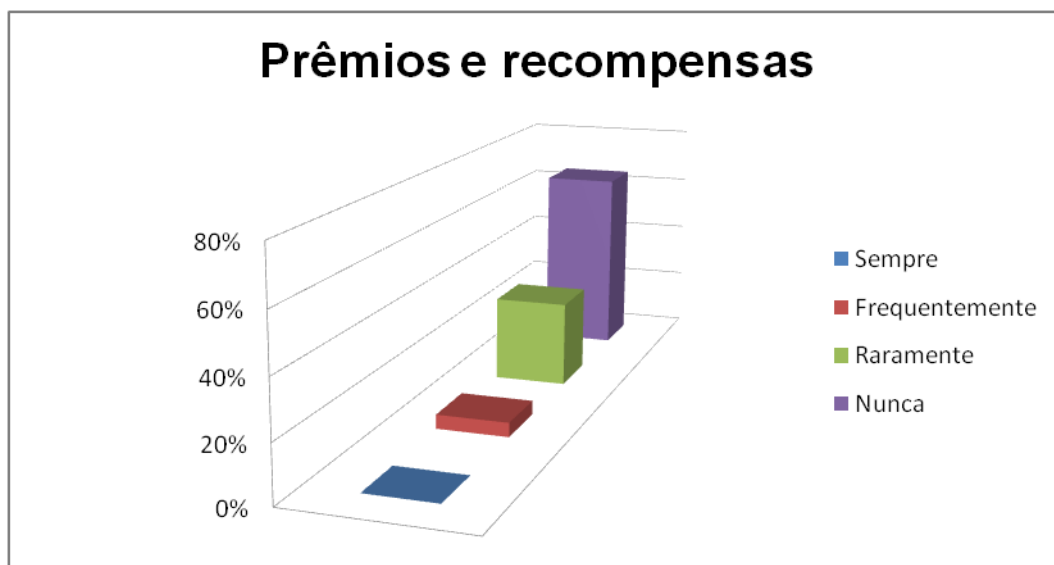
Gráfico 34 – Poder



Fonte: Dados da Pesquisa (2016)

Prêmios e recompensas são outros motivadores do compartilhamento. No SIB/UEPB foi coletado que 5% “Frequentemente”, 30% para “Raramente” e 65% “Nunca” (GRÁFICO 35) interagem nas trocas de informação para conquistar **prêmios e recompensas**. Como uma organização pertencente à esfera pública, a política de incentivos não faz parte de suas estratégias de produtividade.

Gráfico 35 – Prêmios e Recompensas

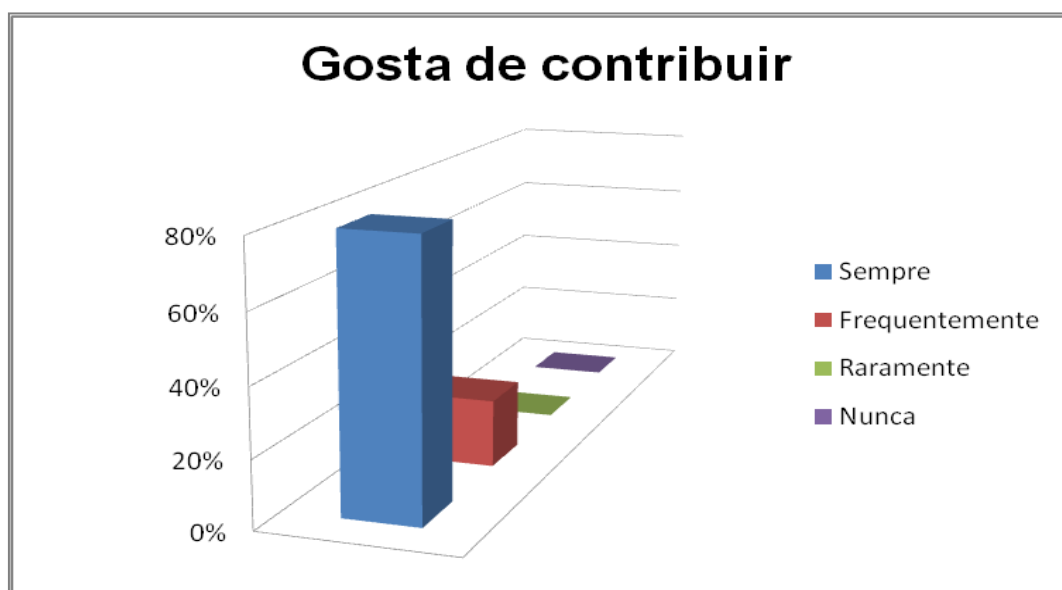


Fonte: Dados da Pesquisa (2016)

Todas as questões tratadas nesta **categoria** informam um pouco sobre a visão da **cultura organizacional** para o compartilhamento da informação e do conhecimento instalado no SIB/UEPB, já que é formada pelos valores, normas e práticas já abordadas. Para aprofundar um pouco mais sobre a **cultura**, foram coletados os dados a seguir.

Querendo compreender se existe a criação de um sentimento de envolvimento e contribuição entre os funcionários, o questionário trouxe a afirmativa “**Gosto de contribuir com informações e conhecimento** para melhorar a qualidade do trabalho do grupo”, obtendo 80% “Sempre” e 20% “Raramente” (GRÁFICO 36).

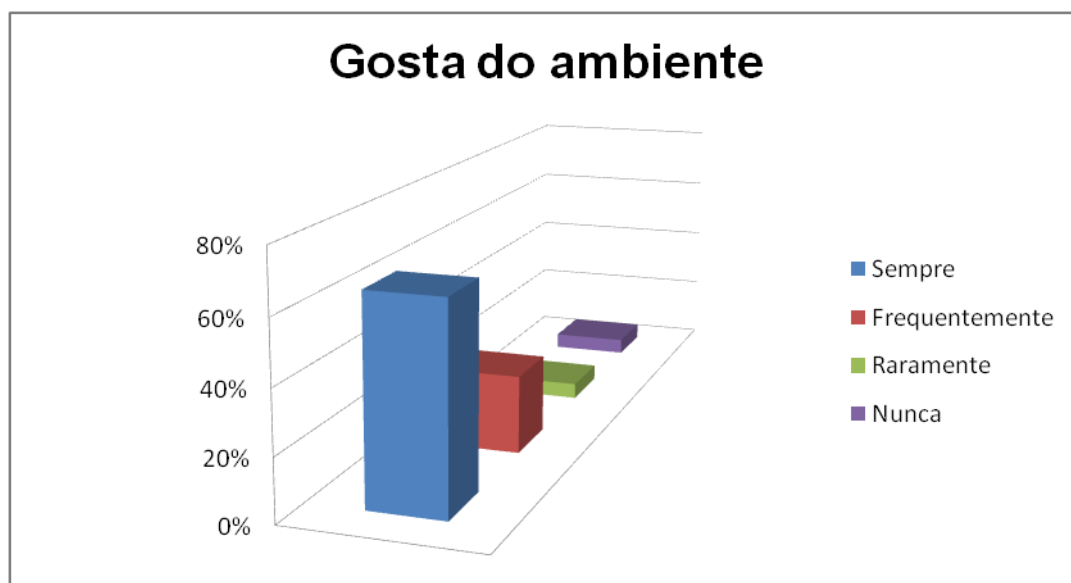
Gráfico 36 – Gosta de Contribuir



Fonte: Dados da Pesquisa (2016)

A revelação sobre o **gosto pelo ambiente de trabalho** informa sobre o clima no qual o funcionário desempenha sua atividade. Neste aspecto, as respostas foram 65% “Sempre”, 25% “Frequentemente”, 5% “Raramente” e 5% “Nunca”. (GRÁFICO 37).

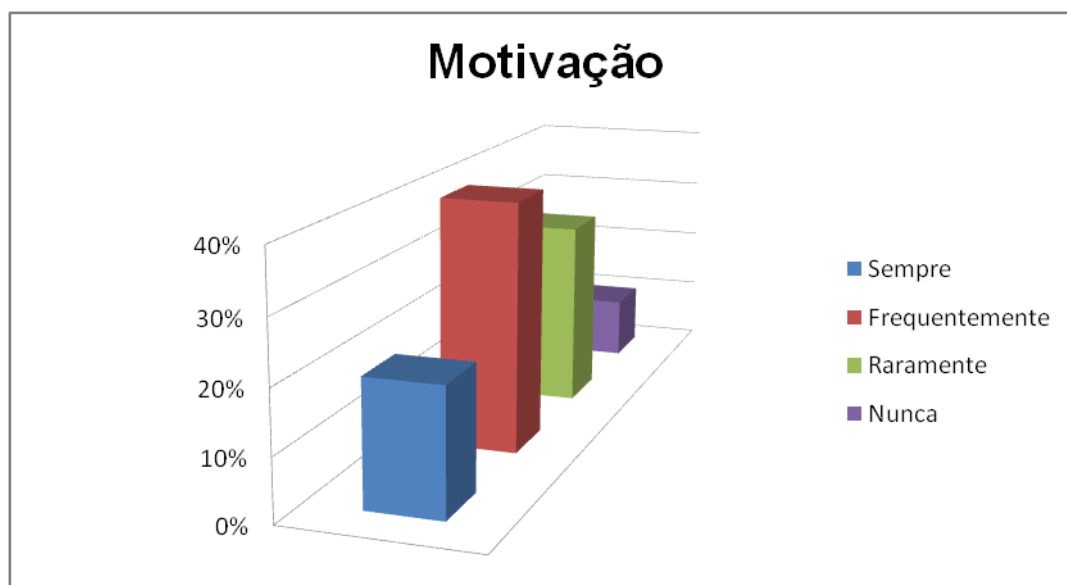
Gráfico 37 – Gosta do Ambiente



Fonte: Dados da Pesquisa (2016)

Os fatores que circundam o compartilhamento são guiados principalmente pela **motivação**, e quando perguntado como os bibliotecários se sentem a este respeito, responderam que, 20% “Sempre”, 40% “Frequentemente”, 30% “Raramente” e 10% “Nunca” se sentem motivados (GRÁFICO 38)

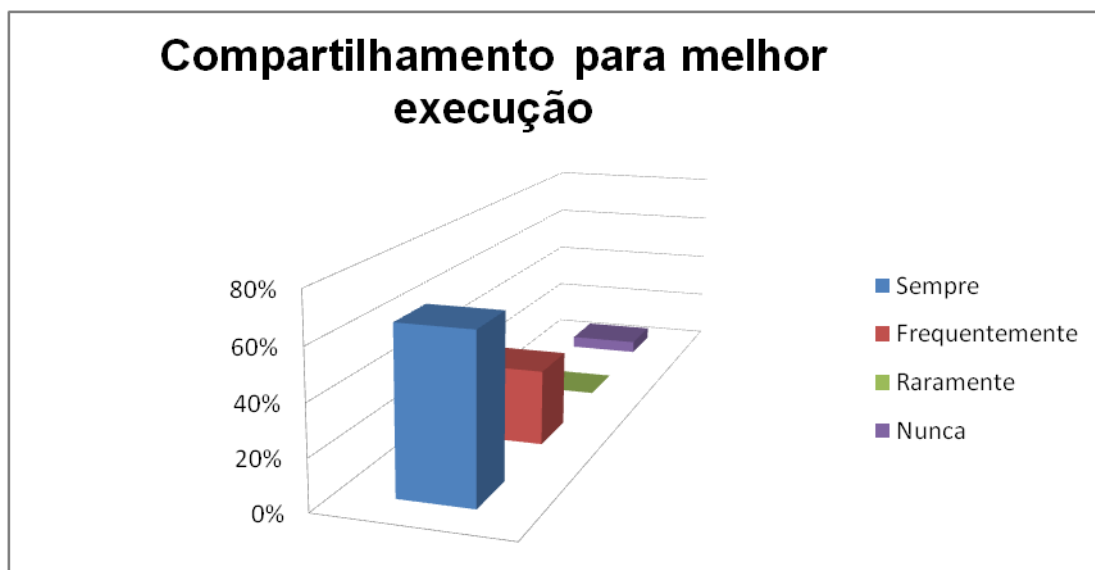
Gráfico 38 – Motivação



Fonte: Dados da Pesquisa (2016)

Segundo os bibliotecários do Sistema, a partir das trocas de informações e conhecimento com os colegas 65% “Sempre”, 30% “Frequentemente” e 5% “Nunca” **conseguem executar melhor o seu trabalho quando compartilham** (GRÁFICO 39).

