

# A Gestão do Conhecimento: um estudo de caso aplicado na Biblioteca da UFSM - Campus Palmeira das Missões

**ANELISE DANIELA SCHINAIDER**

(Universidade Federal do Rio Grande do Sul – UFRGS) aneliseschinaider@gmail.com

**PALOMA DE MATTOS FAGUNDES**

(Universidade Federal de Santa Maria) palomattos@hotmail.com

**ALESSANDRA DAIANA SCHINAIDER**

((Universidade Federal do Rio Grande do Sul – UFRGS) alessandra\_082@hotmail.com

**GLEICY JARDI BEZERRA**

((Universidade Federal do Rio Grande do Sul – UFRGS) academicagleicy@hotmail.com

**ANA CLAUDIA MACHADO PADILHA**

(Universidade PF) anapadilha@upf.br

**Resumo:** O estudo de caso realizado na Biblioteca Setorial da UFSM - Campus Palmeira das Missões busca a administração de recursos (pessoas, tecnologia e infraestrutura) de modo efetivo, entretanto, algumas vezes ocorrem conflitos e problemas na operação desses recursos. Portanto, uma biblioteca planejada e adequada permite ao usuário instigar a leitura, a pesquisa e a discussão crítica da realidade com seu mundo. Neste sentido, este estudo tem como objetivo aplicar a Gestão do Conhecimento relacionando a dimensão infraestrutura, a dimensão tecnologia e a dimensão pessoas na Biblioteca. Para isso, foi realizada uma pesquisa exploratória e descritiva, em que foi aplicado um questionário com usuários da biblioteca, obtendo-se uma amostra de 173 respondentes. Dentre os resultados, percebe-se que, na dimensão infraestrutura e na dimensão tecnologia, foram apontados problemas como: a falta de espaço físico e a tecnologia defasada. Por fim, pôde-se aplicar o modelo Gestão do Conhecimento e propor um modelo teórico-analítico na Biblioteca.

**Palavras-chave:** Biblioteca Setorial. Dimensão Infraestrutura. Dimensão Pessoas. Dimensão Tecnologia. Gestão do Conhecimento.

## Knowledge Management: a case study applied in Library UFSM -Campus Palmeira das Missões

**Abstract:** The case study, in Sector Library UFSM- Campus Palmeira das Missões, it search resource management (people, technology and infrastructure) effectively, but sometimes occurs conflicts and problems in the operation of these resources. Therefore, a planned and appropriate library allows the user to instigate reading, research and critical discussion of reality with their world. Thus, this study aims to apply knowledge management relating to infrastructure dimension, the technology dimension and people in the library. For this, was done an exploratory and descriptive study where was applied one questionnaire with library users it getting a sample of 173 respondents. Among the results, we can see that the infrastructure dimension and technology were pointed out problems such as the lack of physical space and outdated technology. Finally, it was possible to apply the model Knowledge Management and propose a theoretical-analytical model in the Library.

**Keywords:** Dimension Infrastructure. Dimension Personal, Dimension Technology, Knowledge Management, Library Sector.

## INTRODUÇÃO

A biblioteca é um espaço voltado para a leitura, a qual instiga o cognitivo do ser humano e reproduz no indivíduo uma opinião técnica e conceitual no meio teórico-prático da sociedade. Brito (2015) salienta que a leitura é algo muito mais amplo do que apenas a interpretação do alfabeto linguístico, ela está ligada ao processo de formação da pessoa e de sua capacitação internamente na sociedade.

Entretanto, existem evidências que as bibliotecas muitas vezes desagradam os leitores e a comunidade pela falta de infraestrutura do local, pela má qualidade na prestação dos serviços e pela falta de conhecimento em gestão de biblioteca. Pois conforme Tarapanoff (1995), quando escreveu o artigo “Planejamento estratégico de bibliotecas públicas no Brasil: histórico, crise e perspectivas”, já se percebia a situação das bibliotecas públicas serem desagradáveis, desorganizadas, não possuíam bibliotecas setoriais, não estavam estruturadas de acordo com o adequado, não se preocupavam com a comunidade, e não se vinculavam entre si.