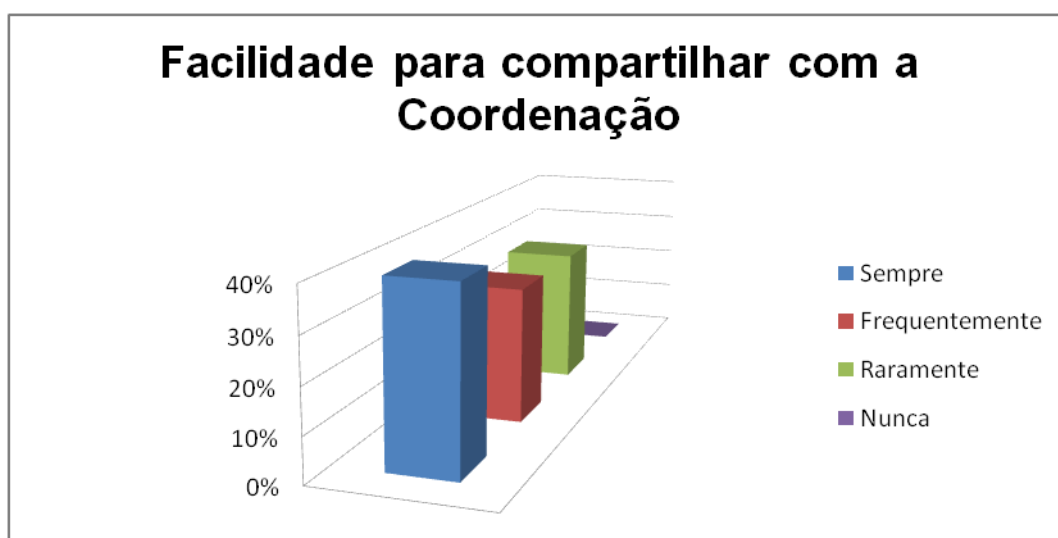
Gráfico 39 – Compartilhamento Para Melhor Execução das Atividades



Fonte: Dados da Pesquisa (2016)

Além das trocas horizontais, as trocas verticais foram destacadas no questionário, com a resposta para a indagação **“Tenho facilidade para trocar informações e conhecimento com a Coordenação”**, em que se constatou que 40% “Sempre”, 30% “Frequentemente”, 30% “Raramente” tem esta facilidade (GRÁFICO 40)

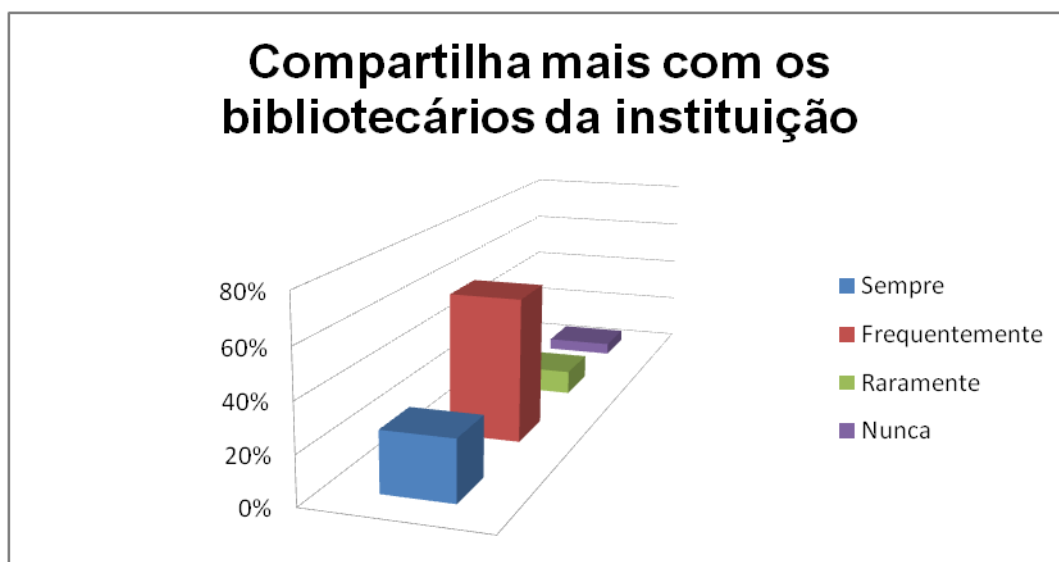
Gráfico 40 – Facilidade para Compartilhar com Coordenação



Fonte: Dados da Pesquisa (2016)

Outro aspecto importante sobre o comportamento de compartilhamento foi compreender se o bibliotecário do SIB compartilha mais com os bibliotecários da própria organização ou de outras organizações e, sobre isto, o Gráfico 41 expõe: 25% “Sempre”, 60% “Frequentemente”, 10% “Raramente” e 5% “Nunca”.

Gráfico 41 – Compartilha Mais com os Bibliotecários da Instituição



Fonte: Dados da Pesquisa (2016)

A coordenadora expôs esta situação no dia-a-dia:

“[...] a equipe no dia-a-dia tira dúvidas, uma pergunta a experiência do outro, até mesmo em outras instituições, pra saber como que era feito, principalmente, quando a gente teve a questão da implantação do SIABI, a questão da implantação do SISCOOBIB, a questão da implantação do Dspace, então, a gente procura mesmo saber o que é que tá acontecendo nas outras instituições, e a experiência do colega em outros, outras instituições, que tenha participado”. (Coordenadora)

No entanto, verificou-se que se compartilha com os bibliotecários de outras organizações, porém, esse compartilhamento é mais efetivo entre os bibliotecários do SIB/UEPB. Sendo assim, a **cultura** favorece o compartilhamento interno, porém, não exclui as trocas com os bibliotecários de outras organizações, que podem contribuir com ideias e experiências a serem agregadas.

De acordo com os dados coletados, no que se refere aos fatores que influenciam, o panorama sobre o compartilhamento no SIB encontra-se assim:

Quanto à natureza do conhecimento:

- Os bibliotecários repassam as informações que acreditam que vão ajudar os colegas no desenvolvimento das atividades;
- Os bibliotecários repassam conhecimento e experiências adquiridas que acreditam que vão ajudar os colegas no desenvolvimento das atividades;
- Algumas informações são mais valorizadas do que outras na instituição.

Quanto aos motivadores:

- Os bibliotecários não trocam informações e conhecimentos para demonstrar a sua capacidade e desempenho naquilo que faz;
- Os bibliotecários não compartilham apenas com aqueles colegas que compartilham com eles;
- Os bibliotecários acreditam que fortalecem os relacionamentos com os outros quando compartilham informação;
- Os bibliotecários não compartilham apenas com aqueles colegas em quem confiam;
- Os bibliotecários não compartilham porque acreditam que isso traz *status* no ambiente de trabalho;
- Os bibliotecários não sentem que a instituição valoriza e dá poderes a quem troca informação e conhecimento;
- Os bibliotecários não interagem nas trocas de informação para conquistar prêmios e recompensas;

Quanto à cultura organizacional:

- Os bibliotecários gostam de contribuir com informações e conhecimento para melhorar a qualidade do trabalho do grupo;
- Os bibliotecários gostam do seu ambiente de trabalho;

- Os bibliotecários se sentem motivados para participar das trocas de informações;
- Os bibliotecários consideram que por meio das trocas de informações e conhecimentos com os colegas consegue executar melhor o seu trabalho;
- Os bibliotecários têm facilidade para trocar informações e conhecimentos com a coordenação;
- Os bibliotecários compartilham mais com os bibliotecários da própria organização do que com os de outras organizações.

No grupo focal, quando interrogados sobre o que os influenciavam a compartilhar com os colegas, as respostas giraram em torno da resposta do Bibliotecário 4, que concordaram com ele e repetiram os seu dizeres *“O fato de querer compartilhar novas ideias que favoreçam o desenvolvimento das nossas atividades, buscando a promoção e a melhoria do nosso ambiente de trabalho.”* (Bibliotecários 4, 6, 7, 8,9)

O Bibliotecário 8 complementou *“[...] e também se manter atualizada na área da biblioteconomia.”*

A resposta do Bibliotecário 1 também coadunou com a do Bibliotecário 4: *“Alguma notícia e estudo de algo que, penso, possa influenciar positivamente nossas ações em ambiente de trabalho e/ou melhorar nosso desempenho profissional e acadêmico.”*

As respostas dos outros bibliotecários foram:

“[...] são as necessidades da própria instituição, pois não podemos tomar decisões isolados, o sentimento de unidade que deve ter as decisões, e a atualização na área.” (Bibliotecário 12)

“Gostaria de ser influenciado pelos fatores organizacionais, sobretudo, porque o principal papel da gestão deve ser: o de efetivar as poucas técnicas de compartilhamentos existentes; buscar novas metodologias de intercâmbio de informações; e, criar uma cultura democrática de permuta de conhecimentos entre os indivíduos da organização. Como os fatores comportamentais de cada indivíduo influenciam negativamente no compartilhamento de informações, nos resta ser influenciados pelos fatores tecnológicos. Tendo em vista que a instituição oferece as condições tecnológicas necessárias ao efetivo intercâmbio de informações e conhecimentos”. (Bibliotecário 2)

Silva (2005) destaca a importância do líder no tocante ao envolvimento do grupo e na formação de equipes integradas, harmônicas e coesas para atingir os resultados esperados na unidade de informação. Na entrevista, quando perguntado

se os bibliotecários procuravam a coordenação para trocar informações e conhecimentos, a coordenadora respondeu que apesar de estar a poucos meses na coordenação, acreditava que sim, e explicou como se comportava nestes casos:

“eu acredito que sim, principalmente quando os bibliotecários precisam de capacitação, que eles precisam de cursos, eles vão pedir, eles vão justificar, então, a gente acata bem isso”. (Coordenadora).

Apesar de não existir recompensas pelo ato de compartilhar, a coordenadora explicou que reconhece os bibliotecários que possuem uma postura de compartilhamento, pela justificativa a seguir:

“[...] eu sei quem são bibliotecários que eu sei que eu posso contar pra um seminário, pra uma oficina pra um aluno, são pessoas, também, com a vivência e a participação em eventos, já percebem quais são as tendências nas outras Instituições, com outros colegas, então, realmente, eles têm um diferencial”. (Coordenadora).

E continuou:

“Eles não têm o egoísmo do conhecimento, digamos, assim, eles não têm essa questão do “vou ficar pra mim o conhecimento”, “não vou repassar”, “eu tenho medo”. Não existe isso. São bibliotecários que são proativos nessa questão de disseminação da informação. (Coordenadora).

Para Davenport e Prusak (2003), é difícil medir o mérito das atividades dos bibliotecários em termos de uma produtividade tradicional. No caso do Sistema investigado, por ser uma unidade de informação do serviço público, o reconhecimento acontece mais no âmbito intangível e não se concretiza na remuneração de seus colaboradores.

Estando propícios ao compartilhamento, encara-se que tal comportamento foi o mesmo que constatou Alves e Barbosa (2010b, p. 125):

vislumbra-se a possibilidade de que uma cultura organizacional aberta, que incentive o compartilhamento da informação solidifique conceitos e valores que favoreçam o comportamento colaborativo e participativo, poderá reduzir os impulsos egoísta e a individualidade excessiva.

Em sua pesquisa, Aris (2013) afirma que a cultura existente é de grande influência na partilha. É determinante porque os membros tendem a se comportar com os seus colegas ou mesmo de uma maneira aceita por eles, que são reflexos da crença, dos valores e posturas que, assim, vão se propagando pela instituição.

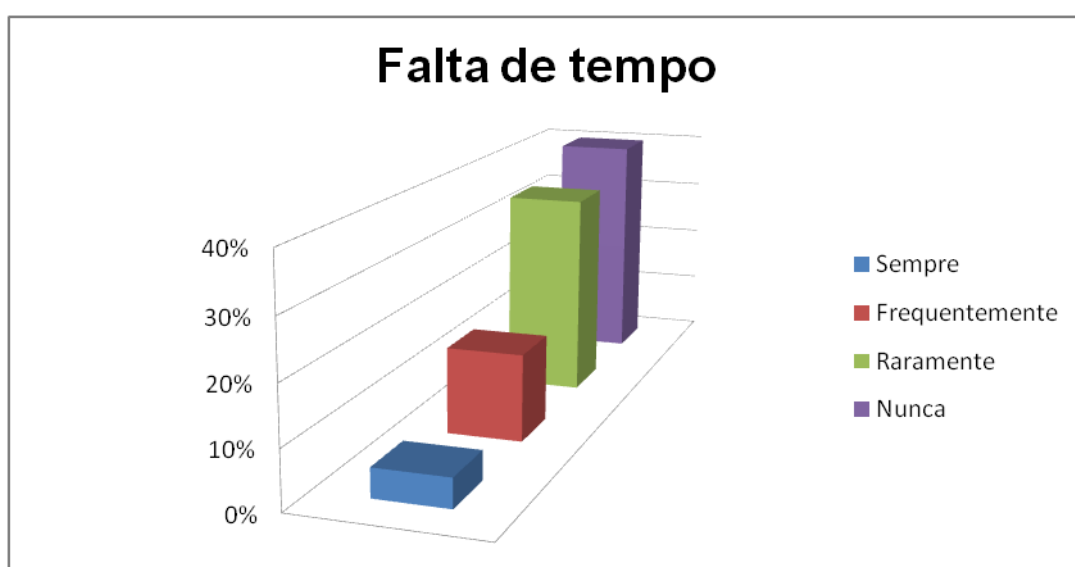
As respostas coletadas pelas três técnicas adotadas mostram um panorama parecido quanto aos fatores que influenciam o compartilhamento no SIB/UEPB. Uma subunidade com uma equipe disposta a compartilhar, que apesar de assistemática, compreende a necessidade de fazê-lo, fornece um prognóstico positivo para a implantação de um plano com ações estruturadas de compartilhamento.

5.5 CATEGORIA 5: Barreiras para o compartilhamento da informação e do conhecimento entre os bibliotecários do SIB/ UEPB

Para analisar esta categoria tomou-se por base, principalmente, os atritos mais comuns em uma cultura de transferência de conhecimento designados por Davenport e Prusak (2003). Tais análises almejam alcançar o objetivo específico 'c'.

Uma situação bastante comum explicitada por Davenport e Prusak (2003) é a **falta de tempo para compartilhar**, assim, no questionário, para identificar se era uma realidade no SIB, foi colocado “Frequentemente estou atarefado e não tenho tempo para conversar com outros bibliotecários”, para os quais se constatou que, 5% “Sempre”, 15% “Frequentemente”, 35% para “Raramente” e 40% “Nunca” se veem nesta situação. (GRÁFICO 42).