Contudo, é relevante salientar que uma biblioteca bem estruturada e planejada engloba toda a parte do planejamento educacional, científico e cultural para o desenvolvimento de um país ou de uma região, isto é, a gestão do conhecimento de modo holístico em uma biblioteca faz a diferença para o indivíduo que está no ambiente acadêmico e para a sociedade em geral (PENNA, 1970, apud TARAPANOFF, 1995). Reis, Reis e Cardoso (2015, p. 3) salientam a importância da gestão, como planejamento, ser uma prática que deve ser incorporada ao cotidiano dos bibliotecários para que se possa organizar as funções e tarefas a serem realizadas.

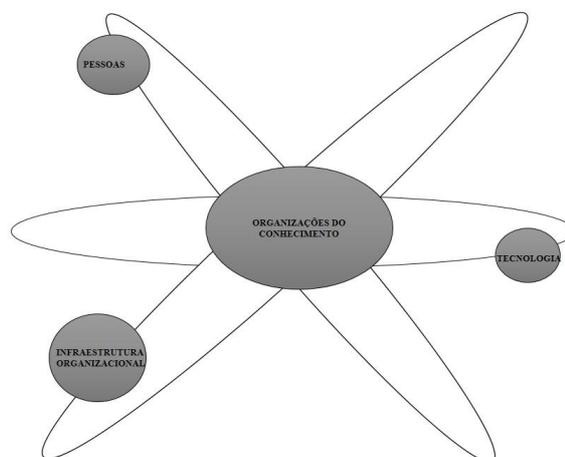
Dessa forma, pretende-se aplicar a Gestão do Conhecimento cuja engloba os principais recursos existentes numa organização: pessoas, infraestrutura e tecnologia, na Biblioteca Setorial da UFSM- Campus Palmeira das Missões/RS e, além do mais, propor um modelo teórico-analítico na Biblioteca.

## REFERENCIAL TEÓRICO

A Gestão do Conhecimento é um conjunto de processos que conduz a aquisição, a criação, o compartilhamento, o armazenamento e a utilização de conhecimento no espaço das organizações (ANGELONI, 2008). Para Nonaka e Takeuchi (1997), a Gestão do Conhecimento nas organizações é como um processo humano dinâmico que justifica a crença pessoal em relação com a verdade. Isto é, a Gestão do Conhecimento é um processo interligado com a infraestrutura, com as pessoas e com a tecnologia da informação, voltada para a interação entre essas dimensões.

O modelo Organizações do Conhecimento de Angeloni é uma adaptação dos modelos de Schon e Prax gerando um sistema social que engloba as pessoas, a infraestrutura e a tecnologia, conforme Figura 1. Neste modelo, é observada

a criação de condições ambientais, sociais e tecnológicas que proporcionam a geração, a disponibilização e a internalização de conhecimento vindo dos indivíduos, com o objetivo de apoiar a tomada de decisões (ANGELONI, 2008).



Fonte: Angeloni (2008, p. 7).

**FIGURA 1 - MODELO DE ORGANIZAÇÕES DO CONHECIMENTO**

A dimensão pessoas é composta pela aprendizagem, modelos mentais, criatividade e inovação, compartilhamento e intuição. De modo geral, é mais debatido nesta pesquisa o compartilhamento do conhecimento onde é a expansão do conhecimento para outras pessoas que estão dentro ou fora da organização, podendo ser feito de modo tácito ou explícito, respectivamente, formal ou informal. Além disso, a criação do conhecimento não é só uma maneira de processar informações, mas também de aproveitamento das percepções, intuições e palpites que as pessoas dão dentro do ambiente organizacional, pois as pessoas são as geradoras da riqueza das empresas (ANGELONI, 2008). Corrêa (2014) complementa que a criatividade é um processo em que as ideias são geradas, desenvolvidas e transformadas em um valor adicional na organização.

A dimensão infraestrutura está relacionada com variáveis mais importantes de serem implementadas num modelo de GC, as quais são: a visão holística, a cultura, o estilo gerencial e a estrutura. Nesta pesquisa foi debatida a estrutura organizacional em que reflete na divisão de tarefas, nas normas, nos regulamentos e nos níveis de autoridade e responsabilidade existentes na empresa. A estrutura organizacional é o instrumento gerencial usado para alcançar determinados objetivos resultando na divisão do trabalho e na definição dos meios para se alcançar tais objetivos (SEIFFERT, 2007).