Gráfico 42 – Falta de Tempo



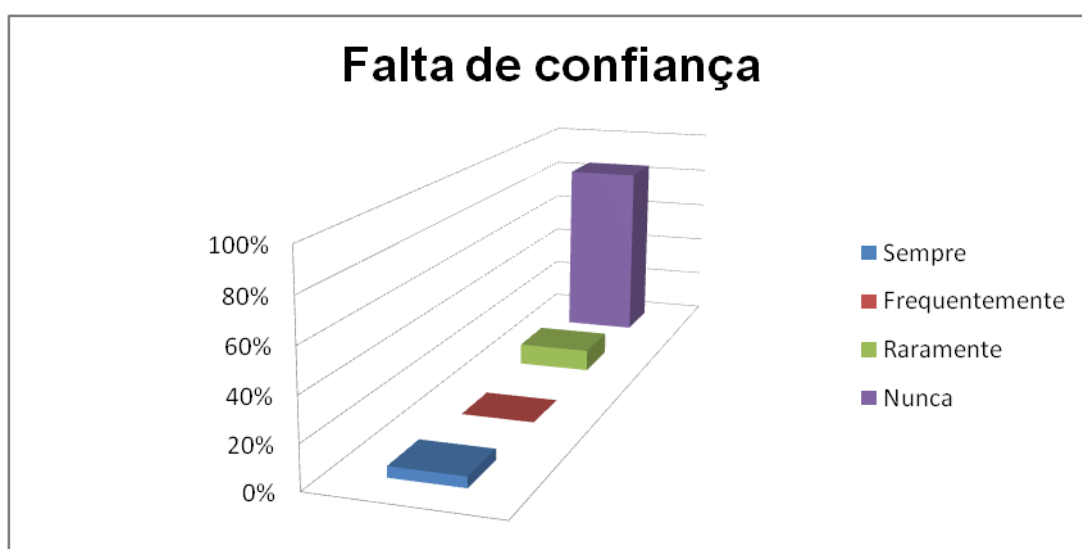
Fonte: Dados da Pesquisa (2016)

Na ótica da coordenadora do sistema, esta se constituiu a maior barreira para o compartilhamento:

“Barreiras, eu acredito que seja mais a questão do tempo, a gente acaba meio assoberbada, a equipe, ela tem um número limitado, acho que na conta, a gente trabalha com o conhecimento, assim, como eu posso te dizer, a gente trabalha num dia-a-dia muito sufocante, é muito atarefado, é muita, muitas tarefas, muitas atividades para que a gente tenha um tempo para dedicar ao compartilhamento do conhecimento. Quando acontece a gente cria no webmail uma informação que eu preciso dar a todo mundo, já, não êxito, mando pra todo mundo pra tentar atingir à todos ao mesmo tempo.” (Coordenadora)

A **falta de confiança** foi abordada na seguinte questão: “Não troco informações e conhecimentos por receio de ser julgado pelos colegas”, que mostrou 5% para “Sempre”, 0 (zero) para “Frequentemente”, 10% para “Raramente” e 85% para “Nunca”, com um Gráfico (GRÁFICO 43), em que uma das torres extremas (Nunca) aparece bem destacada, evidenciado este não ser um entrave para a organização. Este resultado condiz com a questão que abordou a confiança, na categoria anterior (subseção 5.4)

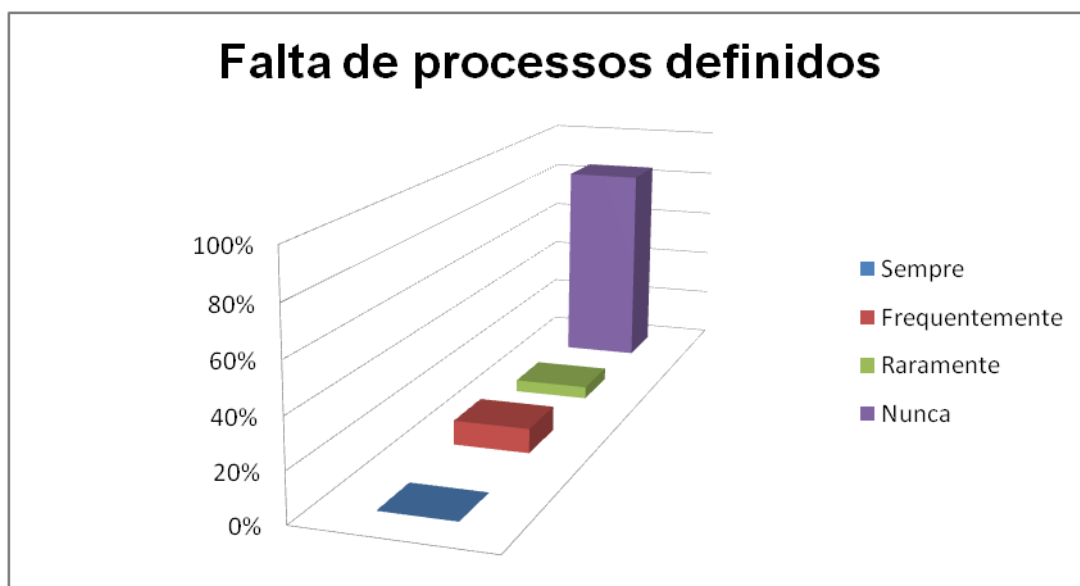
Gráfico 43 – Falta de Confiança



Fonte: Dados da Pesquisa (2016)

Para averiguar se a **falta de processos definidos** acontecia, o questionário trouxe “Não compartilho informação e conhecimento por não saber a quem me dirigir” e os bibliotecários responderam que 10% “Frequentemente”, 5% “Raramente” e 85% para “Nunca” acontecem isto. (GRÁFICO 44).

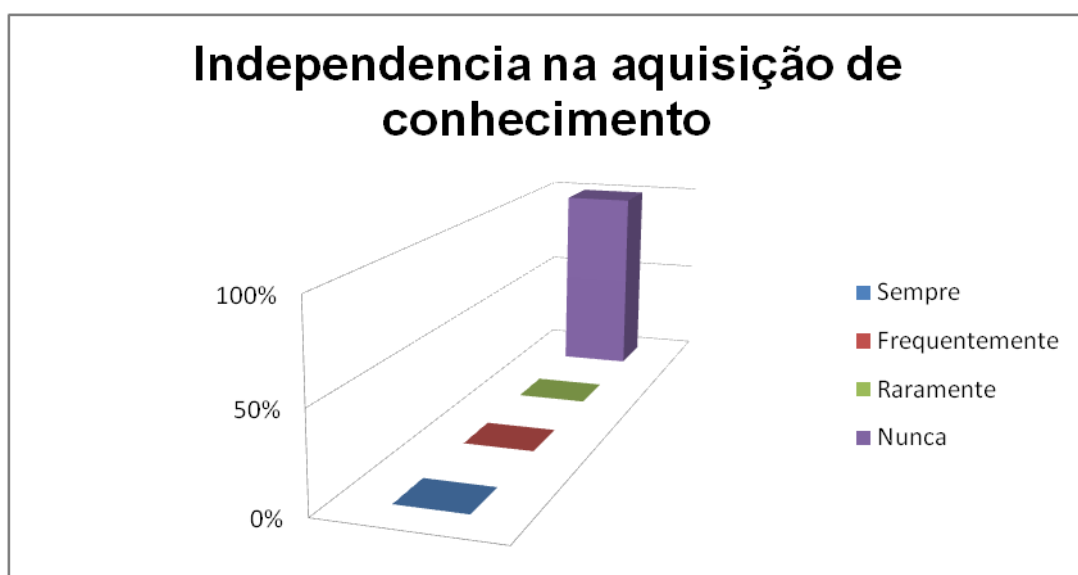
Gráfico 44 - Falta de Processos Definidos



Fonte: Dados da Pesquisa (2016)

De todas as questões, **“Não repasso informações e conhecimento porque acredito que cada indivíduo deve procurar se capacitar por si só”** foi a única que exibiu 100% de respostas concentradas na escala “Nunca” (GRÁFICO 45), evidenciando que não existe egoísmo relacionado aos insumos informação e conhecimento.

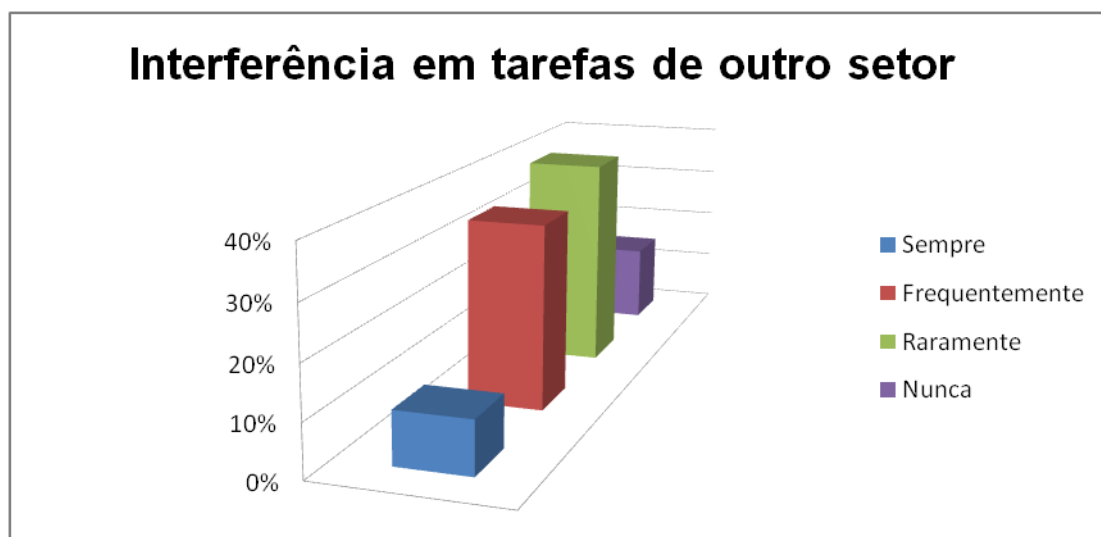
Gráfico 45 – Independência na Aquisição do Conhecimento



Fonte: Dados da Pesquisa (2016)

Para a questão “**Não intervenho quando observo uma informação que não diz respeito a atividade que desenvolvo**”, demonstrou que para 10% “Sempre”, 35% “Frequentemente”, 40% “Raramente” e 15% “Nunca” dos bibliotecários possuem tal postura. (GRÁFICO 46).

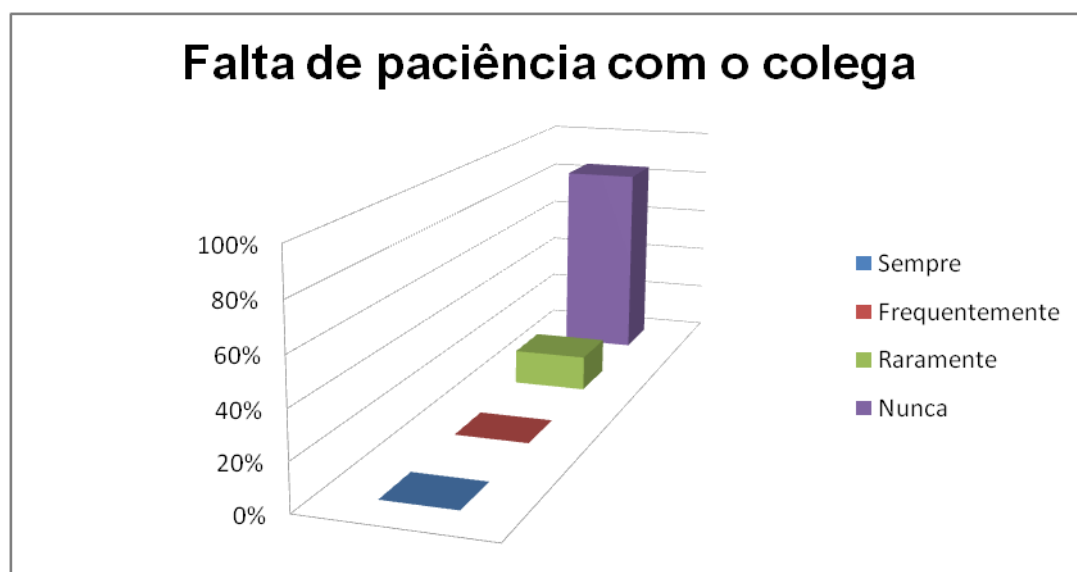
Gráfico 46 - Interferência em Tarefas de Outro Setor



Fonte: Dados da Pesquisa (2016)

A **falta de paciência para lidar com erros ou necessidade de ajuda do outro** interferiram no repasse de informações e conhecimento em apenas 15% “Raramente” e 85% “Nunca” das vezes (GRÁFICO 47).

Gráfico 47 – Falta de Paciência com o Colega



Fonte: Dados da Pesquisa (2016)

Dos enfoques que foram feitos no questionário, no que concerne à **falta de confiança, falta de tempo, falta de processo, intolerância com erros ou necessidade de ajuda, independência na aquisição do conhecimento**, nenhum deles se constituiu uma barreira para o compartilhamento no âmbito investigado. Até mesmo a **falta de tempo**, que foi citada pela coordenadora como entrave, não foi vista da mesma maneira pelos bibliotecários.

Quando perguntados sobre os fatores que atrapalhavam o compartilhamento no grupo focal, os bibliotecários discorreram sobre algumas dificuldades.

Houve uma concentração em uma das questões que foi repetida por diversos bibliotecários, após o Bibliotecário 1 expressar: “1) Não conhecer pessoalmente e profissionalmente, os colegas 2) Não conhecer a realidade profissional dos colegas”, os Bibliotecários 6, 7 e 8 o reproduziram.

Outras adversidades foram colocadas, como a falta de incentivo, identificado algumas vezes:

“Acho que não há um incentivo para a promoção dessa troca de informações entre os bibliotecários, como já foi dito, realmente não conhecemos a realidade das outras bibliotecas, ou quais atividades estão sendo desenvolvidas” (Bibliotecário 4)

“Creio que falta um maior envolvimento entre os profissionais, por falta de incentivos visto que a valorização dos profissionais não deveria ser apenas com o cargo de carreira, mas também através de capacitações para os trabalhos do SIB entre todos os funcionários do mesmo, encontros entre estes profissionais para trocas de experiências, conhecimentos,

envolvimentos, e de saberes, e um espaço onde pudéssemos debater e buscarmos soluções para os problemas e as dificuldades enfrentadas.” (Bibliotecário 9)

“Considero que as barreiras englobam os três tipos. Quanto aos fatores organizacionais, podemos dizer que a gestão praticada não prioriza o compartilhamento de informações com as setoriais. Percebo que existe até um interesse, no sentido de que algumas informações são compartilhadas, mas na ocasião de reuniões para tomadas de decisões, por questões institucionais, os bibliotecários das setoriais não podem comparecer aos encontros. Não existe uma cultura organizacional voltada à socialização. [...] possível a partir de encontros presenciais, como uma metodologia a ser utilizada entre profissionais com o intuito de compartilhar experiências, ideias e considerações que dizem respeito a aspectos referentes ao grupo do qual fazem parte. [...]. A falta de reuniões e encontros, efetivos espaços de socialização [...]. Em certos momentos, é compreensível a existência dessa cultura organizacional de socialização presencial deficiente, por conta da barreira geográfica que separa as setoriais da central de gestão do SIB. Na UEPB, se não se tem uma cultura de socialização presencial, a socialização seria possível por meio dos recursos oferecidos pelas tecnologias de informação e comunicação (TIC). No entanto, esbarramos nos fatores individuais, que dizem respeito principalmente, no caso da UEPB, aos fatores comportamentais de cada profissional, [...]” (Bibliotecário 2)

A coordenadora, durante a entrevista explicou que os contratempos financeiros que a Universidade tem passado vêm afetando o Sistema, e no tocante ao compartilhamento, impedindo os encontros presenciais, importantes para uma equipe.