E a dimensão tecnologia é interligada como rede de apoio ao conhecimento, *Business Intelligence*, *workflow* e Gerenciamento Eletrônico de Documentos - GED (ANGELONI, 2008; ROCHA, 2010). Angeloni (2008) salienta a importância da tecnologia que deve ser aplicada de modo integrado e sistêmico à empresa. Sendo assim, além dos objetivos da aplicação tecnológica, deve-se encontrar a sua

interação com os membros e suas expertises, com a visão, os propósitos e a infraestrutura organizacional. A tecnologia como redes de apoio é um fator-chave na Gestão do Conhecimento, pois consiste na aquisição de métodos e ferramentas que têm como objetivo facilitar a captação, a estruturação e a disseminação do conhecimento anteriormente desestruturado e disperso na organização ou que está restrito para poucas pessoas (ANGELONI, 2008).

Neste sentido, a gestão em empresas públicas, como uma biblioteca, mostra que é necessário se planejar, organizar, direcionar e controlar os recursos disponíveis no ambiente empresarial. Para isso, é preciso capacitar e treinar os membros da organização. Santos (2011, p. 21) salienta da importância desse paradigma:

Com a chegada da era da informação, a biblioteconomia e a administração precisaram reestruturar seus papéis, pois o advento da globalização trouxe mudanças às empresas, às organizações e à gestão de recursos humanos. A administração de recursos humanos evoluiu de sua função de controle e direção para a gestão de pessoas, uma mudança de paradigma fundamentada na inadequação das inovações tecnológicas aos tradicionais modelos de gestão.

Essa mudança apresenta a importância da gestão do conhecimento e da competência como possíveis recursos estratégicos que ajudam no desenvolvimento de uma organização. A gestão do conhecimento na gestão da biblioteca contempla a análise ambiental (interna e externa) e a elaboração de estratégias ou modelos que auxiliam na melhoria contínua dos serviços prestados.

Moldar as características ou o perfil dos profissionais nas bibliotecas, levando em consideração o fluxo de informações em gestão, que muitas vezes é mutável, demonstra o diferencial de um profissional qualificado no setor bibliotecário em que ele atua em que há um beneficiamento do usuário cujo é acolhido e atendida suas necessidades (ESTABEL; MORO, 2014).

Como as bibliotecas são organizações que interagem constantemente com o ambiente e com a cultura, é necessária uma infraestrutura adequada e de bibliotecários que possuam conhecimento e habilidades específicas para exercerem a profissão na organização, a qual é voltada à pesquisa e ao ensino (SANTOS, 2001). A gestão de bibliotecas requer uma avaliação de postura profissional para que os bibliotecários façam de uma biblioteca pública um espaço formativo.

## PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O procedimento metodológico aplicado nesta pesquisa classifica-se como um estudo de caso, sendo uma pesquisa qualitativa e quantitativa. Quanto ao ponto de vista de seus objetivos, essa pesquisa vem a ser exploratória e descritiva, pois num primeiro momento houve o levantamento do problema, onde a autora já trabalhava há algum

tempo na Biblioteca Setorial da UFSM- Campus Palmeira das Missões (local de estudo) e pôde perceber a existência de diversos problemas no setor. Logo após a construção da problemática e da importância de se estudar o caso, foi investigado o assunto através de pesquisa bibliográfica exploratória onde deu-se origem ao referencial teórico.

Posteriormente, a pesquisa descritiva complementa o estudo de caso por envolver o uso de técnicas padronizadas de coleta de dados: questionário e/ou observação sistemática no ambiente. Nesta pesquisa, a amostra é não-probabilística por quotas em que a principal característica que foi considerada entre os respondentes era os mesmos possuírem vínculo com a instituição de ensino. Dessa forma, o universo da amostra em que houve a aplicação do questionário foi de 173 respondentes entre discentes, docentes e técnicos- administrativos do Campus.

Para a aplicação do questionário, foi solicitado aos Coordenadores dos cursos de graduação o envio do questionário e, para os servidores, foi elaborado um memorando oficial e entregue à Secretaria Executiva do Campus, a qual ficou responsável de enviá-lo aos docentes e técnicos administrativos no período entre 26 de agosto a 18 de setembro de 2015. O questionário teve 28 perguntas fechadas de múltipla escolha e de escala Likert. Além disso, ele foi estruturado conforme as três dimensões propostas por Angeloni (2008): pessoas, infraestrutura e tecnologia em que o assunto abordado em cada dimensão foi: pessoas (dados pessoais, identificação do perfil do usuário e relacionamento interpessoal); infraestrutura (estrutura física); e tecnologia (tecnologia aplicada no setor).

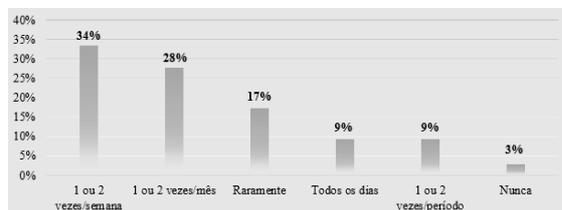
Os dados foram verificados através da estatística descritiva que compreende utilizar técnicas para descrever e resumir os dados tabulados. Além disso, para melhor visualização e compreensão dos dados foi utilizado o *LibreOffice.Calc*, um software livre de código aberto e gratuito, e gerados gráficos que apresentam proporções relativas das respostas obtidas (HAIR JR. et al., 2005).

## RESULTADOS

Nesta pesquisa houve a totalidade de 173 respondentes entre alunos, técnicos-administrativos em educação e professores. Descobriu-se que 71% dos usuários são do sexo feminino com idade entre 17 a 22 anos possuindo curso superior incompleto e tendo ocupação atual como estudante (49%), como empregado (20%) e como servidor público (16%), ou seja, percebe-se que a maior parte são mulheres jovens e estudantes que frequentam a biblioteca. Conforme Schinaider et al. (2015) não é somente no mundo dos negócios que a participação da mulher ganha destaque, mas também no meio acadêmico e de pesquisa onde ela busca sua independência.

Em seguida, foi questionada a frequência que os mesmos utilizavam a Biblioteca, conforme Figura 2. Esta variável mensurada permite estimar a importância da bi-

bliblioteca funcionando nos horários fixos pela instituição de ensino e sua existência em continuar aberta e fornecendo o serviço, já que a tecnologia da informação transformou os livros físicos em e-books, ou também pode-se chamar de livros digitais.

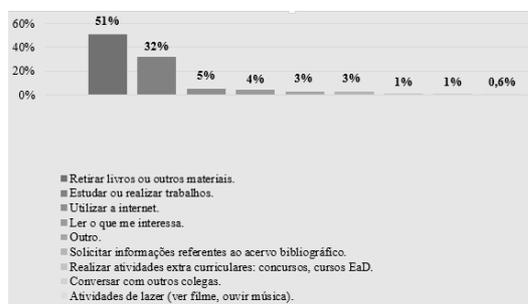


Fonte: Elaborado pelas autoras

**FIGURA 2 - FREQUÊNCIA DE USO DA BIBLIOTECA**

Observa-se que 34% frequentam a biblioteca uma ou duas vezes por semana e 28% utilizam uma ou duas vezes ao mês. Gomes (2015) salienta que, apesar dos avanços tecnológicos e da própria informação, as pessoas ainda procuram recursos e meios de permanecer informadas mediante dos centros de informação onde as bibliotecas são um local apropriado para tal demanda. Nota-se que os usuários da biblioteca possuem gosto pela leitura e são estimulados pela construção do conhecimento através da ciência.

A Figura 3 representa o motivo que leva os usuários a fazerem uso da biblioteca. O SINBIESP – Sindicato dos Bibliotecários no Estado de São Paulo (2016) elencou 33 motivos para continuar frequentando as bibliotecas, dentre eles estão: nem tudo está disponível na Internet; a internet complementa as bibliotecas, mas não as substitui; bibliotecas não são só livros; bibliotecas físicas podem se adaptar às mudanças culturais; eliminar bibliotecas representaria um corte no processo de evolução cultural; as bibliotecas podem preservar a experiência do livro; nem todos podem pagar pelos livros; livros antigos são valiosos; bibliotecas são estáveis, enquanto a Internet é transitória, etc.



Fonte: Elaborado pelas autoras.

**FIGURA 3 - MOTIVO DE USO DA BIBLIOTECA**

Percebe-se que 51% dos respondentes vão à biblioteca para retirar livros ou outros materiais, 32% para estudar ou

realizar trabalhos, 5% para utilizar a internet e 4% para ler o que interessa, ou seja, o público que frequenta a Biblioteca é proativo, pesquisador e tem interesse em pesquisar por meio dos livros ou estudar num ambiente de estudo totalmente favorável: a biblioteca.