“[...] dentro de nossas possibilidades, a gente tenta atender, porque é muito difícil tendo em vista o corte de custo da instituição, a gente, às vezes, tenta justificar um evento para um bibliotecário, seja de acessibilidade, seja na área de tecnologia, seja na área de processo técnico, entendeu?” (Coordenadora)

Alguns fatores que poderiam ser incentivadores do ato de compartilhar, em sua ausência, funcionam como barreira para as práticas de compartilhamento. Nas técnicas abertas, grupo focal e entrevista, percebeu-se que, além da falta de incentivo, a distância entre os membros da equipe dificulta o compartilhamento, que só acontece, em sua maioria, por meio das ferramentas. Não havendo o contato fica difícil compreender a realidade do colega, enfim, vários dos fatores que motivam o compartilhamento.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Aspirando abarcar os aspectos principais que circundam o compartilhamento da informação e do conhecimento em uma unidade de informação, mais especificamente, uma biblioteca universitária, pesquisou-se amplamente na literatura nacional e internacional de ciência da informação o que seria necessário para se obter uma visão privilegiada do tema.

O resultado da pesquisa evidenciou várias posições teóricas, dentre as quais, para se alcançar o objetivo principal de analisar o compartilhamento em uma biblioteca universitária, optou-se por caracterizar os atores, mapear práticas e ferramentas e identificar os fatores que a facilitam ou dificultam. Acreditou-se, com essa decisão que, assim, seria atingido todas as suas nuances. Decisão essa que se afirmou e consolidou cada vez mais no decorrer do estudo.

As escolhas metodológicas também foram realizadas em coerência com a temática, desejava-se que as técnicas adotadas trouxessem em sua essência o teor interativo que ocorre no compartilhamento, e a forma de analisá-las e interpretá-las veio de adendo, pois de nada adiantaria uma coleta acertada sem uma análise e interpretação adequada aos propósitos.

O que se observou em relação aos bibliotecários que integram o SIB/UEPB, a população pesquisada, em relação ao gênero, não foi surpresa: o seu perfil social é composto em sua maioria pelo feminino, refletindo o perfil social da profissão marcado pela presença por tal gênero (PIRES; DUMOND, 2014). Sob este aspecto, Castells (2010), enfatiza as habilidades no relacionamento das mulheres cada vez mais necessárias em uma economia informacional. Podemos considerar que dentre essas habilidades enquadram-se o compartilhamento.

Estando em um tempo menor que 10 anos na instituição, um tempo relativamente curto, estão propícios a ser trabalhada a cultura organizacional neles firmadas. Como lembra Terra (2005), a transmissão de valores para pessoas recém-chegadas em uma instituição constrói uma cultura de organizações líderes.

A faixa etária, que circunda entre os 20 e poucos anos e não ultrapassam os 50 anos, nos mostra que alguns são nativos digitais, ou seja, nasceram depois dos anos 80, no mundo onde já existiam as tecnologias digitais e, portanto, como nos informa Palfrey e Gasser (2011, p.12) “estudam, trabalham, escrevem e interagem

com outros de maneiras diferentes [...], os principais aspectos de suas vidas – interações sociais, amizades, atividades cívicas - são mediados pelas tecnologias digitais”. Outros nasceram no ambiente analógico, mas aprenderam a lidar com as tecnologias impostas pelo mundo digital e, no caso dos bibliotecários, é uma ferramenta que deixou de ser necessária para se tornar obrigatória (SILVA, 2005). No SIB/UEPB, ao ser relacionarem em um ambiente profissional, essas gerações tem encontrado em seus relacionamentos um equilíbrio entre compreender a importância da interação humana face-a-face e a necessidade de adotar em suas práticas a conectividade *online*.

A configuração do bibliotecário atual não mais se desvincula do uso das ferramentas tecnológicas, pelas possibilidades de armazenamento, acesso e disseminação que as informações adquiriram neste novo contexto. O perfil do profissional requer habilidades e competências técnicas e gerenciais que se contemplem as perspectivas de um mundo conectado. Uma dinâmica que demanda capacitação e educação continuada, conforme a observada no grau de escolaridade dos bibliotecários investigados.

Os dados referentes à faixa etária, ao tempo de ingresso na instituição e ao grau de escolaridade expõe um profissional que é atualizado profissionalmente, dinâmico, flexível e interessado em ações de aprendizagem. Outrossim, os seus perfis de compartilhamento, de uma forma geral, ratificam essa constatação, concedendo uma coerência entre os resultados dos objetivos específicos.

Quanto as práticas de compartilhamento, apesar do questionário ter captado a ocorrência de todas elas de natureza formal, algumas em maiores escalas, outras em menores, apenas sistema de classificação, a organização de documentos organizacionais e as reuniões e palestras são iniciativas da gestão. As demais como, café do conhecimento, comunidades de práticas, *cluster* do conhecimento, *mentoring* ou tutoria, pares assistentes, revisão da aprendizagem, revisão pós-ação, contação de histórias ou narrativas não são atividades planejadas e estruturadas como uma estratégia de gestão para a geração de novos conhecimentos e aprendizagem organizacional.

A ausência de algumas explicações ou mesmo alguns dizeres dos bibliotecários e da coordenadora levam a esta conclusão. O que se afirma com isto, é que ocorre, por exemplo, a solicitação de assistência de colegas e peritos da matéria a respeito de uma questão importante que a equipe está enfrentando, mas

não como uma ação planejada e estruturada de Pares Assistente. Isto ilustra o que acontece com as demais práticas.

Contudo, existe como uma vontade/ necessidade de interagir, que impulsiona a equipe a buscar formas que se configuram em uma sombra do que poderiam ser estas práticas. Ocasionalmente, a coordenação das bibliotecas é a responsável pela criação e incentivo delas.

A aplicação de sistemas de classificação e a organização dos documentos organizacionais acontecem por força da rotina administrativa. As reuniões, agendadas pela coordenação de bibliotecas, que acontecem anualmente, tentam suprir os interesses, ser um momento de troca de informação, conhecimento, aprendizagem e de fortalecer os laços pessoais e profissionais entre os membros da equipe. Entretanto, apesar de sua importância, este evento tem em sua indispensabilidade e em seu entrave o mesmo limitador, a dispersão geográfica de seus membros concomitantemente à necessidade de reunir pessoas que precisam desenvolver suas tarefas de maneira padronizada e, para tanto, precisam interagir. Existe o limitador financeiro, pois requer um investimento alto em agrupar todos, o que a administração central da UEPB alega não poder arcar. É uma prática no qual os bibliotecários sentem muita falta e solicitam que aconteça, o que se justifica insistir na solicitação perante a administração central.

As práticas de natureza informais ocorrem, principalmente, por e-mail e telefone, por conta da distância física entre os bibliotecários, porque muitas questões são resolvidas apenas com a Biblioteca Central, que concentra uma matriz de serviços e ser local da coordenação de todas as unidades, ademais, por ser uma ferramenta ao qual eles têm domínio e acesso. Os bibliotecários também consideraram estes meios os mais eficientes pela possibilidade de resolução de situações rapidamente.

A conversa com colegas foi a segunda opção mais utilizada e considerada mais eficiente para o compartilhamento da informação e do conhecimento. É importante no dia-a-dia a interação face a face com os colegas de trabalho, são os que mais conhecem as peculiaridades do seu ambiente e com quem se divide as responsabilidades diárias. Os sentimentos de confiança, reciprocidade e respeito surgem naturalmente de uma boa relação estabelecida com os membros de uma equipe e são fatores imprescindíveis para motivar o compartilhamento. Esta realidade não difere da apresentada por Maponya (2008) sobre o contexto das

bibliotecas universitárias, em que existe uma grande quantidade de compartilhamento totalmente descoordenada, feito numa base informal e geralmente calcado em conversação.

Entretanto, nem sempre é possível a presença de um colega próximo fisicamente, ou mesmo, é mais apropriado partilhar com quem está longe, seja pelo conteúdo, pessoa ou situação. As ferramentas vêm para auxiliar nesta condição, mas vêm também para ampliar as possibilidades de contato e, assim, de conhecimento. Quanto mais pessoas, maior é a possibilidade de se ter alguém que já teve uma experiência, uma ideia, um conhecimento específico que pode agregar. Nestes casos, ainda que se perca particularidades do contato pessoal, um contato frequente, em um ambiente virtual propício e uma postura adequada dos envolvidos podem gerar laços fortes.

A aplicação das técnicas de coleta de dados é uma prova disso, para o grupo focal *online* foi criado um grupo fechado no Facebook, o clima amigável instaurado e as discussões provocadas despertaram por vezes empatias e afinidades entre os participantes. Com a pesquisadora, por ser um membro da equipe, em alguns bibliotecários foram percebidas tais reações, no que refere ao ato de responder prontamente e de manter um diálogo no sentido de informar que já havia respondido, comunicar que estava ciente da técnica e que responderia posteriormente, mostrar preocupação com o sucesso na obtenção das respostas da coleta dos dados e desejar sucesso na pesquisa.

Em uma situação como a da organização supracitada, em que os participantes se encontram espalhados geograficamente, os recursos para reuni-los com constância encontram-se escassos e existe recursos tecnológicos na organização, como máquinas, acesso à internet, equipe na área de TI e especialistas em informação (os próprios bibliotecários). Os membros estão aptos ao uso, a solução é investir em ferramentas e práticas informais e formais sistemáticas que explorem o espaço *web* conforme as que serão recomendadas posteriormente. Enfatiza-se que tais ferramentas devem ser um elemento facilitador do compartilhamento, que aumenta a sua capacidade de comunicação e que a sua disponibilização por si só não é o suficiente, precisa-se de ações que promovam o seu uso.

No que mostram os resultados de pesquisa, os bibliotecários possuem uma postura geral voltada para a informação e o conhecimento adequada, são, na

maioria das vezes, abertos ao compartilhamento, acreditam no valor das trocas e partilham sem interesses pessoais, porque gostam de contribuir e do ambiente de trabalho, sentem-se motivados. Essas constatações permitem alegar que há uma cultura informacional instaurada nos bibliotecários, talvez procedente de suas raízes acadêmicas, contudo, esses profissionais precisam ser estimulados, valorizados e orientados para que o compartilhamento efetivo ocorra. Parirok, Daneshgar e Faltahi (2008) presumem que tais posturas sejam fatores críticos de sucesso, por influir em seu papel baseado em recursos colaborativos.

O SIB é um órgão de apoio da UEPB, isto quer dizer que, muitas das questões referentes às suas funções administrativas, financeiras e tecnológicas perpassam pela administração geral. Estar em acordo com a missão, objetivos, estratégias e políticas da Universidade é condição primordial para qualquer procedimento bem-sucedido do Sistema de Bibliotecas.

A coordenação de bibliotecas mostrou ver com bons olhos a implantação de uma gestão voltada para a GIC, no que concernem as práticas de compartilhamento. Para se ter uma orientação neste sentido, providências deverão ser tomadas para que o compartilhamento seja realmente um instrumento de transformação do uso da informação e do conhecimento em excelência. Iniciando pelas trocas entre toda a equipe para que seus potenciais sejam convertidos em resultados administrativos (sabendo de suas limitações por ser parte de um todo), nos serviços/produtos que já são oferecidos e na implementação de outros novos.

Diante do exposto neste estudo, serão propostas ações estruturadas de compartilhamento de informação e conhecimento no Sistema de Bibliotecas da UEPB, que neste primeiro momento envolveria todos os bibliotecários, para que depois se estenda por todos os servidores da equipe, que também são significantes para o sucesso de processos implantados no Sistema. São ações simples, mas eficazes no que se refere em dinamizar as trocas de informação e de conhecimento.

As propostas de ações estruturadas de compartilhamento para o SIB/UEPB, que deverão ser aprofundadas em um plano são:

- Constituir equipe responsável pela elaboração do plano e posterior aplicação das ações estruturadas de compartilhamento;
- Mapear as habilidades e competências da equipe para criação de um banco de dados automático simples com o intuito de ligar quem precisa de uma informação/ conhecimento aos indivíduos que a possuem;

- Formalizar a prática de pares assistentes, utilizando o banco de competências;
- Incentivar a formação de grupos temáticos com interação regular para estudar, aperfeiçoar produtos / serviços, trocar ideias, sugestões;
- Programar o encontro anual considerando as opiniões e necessidades da equipe, envolvendo atividades de capacitação, reunião e exercício de integração e motivacional. A fim de sensibilizar e explicar sobre as ações sistemáticas de compartilhamento a serem implementadas;
- Sempre que houver encontros que se realize revisão da aprendizagem;
- Em Campina Grande promover mensalmente o Café do conhecimento, em calendário preestabelecido, para integrar a equipe da BC e das setoriais da cidade;
- Criar manual para procedimentos relativos à gestão de documentos e de informação;
- Elaborar projeto para que o *site* do SIB/UEPB funcione como um portal do conhecimento, sendo útil para seus usuários e colaboradores;
- Formar grupos na internet e instituí-los como canal formal de compartilhamento, incentivando a interação regular por meio deles;
- Elegar ferramenta de compartilhamento síncrono, como *chat*, WhatsApp ou Messenger para que a equipe interaja rapidamente independente de sua localização geográfica.

Todas as orientações relacionadas devem ser detalhadas em um plano de ação a ser aplicado entre os membros do SIB/UEPB condizente com a realidade organizacional. Acredita-se que essas ações possam trazer melhorias para a partilha da informação e do conhecimento entre os bibliotecários do SIB/UEPB, ao mesmo tempo em que a equipe se beneficiaria em trabalhar em um ambiente – virtual e físico – satisfatório, e com colegas integrados e abertos a apresentar soluções e tomadas de decisões em conjuntos.

Nesta empreitada, seria contemplada toda a equipe, mesmo que para isto, precise atender as necessidades dos que precisam de recursos especiais. O que se espera é que esse seja o primeiro passo para a implementação de processos e rotinas que, contemplando o compartilhamento da informação e do conhecimento,

consiga assumir, ainda mais, a postura de um profissional atual indicada por Oliveira (2004), que domine as tecnologias, seja flexível, líder, criativo e de visão holística. Condição esta que repercutirá na otimização dos resultados e reflita na sociedade atendida.

Além da contribuição prática para o campo de pesquisa, ao abordar o compartilhamento da informação e do conhecimento, espera-se que cada parte do estudo possa trazer contribuições teóricas para a ciência da informação, particularmente para gestão da informação e do conhecimento.

Durante a pesquisa, poucos estudos na literatura sobre a prática do compartilhamento especificamente e não como parte trabalhada juntamente com outros assuntos da GIC foram encontrados, menos ainda quando no âmbito das unidades de informação. A literatura nacional mostra-se ainda mais carente. Assim, constata-se que as contribuições apresentadas precisam ser complementadas por outros estudos com esta temática a serem desenvolvidos, sob outros ângulos, outras perspectivas. Que versem, por exemplo, sobre o compartilhamento da informação e do conhecimento em bibliotecas especializadas, nas comunidades científicas e em instituições cujo foco seja a inovação. Estudos destas espécies colaborariam para o fortalecimento e o crescimento da área da ciência da informação.

A essencialidade do compartilhamento para a construção do conhecimento coletivo não deve ser ignorada. O homem é um ser coletivo, necessita de interação. Dar condições e prepará-los para as atitudes positivas da partilha de informação e conhecimento em níveis mais aprimorados é, portanto, garantia de conquista de um estágio de conhecimento criado cada vez mais intenso.

REFERENCIAS

AGUIAR, Gisele Adonarto. **Uso das ferramentas de redes sociais em bibliotecas universitárias**: um estudo exploratório na UNESP, UNICAMP e USP. 184f. 2012. Dissertação (Mestrado) - Universidade de São Paulo, São Paulo, 2012.

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 fev. 2015.

ALCARÁ, Adriana Rosecleret al. Fatores que influenciam o compartilhamento da informação e do conhecimento. **Perspectivas em ciência da informação**, v. 14, n. 1, p. 170, abr. 2009. Disponível em:<<http://www.scielo.br/pdf/pci/v14n1/v14n1a12.pdf>>. Acesso em: 18 fev. 2015.

ALMEIDA, Maria Christina Barbosa de. **Planejamento de bibliotecas e serviços de informação**. 2. ed. rev. e ampl. Brasília: Briquet de Lemos: Livros, 2005.

ALVAREZ, Lillian; BAPTISTA, Sofia Galvão; ARAÚJO JÚNIOR. Rogério Henrique de. Gestão do conhecimento: categorização conceitual. **Em questão**, Porto Alegre, v. 16, n. 2, p. 235 - 252, jul. /dez. 2010. Disponível em:<<http://seer.ufrgs.br/index.php/EmQuestao/article/view/15124>>. Acesso em: 18 fev. 2015.

ALVES, Alessandra Maria. **Colaboração e compartilhamento da informação no ambiente organizacional**. 2011. 202f. Dissertação. (Mestrado em Ciência da Informação) - Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Minas Gerais, 2011.

_____; BARBOSA, Ricardo Rodrigues. Colaboração e compartilhamento da informação no ambiente organizacional. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 11., 2010, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: IBICT, 2010a. Disponível em:<<http://repositorios.questoesemrede.uff.br/repositorios/handle/123456789/1663>>. Acesso em: 18 mar. 2015.

_____; _____. Influências e barreiras ao compartilhamento da informação: uma perspectiva teórica. **Ciência da Informação**, v. 39, n. 2, p.115-128, ago. 2010b. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/1822/1664>>. Acesso em: 18 fev. 2015.

ALVES, Cláudio Augusto; SILVA, Josélia Maria Oliveira da; SILVA, Simone Almeida da. Cultura informacional: conceitos e diálogos. In: DUARTE, Emeide Nóbrega; LIARENA, Rosilene Agapito da Silva; LUCENA, Suzana Lira. **Da informação à auditoria de conhecimento**: a base para a inteligência organizacional. João Pessoa: UFPB, 2014. p. 115-147.

AMARAL, Sueli Angelica do Amaral. Gestão da informação e do conhecimento nas organizações e a orientação de marketing. **Informação &informação**, Londrina, v.

13, n. esp., p. 52-70, 2008. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/1841>>. Acesso em: 18 fev. 2015.

AMORIM, Fabiana Borelli Amorim; TOMÁEL, Maria Inês. O uso de sistemas de informação e seus reflexos na cultura organizacional e no compartilhamento de informações. **Perspectivas em gestão & conhecimento**, João Pessoa, v. 1, n. 1, p. 74-91, jan. /jun. 2011. Disponível em: <<http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/pgc>>. Acesso em: 01 mar. 2015.

ANDRADE, Ilza Almeida de et al. Inteligência coletiva e ferramentas web 2.0: a busca da gestão da informação e do conhecimento em organizações. **Perspectivas em gestão & conhecimento**, João Pessoa, v. 1, Número Especial, p. 27-43, out. 2011. Disponível em: <<http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/pgc>>. Acesso: 02 mar. 2014.

ANGELONI, M. T. (Org.). **Organizações do conhecimento**: infra-estrutura, pessoas e tecnologias. São Paulo: Saraiva, 2005.

ANGELONI, M. T.; STEIL, A. V. Alinhamentos de estratégia, aprendizagens e conhecimento organizacional. In: TARAPANOFF, K. **Aprendizagem organizacional**: fundamentos e abordagens multidisciplinares. Curitiba: Ipbex, 2011. p. 115-147.

ANNA, Nove E. Variant; PUSPITASARI, Dyah. Knowledge sharing in libraries: a case study of knowledge sharing strategies in indonesian university libraries. **IFLA WLIC Singapore**, 2013. Disponível em: <<http://library.ifla.org/200/1/207-anna-en.pdf>>. Acesso em: 24 fev. 2015.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Fundamentos da ciência da informação: correntes teóricas e o conceito de informação. **Perspectivas em gestão & conhecimento**, João Pessoa, v. 4, n. 1, p. 57-79, jan. /jun. 2014. Disponível: <<http://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/pgc/article/view/19120>> . Acesso em: 24 fev. 2015.

ARAÚJO, Paula Carina de. Blog “na era da informação” como ferramenta de compartilhamento de informação, conhecimento e para a promoção profissional. **Revista ACB**: biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis, v. 15, n. 1, p. 201-213, jan. /jun., 2010. Disponível em: <<http://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/676>>. Acesso em: 20 fev. 2015.

_____; PEREIRA, Suzana Zulpo; OLIVEIRA, Maria Emilia Pecktor de. Compartilhamento de informação e conhecimento: inserindo práticas de gestão do conhecimento num sistema de bibliotecas universitárias federais. **Revista ACB**: biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis, v. 15, n. 1, p. 244-259, jan. /jun., 2010. Disponível em: <<http://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/699>>. Acesso em: 20 fev. 2015.

ARIS, Zuraini Binti Zin. Requirement for knowledge sharing behavior: a review of empirical findings ain. **Journal of asian scientific research**, v. 3, n. 6, p. 517-526,

2013. Disponível em: <<http://www.aessweb.com/pdf-files/jasr-3%286%29-517-526.pdf>>. Acesso em: 01 mar. 2015.

ARRUDA, Maria da Conceição Calmon; MARTELETO, Regina Maria; SOUZA, Donaldo Bello de. Educação, trabalho e o delineamento de novos perfis profissionais: o bibliotecário em questão. **Ciência da informação**, Brasília, v. 29, n. 3, p. 14-24, set. /dez. 2000. Disponível em:<<http://www.scielo.br/pdf/ci/v29n3/a02v29n3.pdf>>. Acesso em: 26 fev. 2015.

ASIAN PRODUCTIVITY ORGANIZATION. **Knowledge management tools and techniques manual**. 2010. Disponível: <http://www.kmbestpractices.com/uploads/5/2/7/0/5270671/km_tools__techniques_manual.pdf>. Acesso em: 20 jul. 2015.

BAPTISTA, Dulce. A utilização da internet como ferramenta indispensável na busca contemporânea de informação: alguns aspectos relevantes. **Informação e informação**, Londrina, v. 12, n. 1, jan. /jun. 2007. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/1754> >. Acesso em: 05 fev. 2015.

BARBOSA, Ricardo Rodrigues. Gestão da informação e do conhecimento: origens, polêmicas e perspectivas. **Informação & informação**, Londrina, v. 13, n. esp., p.1-25, 2008. Disponível em:<<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/1843> >. Acesso em: 05 fev. 2015.

_____; SEPÚLVEDA, Maria Inês Moreira; COSTA, Mateus Uerlei Pereira da. Gestão da informação e do conhecimento na era do compartilhamento e da colaboração. **Informação & sociedade: estudos**, João Pessoa, v. 19, n. 2, p. 13-24, maio/ago. 2009. Disponível em:<<http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/2378>>. Acesso em: 13 jan. 2015.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1995.

BARROS, Aidil Jesus da Silveira; LEHFELD, Neide Aparecida de Souza. **Fundamentos de metodologia científica**. 3. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2008.

BARROS, Jeanine da Silva et al. Gestão do conhecimento: ações e ferramentas para a superação de barreiras no compartilhamento do conhecimento. **PontodeAcesso**, Salvador, v. 4, n. 2, p. 33-57, set. 2010. Disponível em:<<http://www.portalseer.ufba.br/index.php/revistaici/article/viewArticle/3933> >. Acesso em: 13 jan. 2015.

BAUER, Martin W.; GASKELL, George (Ed.). **Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som: um manual prático**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2002.

BEM, R. M. de; COELHO, C. C. de S. R. Aplicações da gestão do conhecimento na área de biblioteconomia e ciência da informação: uma revisão sistemática. **Brazilian**

journal of information science, v. 7, n. 1, p. 69-97, jan./jun. 2013. Disponível em: <<http://www2.marilia.unesp.br/revistas/index.php/bjis/article/viewFile/2987/2395>>. Acesso em: 01 mar. 2013.

BEMBEM, Angela H. Claro; SANTOS, Plácida. L V. A. Costa. Inteligência coletiva e compartilhamento da informação: estado da arte da produção sobre inteligência coletiva. In: SIMPOSIO HIPERTEXTO E TECNOLOGIAS NA EDUCAÇÃO: redes sociais e aprendizagem, 3., Recife. **Anais eletrônico...** Recife: [s.n.], 2010. Disponível em: <www.ufpe.br/nehte/simposio/anais/Anais-Hipertexto-2010/Angela-Claro-Bembem&Placida-LVA.pdf>. Acesso em: 02 abr. 2015.

BETTENCOURT, Marcia Pires da Luz; CIACONI, Regina de Barros. Produção e compartilhamento do conhecimento nuclear: um estudo de caso no IEN/CNEN. **Perspectivas em gestão & conhecimento**, João Pessoa, v. 2, Número Especial, p. 175-187, out. 2012. Disponível em: <<http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/pgc>>. Acesso em: 01 mar. 2015.

BIBLIOTECA UEPB: Sistema Integrado de Bibliotecas. **Apresentação**. Disponível em: <http://biblioteca.uepb.edu.br/?page_id=13>. Acesso em: 01 maio 2015a.

BIBLIOTECA UEPB: Sistema Integrado de Bibliotecas. **Missão**. Disponível em: <http://biblioteca.uepb.edu.br/?page_id=21>. Acesso em: 01 maio 2015b.

BIBLIOTECA UEPB: Sistema Integrado de Bibliotecas. **Setores e serviços**. Disponível em: http://biblioteca.uepb.edu.br/?page_id=23>. Acesso em: 01 maio 2015c.

BLATTMANN, Ursula; SILVA, Fabiano Couto Corrêa da. Colaboração e interação na web 2.0 e biblioteca 2.0. **Revista ACB: biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 12, n. 2, p. 191-215, jul. /dez. 2007. Disponível em: <<http://revistaacb.emnuvens.com.br/racb/article/view/530>>. Acesso em: 05 fev. 2015.

BRITO, Jorgivânia Lopes; SILVA, Patrícia Maria. A biblioteca 2.0 e suas ferramentas de colaboração e interação: como aplicá-las no fazer bibliotecário? **Biblionline**, João Pessoa, v. 6, n. 1, p. 149-159, 2010. Disponível em: <<http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/biblio/article/view/4910>>. Acesso em: 10 fev. 2015.

BRYMAN, Alan. E-research: using the internet as object and method of data collection. In: _____. **Social research methods**. New York: Oxford University Press, 2008. p. 627-659.

BRUSAMOLIN, Valerio. Narrativas para a gestão de mudanças: um estudo de caso na indústria vidreira. **Transinformação** [online], v. 23, n. 1, jan. /abr. 2011.

CABRERA, Angel; CABRERA, Elizabeth F. Knowledge-sharing dilemmas. **Organization studies**, n. 5, v. 23, p. 687-710, 2002.

CARVALHO, Fernanda Cordeiro de. **Educação e estudos de usuários em bibliotecas universitárias brasileiras**: abordagem centrada nas competências em

informação.145f. 2008. Dissertação (Mestrado) - Universidade de Brasília, Brasília, 2008.

CARVALHO, Isabel Cristina Louzada. **A socialização do conhecimento no espaço das bibliotecas universitárias**. Rio de Janeiro: Interciência; Intertexto, 2004.

CASEY, M. Working towards a definition of Library 2.0: looking first at Web 2.0. **LibraryCrunch (2005)**. Disponível em: <<http://www.librarycrunch.com/2005/10/>>. Acesso em: 24 mar. 2015.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**: a era da informação: economia, sociedade e cultura. 7. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2003. v. 1.

_____. **O poder da identidade**. São Paulo: Paz e Terra, 2010. v. 2.

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://ajbasweb.com/old/ajbas/2012/October/122-128.pdf>>. Acesso em: 14 fev. 2015.

CHESNEAUX, Jean. **Modernidade-mundo**. 2. ed. Petrópolis: Vozes, 1996.

CHOO, Chun Wei. **Organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. 3. ed. São Paulo: SENAC, 2011.

CIACONI, R. **Gestão do conhecimento**: visão de indivíduos e organizações no Brasil. 2003. Tese (Doutorado) - Escola de Comunicação / Universidade Federal Fluminense, Rio de Janeiro, 2003.

CLEMENTI, J. A. et al. Compartilhamento do conhecimento: barreiras e facilitadores. In: CONGRESSO NACIONAL DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO, 7, 2012, Rio de Janeiro. **Anais eletrônicos...** Rio de Janeiro, 2012. Disponível em: <http://www.excelenciaemgestao.org/Portals/2/documents/cneg8/anais/T12_0554_2948.pdf>. Acesso em: 01 abr. 2015.

COHEN, Wesley M.; LEVINTHAL, Daniel A. Absorptive capacity: a new perspective on learning and innovation. **Administrative science quarterly**, v. 35, n. 1, p. 128-152, mar. 1990. Disponível em:< <http://www.jstor.org/stable/2393553>>. Acesso em: 01 abr. 2015.

CONTI, Daiana Lindaura; PINTO, Maria Carolina Carlos. Ferramentas colaborativas para bibliotecas. **RevistaACB**: biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis, v. 15, n. 1, p. 07-21, jan. /jun., 2010. Disponível em:<<http://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/684>>. Acesso em: 14 fev. 2015.

CORMICAN, K.; DOOLEY, L. Knowledge sharing in a collaborative networked environment. **Journal of information and knowledge management**, Tulsa, v. 6, n. 2, p. 105-114, June 2007. Disponível em: <<http://aran.library.nuigalway.ie/xmlui/bitstr>>

eam/handle/10379/3706/IJIKM_2007.pdf?sequence=4>. Acesso em: 14 fev. 2015.

DAVENPORT, Thomas H. **Ecologia da informação**: porque só a tecnologia não basta na era da informação. São Paulo: Futura, 2000.

_____; PRUSAK, Laurence. **Conhecimento empresarial**: como as organizações gerenciam o seu capital intelectual. 12. ed. Rio de Janeiro: Elsevier; Campus, 2003.

DUARTE, Adriana Bogliolo Sirihal. Grupo focal online e offline como técnica de coleta de dados. **Informação e sociedade**: estudos, João Pessoa, v. 17, n. 1, p. 75-85, jan. /abr. 2007. Disponível em:<<http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/download/487/1467+&cd=1&hl=pt-BR&ct=clnk>>. Acesso em: 09 abr. 2015.

DUARTE, Emeide Nóbrega. Conexões temáticas em gestão da informação e do conhecimento no campo da ciência da informação: proposta de redes humanas. **Informação e Sociedade**: estudos, João Pessoa, v. 21, n. 1, p. 159-173, jan. /abr. 2011.

_____; LIRA, Suzana de Lucena; LIRA, Waleska Silveira. Gestão do conhecimento: origem, evolução conceitos e ações. In: DUARTE, Emeide Nóbrega; LIARENA, Rosilene Agapito da Silva; LUCENA, Suzana Lira. **Da informação à auditoria de conhecimento**: a base para a inteligência organizacional. João Pessoa: UFPB, 2014. p. 269-308.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana; VILLELA, Maria Cristina Olaio; GABRIEL, Maria Aparecida. Gestão do conhecimento em bibliotecas universitárias. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 12., 2002, Recife. **Anais...** Recife: UFPE, 2002, p. 1-12.

DZIEKANIAK, Cibele Vasconcelos. Sistema de gestão para biblioteca universitária (SGBU). **Transinformação**, Campinas, v. 21, n. 1, p. 33-54, jan. /abr. 2009

ERICSSON MOBILITY REPORT: Mobile Word Congress Edition. Fev. 2015. Disponível em: < <http://www.ericsson.com/res/docs/2015/ericsson-mobility-report-feb-2015-interim.pdf>>. Acesso: 23 mar. 2015.

FERREIRA, Sueli Mara Soares Pinto. Diálogo necessário entre bibliotecas públicas universitárias e sociedade. In: _____. TARGINO, Maria das Graças (Org.). **Conhecimento**: custódia e acesso. São Paulo: SIBiUSP, 2012. p. 11-13.

FACEBOOK. Disponível em:<<https://www.facebook.com/legal>>. Acesso: 23 mar. 2015.

FLICK, Uwe. **Qualidade na pesquisa qualitativa**. Porto Alegre: Artmed, 2009.

FUJITA, Mariângela S. L. Aspectos evolutivos das bibliotecas universitárias em ambiente digital na perspectiva da rede de bibliotecas da UNESP. **Informação & Sociedade**: estudos, João Pessoa, v. 15, n. 2, p. 97-112, jul. /dez. 2005. Disponível

em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/33>>. Acesso em: 05 mar. 2015.

GALDINO, Ivonete de Almeida. **Reconstruindo uma história: bibliotecário/biblioteca/UEPB**. [Campina Grande]: [UEPB], 19--.

GEBRETSADIK, Teklit et al. Knowledge sharing practice and its associated factors of healthcare professionals of public hospitals, Mekelle, Northern Ethiopia. **American journal of health research**. v. 2, n. 5, p. 241-246, 2014.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6 ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GOMES, Henriette Ferreira; PRUDENCIO, Deise Sueira; CONCEIÇÃO, Adriana Vasconcelos da. A mediação da informação pelas bibliotecas universitárias. **Informação & sociedade: estudos**, João Pessoa, v. 20, n. 3, p. 145-156, set. /dez. 2010. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/9047>>. Acesso em: 05 fev. 2015.

GOMES, Romeu. Análise e interpretação de dados na pesquisa qualitativa. DESLANDES, Suely Ferreira; GOMES, Romeu; MINAYO, M. C.de Souza (Orgs.). **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. 28. ed. São Paulo: Petrópolis: Vozes, 2009. p. 79-105.

GONDIM, S. M. G. Grupos focais como técnica de investigação qualitativa: desafios metodológicos. **Paideia**, Ribeirão Preto, v. 12, n. 2, 149-162, 2003. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-863X2002000300004>. Acesso em: 12 dez. 2016.

GUI, Roque Tadeu. Grupo focal em pesquisa qualitativa aplicada: intersubjectividade e construção do sentido. **Rpot**, v.3, n. 1, p 135-180, jan. /jun. 2003.

GUIA de acessibilidade para administradores. 2015. Disponível:<<https://support.google.com/a/answer/2821355?hl=pt-BR>>. Acesso em: 01 dez. 2016.

HERRERA MORILLAS, José Luis; CASTILLO DIAZ, Ana. Bibliotecas universitarias 2.0: el caso de España.investig. **Bibl** [online]. v. 25, n. 55, p. 175-200, 2011. Disponível em: <<http://www.revistas.unam.mx/index.php/ibi/article/view/32861>>. Acesso em: 05 fev. 2015.

IMAGEM AÉREA DA UEPB CAMPINA GRANDE. Disponível: <http://www.obeabadosertao.com.br/UserFiles/Image/educacao/uepb_aerea_campus_campina_grande_pb_465.jpg>. Acesso em: 01 mar. 2016.

INSTAGRAM. Disponível em: <<https://instagram.com/&prev=search>>. Acesso em: 01 abr. 2015.

IPE, M. Knowledge sharing in organizations: a conceptual framework. **Humanresourcedevelopmentreview**, v. 2, n. 4, p. 337-59, 2003.

KEEN, P. G. W. **Guia gerencial para a tecnologia da informação**: conceitos essenciais e terminologia para empresas e gerentes. Rio de Janeiro: Campus, 1996.

KHARABSHEH, R. A. A model of antecedents of knowledge sharing. **The electronic journal of knowledge management**, v. 5, n. 4, p. 419 - 426, 2007. Disponível em: <<http://www.ejkm.com/issue/download.html%3FidArticle%3D125+&cd=1&hl=pt-BR&ct=clnk>>. Acesso em: 23 fev. 2015.

KUHLEN, R. Change of paradigm um knowledge in knowledge management: framework for knowledge the collaborative production and exchange of knowledge. In: IFLA General Conference and Council, 69., 2003, Berlim. **Anais...** Berlim, 2003.

JANTZ, Rantz. Knowledge management in academic libraries: special tools and processes to support information professionals. **Reference services review**, v. 29, n. 1, p. 33-39, feb. 2001.

LEE, Hwa-Wei. **Knowledge management and role of libraries**. 2005. Disponível em: <<http://www.white-clouds.com/iclc/cliej/cl19lee.htm>>. Acesso em: 05 fev. 2015.

LEITE, Rita da Silva; PAIVA, Eliane Bezerra. Cooperação/compartilhamento de recursos informacionais: desvendando eixos mobilizadores do desenvolvimento das coleções. **Biblionline**, v. 2, n.1, 2006. Disponível em: <<http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/biblio/article/view/597>>. Acesso em: 04 mar. 2015.

LÉVY, P. **A inteligência coletiva**: por uma antropologia do ciberespaço. 4. ed. São Paulo: Loyola, 2003.

LIMA, Clóvis Ricardo Montenegro de; SANTINI, Rose Marie. Trabalho imaterial, compartilhamento de informação e produção colaborativa na sociedade da informação. **Enc. Bibli: R. Eletr. Bibliotecon. Ci. Inf.**, Florianópolis, p. 113-135, n. 23, 2007.

LIN, H.F.; LEE, G.G. Effects of socio-technical factors on organizational intention to encourage knowledge sharing. **Management decision**. v. 44, n. 1, p.74-88, 2006.

LÜDKE, M.; ANDRÉ, M. E. D. A. **Pesquisa em educação**: abordagens qualitativas. São Paulo, EPU, 1986.

MACÊDO, Nívea Marcela Marques Nascimento; BARROS, Raquel Andrade; CÂNDIDO, Gesinaldo Ataíde. Avaliação do processo de aprendizado e de compartilhamento do conhecimento: um estudo exploratório em uma empresa agroindustrial. **Informação & sociedade**: estudos, João Pessoa, v. 20, n. 1, p. 111-127, jan. /abr. 2010.

MACIEL, Alba Costa; MENDONÇA, Marília Alvarenga Rocha. **Bibliotecas como organizações**. Rio de Janeiro: Interciência; Niterói: Intertexto, 2000.

MANESS, J. Library 2.0 theory: web 2.0 and its implications for libraries. **Webology**, v. 3, n. 2, Artigo 25, 2006. Disponível em: <<http://www.webology.ir/2006/v3n2/a25.html>>. Acesso em: 07 abr. 2015.

MAPONYA, Pearl M. **Knowledge management practices in academic libraries: a case study of the University of Natal, Pietermaritzburg**. 2004. Disponível em: <<http://mapule276883.pbworks.com/f/Knowledge+management+practices+in+academic+libraries.pdf>>. Acesso em: 04 mar. 2015.

MARAVILHAS-LOPES, Sérgio Paulo. A Web 2.0 como ferramenta de análise de tendências e monitorização do ambiente externo e sua relação com a cultura de convergência dos media. **Perspectivas em ciência da informação**, v. 18, n. 1, p. 126-137, jan. /mar. 2013.

MARÍN, Lillyana María Giraldo; AGUILLAR, Luis Joyanes; GARCÍA, Víctor Hugo Medina. Estrategias de colaboración 2.0 para la transferencia de conocimiento. **Revista Ingenierías Universidad de Medellín**, v. 12, n. 23, p. 145-156, jul. /dec. 2013.

MAVODZA, J.; NGULUBE, P. Exploring the use of knowledge management practices in academic library in a changing information environment. **Library & information**, v. 77, n. 1, p.15-25, 2011. Disponível em: <<http://sajlis.journals.ac.za/pub/article/view/63>>. Acesso em: 05 fev. 2015.

MAY, Tim. **Pesquisa social: questões, métodos e processos**. Porto Alegre: Artmed, 2004.

MENDES, Conrado Moreira. A pesquisa online: potencialidades da pesquisa qualitativa no ambiente virtual. **Hipertextus**. n. 2, jan. 2009. Disponível em: <<http://www.hipertextus.net/volume2/Conrado-Moreira-MENDES.pdf>>. Acesso em: 12 dez. 2016.

MILANESI, Luíz. **Biblioteca**. São Paulo: Ateliê Editorial, 2002.

MINAYO, M. C. de Souza. O desafio da pesquisa social. In: DESLANDES, Suely Ferreira; GOMES, Romeu; MINAYO, M. C. de Souza (Orgs.). **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. 28. ed. São Paulo: Petrópolis: Vozes, 2009a. p. 9-29.

MINAYO, M. C. de Souza. Trabalho de campo: contexto de observação, interação e descoberta. In: DESLANDES, Suely Ferreira; GOMES, Romeu; MINAYO, M. C. de Souza (Orgs.). **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. 28. ed. São Paulo: Petrópolis: Vozes, 2009b. p. 61-78.

MINAYO, M. C. de Souza; SANCHES, O. métodos qualitativos e quantitativos: oposição ou complementaridade? **Cad. saúde pública**, Rio de Janeiro, v. 9, n. 3, p. 239-262, jul./set, 1993.

MORAES, C. R. B.; FADEL, B. Triangulação metodológica para o estudo da gestão da informação e do conhecimento em organizações. In: VALENTIM, Marta (Org.).

Gestão da informação e do conhecimento: no âmbito da Ciência da Informação. São Paulo: Polis, 2008. cap. 2, p. 27-40.

MORGAN, D. L. **Focus groups as qualitative research**. Beverly Hills: SAGE Publications, 1996.

NAZIM, Mohammad; MUKHERJEE, Bhaskar. Managing and sharing knowledge in academic libraries. **Journal of knowledge management practice**, v. 13, n. 2, june 2012. Disponível em: <<http://www.tlainc.com/articl305.htm>>. Acesso em: 04 fev. 2015.

NONAKA, I.; TAKEUCHI, H. **Criação de conhecimento na empresa:** como as empresas japonesas geram a dinâmica da inovação. 7. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1997.

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. 151 f. Dissertação (Mestrado e Ciência da Informação) – Universidade Federal Fluminense, Departamento de Ciência da Informação, Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Rio de Janeiro, 2012.

OLIVEIRA, Leila Rabello de. **Biblioteca universitária:** uma análise sobre os padrões de qualidade atribuídos pelo Ministério da Educação ao contexto brasileiro. Campinas, 2004. 115f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Pontifícia Universidade Católica de Campinas, 2004.

O'REILLY, Tim; BARTELLE, John. Web squared: web 2.0 five years on. In: SPECIAL REPORT FOR THE WEB 2.0 SUMMIT, San Francisco CA, 2009. Disponível em:<<http://www.web2summit.com/web2009/public/schedule/detail/10194>>. Acesso em: 28 abr. 2015.

PARIROKH, Mehri; DANESHGAR, Farhad; FATTAHI, Rahmatollah. Identifying knowledge-sharing requirements in academic libraries. **Library review**, v. 57, n. 2, p. 107-122, 2008. Disponível em:<http://www.researchgate.net/publication/229043953_Identifying_knowledge-sharing_requirements_in_academic_libraries>. Acesso em: 04 mar. 2015.

PAROUTIS, Sotirios; SALEH, Alya Al. Determinants of knowledge sharing using Web 2.0 technologies. **Journal of knowledge management**. v. 13, n. 4, p. 52-63, 2009.

PEREIRA, Edinete Nascimento; CAVALHO, Andréa Vasconcelos. A web 2.0 no serviço de referência: análise do uso nas bibliotecas das universidades federais do nordeste brasileiro. **Informação e Informação**, Londrina, v. 17, n. 3, p. 102-124, set. /dez. 2012. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/13000>>. Acesso em: 05 fev. 2015.

PEREZ RODRIGUEZ, Yudit; MILANES GUIADO, Yusnelkis. La biblioteca universitaria: reflexiones desde una perspectiva actual. **ACIMED [online]**, v. 18, n. 3,

2008. Disponível em: <<http://scielo.sld.cu/pdf/aci/v18n3/aci04908.pdf>>. Acesso em: 02 abr. 2015.

PIRES, Hugo Avelar Cardoso; DUMONT, Lúgia Maria Moreira. As relações de gênero e a profissão de bibliotecário: as razões do maior ingresso de homens num curso majoritariamente feminino. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 15., 2014, Minas Gerais. **Anais...** Minas Gerais: IBICT, 2014.

PORFÍRIO, Wesley. (Quase) Tudo Sobre Streaming. **Artigos**, 21 ago. 2012. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/artigos/tecnologia/quase-tudo-sobre-streaming/65504/>>. Acesso em: 01 abr. 2015.

PONJÚANDANTE, G. **Gestión de información**: dimensiones e implementación para el éxito organizacional. Rosário: Nuevo Paradigma, 2004

RAMOS, Marília Patta. Métodos quantitativos e pesquisa em ciências sociais: lógica e utilidade do uso da quantificação nas explicações dos fenômenos sociais. **Mediações**: Revista de Ciências Sociais, Londrina – PR, v. 18, n. 1, p. 55-65, jan. / jun. 2013. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/mediacoes/article/view/16807/13379>>. Acesso em: 04 out. 2015.

RECUERO, Raquel. **Redes sociais na internet**. Porto Alegre: Sulina, 2009.

RESSEL, L. B.; GUALDA, D. M. R.; GONZALEZ, R. M. B. Grupo focal como uma estratégia para coletar dados de pesquisa em enfermagem. **International journal of qualitative methods**. v. 1, n. 2, spring 2002. Disponível em: <<http://www.ualberta.ca/~ijqm>>. Acesso em: 12 dez. 2015.

RICHARDSON, J. R. **Pesquisa social**: métodos e técnicas. São Paulo: Atlas, 1999.

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

RSS FEED. [significados.com.br](http://www.significados.com.br). Disponível: <<http://www.significados.com.br/rss-feed/>>. Acesso em: 20 abr. 2015.

SAMPIERI, R. H; COLLADO, C.F; LUCIO, P.B. Tipos de Pesquisa. In: _____. **Metodologia da pesquisa**. 3. ed. São Paulo: McGraw-Hill, 2006. p. 96-115.

SHANHONG, Tang. Knowledge Management in Libraries in the 21st Century. In: IFLA COUNCIL AND GENERAL CONFERENCE, 66., Jerusalem, **Conference proceedings**, aug. 13-18, Jerusalem: IFLA, 2000. Disponível em: <<http://www.ifla.org/IV/ifla66/papers/057-110e.htm>>. Acesso em: 05 abr. 2015.

SIABI: Sistema de Automação de Bibliotecas. Versão 3 jun. 2013. Natal: WJ informática. Disponível em: <<http://200.129.73.138/Telas/TSituacaoUsuario.php>>. Acesso em: 01 fev. 2016.

SILVA, Fabiano Couto Corrêa da. **Bibliotecários especialistas**. Brasília: Thesaurus, 2005.

SILVA, Kelly dos Reis et al. Serviços oferecidos via twitter em bibliotecas universitárias federais brasileiras. **Pontodeacesso**, Salvador, v. 6, n. 3, p. 72-86, dez. 2012. Disponível em: <www.pontodeacesso.ici.ufba.br 72>. Acesso em: 02 mar. 2014.

SCHRÖEDER, Christine da Silva; KLERING, Luis Roque. On-line focus group: uma possibilidade para a pesquisa qualitativa em administração. **CADERNOS EBAPE. BR**, v. 7, n. 2, Rio de Janeiro, jun. 2009.

SMS. [significados.com.br](http://www.significados.com.br/sms/). Disponível:< <http://www.significados.com.br/sms/>>. Acesso em: 01 abr. 2015.

SOUZA, Edivanio Duarte de; DIAS, Eduardo José Wense; NASSIF, Mônica Erichsen. A gestão da informação e do conhecimento na ciência da informação. **Informação e sociedade: estudos**, João Pessoa, v. 21, n. 1, p. 55-70, jan. /abr. 2011. Disponível em:<<http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/4039/5598>>. Acesso: 01 mar. 2014.

SOUZA, Francisco das Chagas de. **Escrevendo e normalizando trabalhos acadêmicos**: um guia metodológico. 2. ed. Florianópolis: UFSC, 2001.

SOUZA, Liliane Braga Rolim Holanda; SILVA, Alzira Karla Araújo da. Panorama do compartilhamento da informação e do conhecimento em bibliotecas universitárias brasileiras. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 16., 2015, João Pessoa. **Anais...** João Pessoa: IBICT, 2015.

SRIVASTAVA, Abhishek; BARTOL, Kathryn M.; LOCKE, Edwin A. Empowering leadership in management teams: effects on knowledge sharing, efficacy, and performance. **Academy of management journal**, n. 49, p. 1239-1251, 2006.

STEWART, Thomas A. **Capital intelectual**: a nova vantagem competitiva das empresas. 2. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

TARAPANOFF, Kira (Org.). **Inteligência, informação e conhecimento em corporações**. Brasília: IBICT, UNESCO, 2006.

_____. **Inteligência organizacional e competitiva**. Brasília: UnB, 2001.

TEOTÔNIO, Mara Karoline Lins. Bibliotecário 2.0: novos desafios na era da sociedade em rede. **Artigos RICI**: R. Ibero-amer. Ci. Inf., Brasília, v. 4, n. 1, p. 34-49, jan. /jul. 2011. Disponível

em:<<http://www.red.unb.br/index.php/RICI/article/viewArticle/6160>>. Acesso em: 05 fev. 2015.

TERRA, J. C. C. **Gestão do conhecimento**: o grande desafio empresarial. 5. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.

TOMAÉL, Maria Inês; ALCARÁ, Adriana Rosecler; DI CHIARA, Ivone Guerreiro. Das redes sociais à inovação. **Ciência da informação**, v. 34, n. 2, p. 93-104, ago. 2005.

TORINO, Emanuelle; TORINO, Lígia Patrícia; SILVA, Terezinha Elisabeth da. Portais corporativos: ferramenta para compartilhamento da informação organizacional. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 23., 2009, Bonito. **Anais...** Bonito, 2009. Disponível: <http://repositorio.utfpr.edu.br/jspui/bitstream/1/50/4/CBBT_Torino%2c%20Emanuelle_2009.pdf>. Acesso em: 28 mar. 2015.

TOWNLEY, Charles T. Knowledge Management and Academic Libraries. **College & research libraries**, p. 44-55, jan. 2001. Disponível em: <<http://crl.acrl.org/content/62/1/44.full.pdf>>. Acesso em: 21 mar. 2015.

TURBAN, Efraim; LIANG, Ting-Peng.; WU, SShelly P. J. A framework for adopting collaboration 2.0 tools for virtual group decision making. **Group decisnegot**, v. 20, p. 137–154, oct. 2011. Disponível em: <[http://www.ecrc.nsysu.edu.tw/liang/paper/1/Adopting%20Collaboration%20%20Tools%20for%20Virtual%20GDM%20\(GDN%202011\).pdf](http://www.ecrc.nsysu.edu.tw/liang/paper/1/Adopting%20Collaboration%20%20Tools%20for%20Virtual%20GDM%20(GDN%202011).pdf)>. Acesso em: 28 abr. 2015.

UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA. CENTRAL DE INFORMÁTICA. **SISCOBIB**: sistema informatizado para emissão e controle de fichas catalográficas em bibliotecas: tutorial. [Campina Grande], 2013.

UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA. **Cursos de graduação e técnicos**. Disponível em: < <http://www.uepb.edu.br/cursos-de-graduacao/>>. Acesso em: 12 dez. 2016a.

UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA. **Histórico**. Disponível em: <<http://www.uepb.edu.br/a-uepb/historico/>>. Acesso em: 01 maio 2015a.

UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA. **Pró-reitoria de pós-graduação e pesquisa**. Disponível em: <<http://proreitorias.uepb.edu.br/prpgp/>>. Acesso em: 12 dez. 2016b.

UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA. SISTEMA DE BIBLIOTECAS INTEGRADAS. **Relatórios de atividades 2015**. Campina Grande, 2015b.

UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA. SISTEMA DE BIBLIOTECAS INTEGRADAS. **Servidores do SIB 2015**. [Campina Grande], 2015c.

VIEIRA, Sonia. **Elementos de estatística**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

WHATSAPP libera atualização que permite ligação de voz no iPhone. **G1**. 21 abr. 2015. Disponível em: <<http://g1.globo.com/tecnologia/tem-um-aplicativo/noticia/2015/04/whatsapp-libera-atualizacao-que-permite-ligacao-de-voz-no-iphone.html>>. Acesso em: 27 abr. 2015.

WHATSAPP. Disponível em: <<https://www.whatsapp.com/about/>>. Acesso em: 01 abr. 2015.

WU, W. Dimensions of social capital and firm competitiveness improvement: the mediating role of information sharing. **Journal of management studies**, v. 45, n. 1, p.122-146, jan. 2008.

VIDAL, Raphaela Maria de Castro e Silva; PRIMROY, Marcos André Mendes; SANTOS, Claudemir Inacio dos. Que fatores facilitam a gestão do conhecimento em um cluster de empresas. **Espacios**. v. 30, n. 3, 2009. Disponível em: <<http://www.revistaespacios.com/a09v30n03/093003102.html>> Acesso em: 12 dez. 2015.

VON KROGH, Georg; ICHIJO, Kazuo; NONAKA, Ikujiro. **Facilitando a criação de conhecimento**: reinventando a empresa com o poder de inovação contínua. Rio de Janeiro: Campus, 2001.

YAMASHITA, D. S.; CASSARES, N. C; VALENCIA, Cassares, M. C. P. Capacitação do bibliotecário no uso das redes sociais e colaborativas na disseminação da informação. **CRB-8 digital**, São Paulo, v. 1, n. 5, p. 161-172, jan. 2012. Disponível em: <<http://revista.crb8.org.br/index.php/crb8digital/article/view/77/79>>. Acesso em: 05 fev. 2015.

YOUTUBE. Disponível em: <<https://www.youtube.com/yt/about/pt-BR/>>. Acesso em: 01 abr. 2015.

ZANELLA, Liane Carly Hermes. **Metodologia de estudo e de pesquisa em administração**. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração / UFSC; [Brasília]: CAPES: UAB, 2009.

APÊNDICES

APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO

Compartilhamento entre os bibliotecários do SIB/UEPB

Prezado(a) bibliotecário(a),

Leia com atenção antes de responder o questionário.

Instruções para o preenchimento e consentimento para participar da pesquisa e para a publicação dos resultados:

- Este questionário é um dos instrumentos de pesquisa de uma dissertação de mestrado, a qual tem como objetivo geral analisar as práticas de compartilhamento realizadas entre os bibliotecários do Sistema Integrado de Biblioteca da Universidade Estadual da Paraíba – SIB/UEPB;
- O compartilhamento faz parte do processo de interação entre pelo menos duas pessoas com intuito de efetivar a troca, a partilha, a transmissão voluntária de informações, conhecimentos, experiências, ideias, conteúdos.
- Você foi selecionado por exercer a função de Bibliotecário no SIB/UEPB;
- Por favor, responda a todas as questões do questionário, sem pular nenhuma;
- Seja, por favor, o mais honesto possível nas suas respostas. Escolha a opção que mais se aproxima da realidade;
- Os riscos sofridos pelos pesquisados serão mínimos, tendo em vista que a participação dos mesmos será prestando informações sobre algumas práticas de compartilhamento da informação e do conhecimento em seu ambiente de trabalho, atividade que formalmente não é considerada obrigatória;
- Será mantido sigilo referente aos dados e respostas de todos os respondentes, evitando assim qualquer transtorno ou desconforto no ambiente de trabalho;
- Os benefícios ocorrerão após a investigação, com o último procedimento que é a proposição de ações estruturadas para o compartilhamento sistemático entre os bibliotecários do SIB/UEPB;
- Ao responder e enviar, você estará concordando que as informações prestadas sejam utilizadas na pesquisa, que poderá ser publicada em diversos meios científicos;
- O questionário está dividido em três partes. O tempo estimado para respondê-lo é de 15 minutos.

Desde já agradeço a presteza em responder as questões, pois serão muito importantes para a pesquisa.

Cordialmente,

Liliane Braga Rolim Holanda de Souza (lilianebragas@gmail.com)
Mestranda PPGCI/UFPB
Profa. Dra. Alzira Karla Araújo da Silva
Orientadora

Comitê de Ética em Pesquisa:

End: Centro de Ciências Sociais de Saúde – 1º andar / Campus I/ Cidade Universitária
CEP: 58051-900 .João Pessoa-PB
Fone: 83 3216 7791 Fax: 83 3216 7791 E-mail: eticasscufpb@hotmail.com

Parte 1 - Perfil Social do bibliotecário do SIB/UEPB

Gênero*Obrigatória

- ☐ Feminino
- ☐ Masculino

Idade*Obrigatória

- ☐ entre 18 anos e 29 anos
- ☐ entre 30 anos e 39 anos
- ☐ entre 40 anos e 49 anos
- ☐ 50 anos ou mais.

Tempo de formado*Obrigatória

- ☐ entre 0 anos e 4 anos
- ☐ entre 5 anos e 10 anos
- ☐ entre 10 anos e 14 anos
- ☐ acima de 15 anos

Nível de Pós-graduação*Obrigatória

- ☐ Nenhuma
- ☐ Especialização
- ☐ Mestrado
- ☐ Doutorado

Tempo de trabalho na instituição*Obrigatória

- ☐ Menos de 1 ano
- ☐ entre 1 ano e 4 anos
- ☐ entre 5 anos e 10 anos
- ☐ acima de 11 anos

Parte 2 - Práticas, Ferramentas e Métodos de Compartilhamento da Informação e do Conhecimento entre os bibliotecários do SIB/ UEPB

Marque os 4 (quatro) meios que você acredita ser mais eficiente para trocar informações e conhecimentos com os outros bibliotecários do SIB/UEPB.*Obrigatória

- ☐ E-mail
- ☐ Telefone
- ☐ Conversa com colegas
- ☐ Redes sociais
- ☐ Aplicativos dos dispositivos moveis (SMS, WhatsApp...)
- ☐ Reunião e Encontro de trabalho
- ☐ Eventos
- ☐ Site Institucional
- ☐ Outros:

Marque os 4 (quatro) meios que você mais usa para trocar informações e conhecimentos com os outros bibliotecários do SIB/UEPB. *Obrigatória

- ☐ E-mail
- ☐ Telefone
- ☐ Conversa com colegas
- ☐ Redes sociais
- ☐ Aplicativos dos dispositivos moveis (SMS, WhatsApp.)
- ☐ Reunião e Encontro de trabalho
- ☐ Eventos
- ☐ Site institucional
- ☐ Outros:
-

Marque a alternativa que mais se aplica. *Obrigatória

	Nunca	Raramente	Frequentemente	Sempre
O espaço físico de trabalho permite as interações humanas e a partilha de conhecimentos.	☐	☐	☐	☐

	Nunca	Raramente	Frequentemente	Sempre
A hora do café é uma maneira de ter uma discussão em grupo, para refletir, desenvolver e compartilhar quaisquer pensamentos e ideias relativas as atividades de trabalho.	☐	☐	☐	☐
É formado grupo para compartilhar e criar habilidades comuns e conhecimento entre os funcionários.	☐	☐	☐	☐
É utilizado sistema de classificação, para organizar informações e documentos utilizados nas atividades de trabalho.	☐	☐	☐	☐
Os documentos organizacionais são organizados de forma a permitir uma busca informacional bem-sucedida pela equipe.	☐	☐	☐	☐
São utilizadas ferramentas de tecnologia da informação (TI) (wikis, redes sociais, blogs, chats, compartilhamento de vídeo) para facilitar a conexão entre as pessoas que precisam de conhecimentos específicos e as pessoas que possuem o conhecimento	☐	☐	☐	☐

	Nunca	Raramente	Frequentemente	Sempre
independentemente de onde elas estejam localizadas fisicamente.				
Forma-se grupo, geralmente na Internet, para melhor comunicar, colaborar, aprender e compartilhar conhecimento.	☐	☐	☐	☐
É feita programação agendada intencionalmente entre um membro organizacional mais antigo e um mais recente para transferir experiência e aprendizagem.	☐	☐	☐	☐
O site Institucional permite a troca de informação estruturada, contém redes e comunidades de conhecimento, fóruns de discussão e espaços de trabalho colaborativos.	☐	☐	☐	☐
O rodízio de funções é utilizado para estimular a troca de conhecimentos.	☐	☐	☐	☐
Utilizam-se reuniões, palestras e/ou conversas como forma de proporcionar o compartilhamento do conhecimento entre a equipe.	☐	☐	☐	☐
Os recursos tecnológicos	☐	☐	☐	☐

	Nunca	Raramente	Frequentemente	Sempre
oferecidos (aplicativos de comunicação, redes sociais, etc) pelos aparelhos móveis (celulares, tablets, etc) são utilizadas como apoio ao compartilhamento entre membros das equipes.				
Solicita-se a assistência de colegas e peritos da matéria a respeito de uma questão importante que a equipe está enfrentando.	☐	☐	☐	☐
Realiza-se a avaliação da aprendizagem durante o processo de trabalho.	☐	☐	☐	☐
São avaliadas as lições aprendidas em uma atividade.	☐	☐	☐	☐
A contação de histórias ou narrativas tem sido utilizada como uma forma de compartilhar e transferir conhecimentos e experiências.	☐	☐	☐	☐
A organização disponibiliza as ferramentas tecnológicas necessárias para encontrar e para trocar as informações e o conhecimento necessário ao desenvolvimento das atividades.	☐	☐	☐	☐

	Nunca	Raramente	Frequentemente	Sempre
As ferramentas tecnológicas me ajudam a interagir com os outros bibliotecários da instituição.	☐	☐	☐	☐

Parte 3 - Fatores que motivam e dificultam o compartilhamento da informação e do conhecimento entre os bibliotecários do SIB/ UEPB

Marque a alternativa que mais se aplica. *Obrigatória

	Nunca	Raramente	Frequentemente	Sempre
Repasso as informações que acredito que vai ajudar meus colegas no desenvolvimento das atividades.	☐	☐	☐	☐
Repasso conhecimento e experiências adquiridas no desenvolvimento das atividades aos meus colegas.	☐	☐	☐	☐
Algumas informações são mais valorizadas do que outras na instituição.	☐	☐	☐	☐
Compartilho apenas com aqueles colegas que compartilham comigo.	☐	☐	☐	☐
Compartilho apenas com aqueles colegas em quem confio.	☐	☐	☐	☐
Confio nas informações e conhecimento	☒	☐	☐	☐

	Nunca	Raramente	Frequentemente	Sempre
repassado pelos colegas.				
Compartilho por que acredito que isso me traz status no ambiente de trabalho.	☐	☐	☐	☐
Troco informações e conhecimento para demonstrar a minha capacidade e desempenho naquilo que faço.	☐	☐	☐	☐
Gosto de contribuir com informações e conhecimento para melhorar a qualidade do trabalho do grupo.	☐	☐	☐	☐
Sinto que a instituição valoriza e dá poderes a quem troca informação e conhecimento.	☐	☐	☐	☐
Sinto-me motivado para participar das trocas de informações.	☐	☐	☐	☐
Fortaleço os relacionamentos com os outros quando compartilho informação.	☐	☐	☐	☐
Interagindo nas trocas de informação conquisto prêmios e recompensas.	☐	☐	☐	☐
Consigo fazer	☐	☐	☐	☐

	Nunca	Raramente	Frequentemente	Sempre
com que os outros conheçam o meu trabalho por meio da troca de informações e conhecimentos.	☐	☐	☐	☐
Gosto do meu ambiente de trabalho.	☐	☐	☐	☐
Através das trocas de informações e conhecimento com os colegas consigo executar melhor o meu trabalho.	☐	☐	☐	☐
Tenho facilidade para trocar informações e conhecimento com a Coordenação	☐	☐	☐	☐
Evito trocar informações e conhecimento com a Coordenação	☐	☐	☐	☐
Frequentemente estou atarefado e não tenho tempo para conversar com outros bibliotecários.	☐	☐	☐	☐
Não troco informações e conhecimentos por receio de ser julgado pelos colegas.	☐	☐	☐	☐
Não compartilho informação e conhecimento por não saber a quem me dirigir.	☐	☐	☐	☐
Não intervenho	☐	☐	☐	☐

	Nunca	Raramente	Frequentemente	Sempre
quando observo uma informação que não diz respeito a atividade que desenvolvo.				
Não repasso informações e conhecimento porque acredito que cada indivíduo deve procurar se capacitar por si só.	☐	☐	☐	☐
Não repasso informações e conhecimento porque não tenho paciência para lidar com erros ou necessidade de ajuda do outro.	☐	☐	☐	☐
Compartilho mais com os bibliotecários de outra instituição do que com os da instituição onde trabalho.	☐	☐	☐	☐
Compartilho mais com os bibliotecários da instituição que trabalho do que com os de outra instituição.	☐	☐	☐	☐

APÊNDICE B - ROTEIRO DE PERGUNTAS PARA O GRUPO FOCAL

Iniciando o GRUPO FOCAL ONLINE...

Apresentação:

Prezado(a) colega bibliotecário(a),

Meu nome é Liliane Braga Rolim Holanda de Souza, aluna do Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba e sou bibliotecária da Universidade Estadual da Paraíba, Campus V (João Pessoa),

Minha dissertação de mestrado no PPGCI/UFPB tem como objetivo geral analisar as práticas de compartilhamento realizadas entre os bibliotecários do Sistema Integrado de Biblioteca da Universidade Estadual da Paraíba – SIB/UEPB. A sua cooperação é essencial para que eu desenvolva meu tema.

Ao responder e postar, você estará concordando que as informações prestadas sejam utilizadas na pesquisa, que poderá ser publicada em diversos meios científicos;

A técnica que será aplicada por meio deste grupo é a de Grupo Focal online. Lançarei 5 posts diferentes aqui, com perguntas abordando a prática de compartilhamento da informação e do conhecimento.

Instruções de Participação:

- Não existem respostas certas ou erradas.
- Como trata-se de uma discussão, as interações entre as respostas dos participantes são permitidas e até bem-vindas, ganhando uma dinâmica que permite a participação em uma pergunta quantas vezes desejar.
- Os emoticons podem ser utilizados como forma de expressar emoções.
- O post com 1 questão de cada vez, ficará aberto para as respostas por 3 dias, a contar da hora da publicação.

*****Ressalto que será importante tanto responder o questionário, como participar das discussões no grupo. *****

Estarei à disposição para qualquer esclarecimento.

Desde já agradeço a contribuição de todos!

Cordialmente,

Liliane Braga Rolim Holanda de Souza (lilianebragas@gmail.com)

Mestranda PPGCI/UFPB

Orientadora: Profa. Dra. Alzira Karla Araújo da Silva

1 - O Compartilhamento faz parte do processo de interação entre pelo menos duas pessoas com intuito de efetivar a troca, a partilha, a transmissão voluntária. Essa atitude possibilita que o indivíduo divida esse recurso que possui sem perdê-lo ou diminuí-lo, ao contrário, essa ação permitirá que ele seja ampliado, transformado, polido, que dele outros 'recursos' sejam gerados.

Sei que alguns bibliotecários não possuem outro colega bibliotecário na mesma biblioteca ou setor, outros possuem um ou mais colegas. Nos diversos casos, como vocês procedem para tirar dúvidas, trocar experiências, ideias, sugestões, conteúdos?

2 – A instituição tem oferecido as ferramentas necessárias para o compartilhamento (internet, computadores, sistemas, uso de redes sociais)? Nesse sentido, como vocês fazem para interagir?

3 - Aris (2013), ao discorrer sobre os fatores empíricos que afetam o Compartilhamento, os dividi em três categorias: os fatores organizacionais, ligados ao sistema de gestão, sistema de incentivo e cultura organizacional; os fatores individuais, que são as atitudes de cada um quanto ao comportamento de Compartilhamento, e; os fatores tecnológicos, relacionados ao sistema de TI. **Sendo assim, quais as principais barreiras que vocês sentem ao compartilhar informação e conhecimento com os outros bibliotecários do SIB/UEPB?**

4 – Levando em consideração a mesma afirmação de Aris (2013), sobre os fatores empíricos que afetam o Compartilhamento, divididos em três categorias: os fatores organizacionais, ligados ao sistema de gestão, sistema de incentivo e cultura organizacional; os fatores individuais, que são as atitudes de cada um quanto ao comportamento de Compartilhamento, e; os fatores tecnológicos, relacionados ao sistema de TI. **O que te influencia a compartilhar informação e conhecimento com os outros bibliotecários do SIB/UEPB?**

5 - Você sugere alguma ação para melhorar a interação e a troca de informação e conhecimento entre os bibliotecários do SIB/UEPB?

APÊNDICE C - ROTEIRO DE ENTREVISTA COM A COORDENAÇÃO DO SIB/UEPB

- 1 – Você acredita que exista a prática de compartilhamento da informação e do conhecimento no SIB/UEPB? Como? Quais?
- 2 – A coordenação é procurada pelos bibliotecários para trocarem informações e conhecimentos (sugestões, relatos de experiência...) sobre o desenvolvimento e /ou implantação de atividades?
- 3 – A coordenação procura os bibliotecários para trocar informações e conhecimentos (sugestões, relatos de experiência...) sobre o desenvolvimento e /ou implantação de atividades?
- 4 – Como você acha que a coordenação reage nos casos citados acima? (É receptiva, não leva em consideração...).
- 5 – O SIB/UEPB fornece as ferramentas adequadas para o compartilhamento da informação e do conhecimento no SIB/UEPB?
- 6 – Quais as ferramentas utilizadas para o compartilhamento da informação e do conhecimento no SIB/UEPB?
- 7– Você acha que o espaço físico das bibliotecas permite um ambiente favorável ao compartilhamento da informação e do conhecimento?
- 8 – Quais os motivos que levam os bibliotecários a compartilharem informação e conhecimento no SIB/UEPB?
- 9 - Quais as barreiras ou dificuldades enfrentadas pelos bibliotecários ao compartilharem informação e conhecimento no SIB/UEPB?
- 10 – Você reconhece quais os bibliotecários que valorizam mais essa prática? Existe algum diferencial neles?
- 11 – Você valoriza mais os bibliotecários que mais utilizam dessa prática? Existe alguma recompensa por isto?

12– Quais as vantagens que o compartilhamento da informação e do conhecimento podem trazer para o SIB/UEPB?

13 – A coordenação do SIB está aberta para aceitar a sugestão de ações estruturadas para o Compartilhamento sistemático entre os bibliotecários do SIB/UEPB?

ANEXO



UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS DA SAÚDE
COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA

CERTIDÃO

Certifico que o Comitê de Ética em Pesquisa do Centro de Ciências da Saúde da Universidade Federal da Paraíba – CEP/CCS aprovou por unanimidade na 1ª Reunião realizada no dia 18/02/2016, o Projeto de pesquisa intitulado: **“COMPARTILHAMENTO ENTRE BIBLIOTECÁRIOS NO SISTEMA INTEGRADO DE BIBLIOTECA NA UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA – SIB/UEPB”**, da pesquisadora Liliane Braga Rolim Holanda de Souza. Prot. nº 0652/15. CAAE: 51442015.4.0000.5188.

Outrossim, informo que a autorização para posterior publicação fica condicionada à apresentação do resumo do estudo proposto à apreciação do Comitê.


Drª Elaine Marques D. Sousa
Coordenadora CEP/CCS/UEPB
Mat. SIAPE: 0332618