A Figura 4 apresenta as variáveis que foram formuladas na dimensão Pessoas para obtenção dos dados. Estas variáveis dão um norte ao recurso humano disponível na biblioteca para atender a demanda, se há o compartilhamento das informações sob a óptica dos usuários e qual direcionamento é dado para esse compartilhamento. E além disso, é possível deduzir se os usuários se encontram satisfeitos com a prestação de serviços por meio dos servidores da Biblioteca.

Variáveis	1.Discordo totalmente	2.Discordo	3.Nem concordo e nem discordo	4.Concordo	5.Concordo totalmente
1. Se você tem problemas, os funcionários são solidários e prestativos.	4%	8%	21%	46%	23%
2. Você deve ser atendido imediatamente pelos funcionários da biblioteca.	2%	9%	19%	53%	17%
3. Os funcionários da biblioteca procuram solucionar os problemas do usuário.	2%	5%	22%	53%	19%
4. Os funcionários da biblioteca precisam conhecer bem o acervo.	2%	1%	9%	27%	61%
5. Os funcionários da biblioteca são gentis e educados.	3%	5%	26%	49%	19%
6. Os funcionários da biblioteca apresentam boa aparência.	2%	4%	25%	51%	18%

Fonte: Elaborado pelas autoras.

**FIGURA 4 – VARIÁVEIS DA DIMENSÃO PESSOAS**

Percebe-se que 69% afirmaram que caso têm algum problema, os funcionários são solidários e prestativos, 70% concordam que o atendimento é feito de forma imediata aos usuários e 72% concordam que os funcionários da biblioteca procuram solucionar os problemas do usuário. Também 88% concordam que os funcionários devem ter conhecimento do acervo bibliográfico, 68% asseguram que os funcionários são gentis e educados e 69% concordam que eles têm boa aparência em relação à vestimenta, ou seja, o compartilhamento das informações e do conhecimento gera a reciprocidade entre usuário e gestor, havendo uma troca positiva de relação no ambiente em que o indivíduo está inserido.

Dessa forma, Salgado e Becker (2015) compreendem que o usuário só é capaz de (re)conhecer o trabalho realizado pelo bibliotecário e seus colaboradores se for parte atuante da mesma, ou seja, se os usuários puderem manter contato direto, cara-a-cara, com o profissional responsável pelo atendimento de suas necessidades informacionais, os mesmos conhecerão melhor os seus serviços.

A Figura 5 apresenta as variáveis estudadas nesta dimensão Infraestrutura bem como os resultados obtidos. A infraestrutura de uma organização é primordial para o andamento das atividades e da melhor alocação dos recursos disponíveis. Para uma biblioteca, presume-se que a estrutura organizacional adequada é por produto ou serviço,

pois é onde ocorre a estruturação por produto internamente na organização, ou seja, os livros dispostos nas prateleiras (ARAÚJO, 2008).

Variáveis	1.Discordo totalmente	2.Discordo	3.Nem concordo e nem discordo	4.Concordo	5.Concordo totalmente
7. A biblioteca possui equipamentos modernos.	8%	27%	36%	26%	3%
8. Suas instalações físicas são visivelmente adequadas.	5%	15%	25%	49%	7%
9. Deve existir um espaço para estudo individual na biblioteca.	2%	2%	12%	34%	51%
10. O espaço para estudo em grupo é adequado e suficiente.	13%	30%	23%	25%	8%
11. O ambiente da biblioteca é silencioso, iluminado e arejado.	0%	23%	23%	47%	7%
12. Os livros e periódicos do acervo são facilmente encontrados nas estantes.	5%	21%	28%	43%	4%
13. A biblioteca funciona em horários convenientes a todos os usuários.	22%	19%	17%	31%	12%
14. Os avisos e normas da biblioteca estão bem visíveis aos usuários.	2%	9%	32%	43%	15%

Fonte: elaborado pelas autoras.

FIGURA 5 - VARIÁVEIS DA DIMENSÃO INFRAESTRUTURA

Percebe-se que 36% nem concordam e nem discordam e 35% discordam que os equipamentos disponíveis na biblioteca são modernos. Quanto às suas instalações físicas, 56% concordam em serem visivelmente adequadas, 85% concordam que deve haver um espaço individual para estudo, e 43% discordam que o espaço físico é suficiente e adequado para estudo. Subentende-se que os usuários gostariam de um espaço físico individual para estudos, o qual facilitaria o aprendizado e a construção do conhecimento disseminado em sala de aula.

Entretanto 53% concordam que o ambiente é silencioso, iluminado e arejado, bem como 47% concordam que os livros e periódicos são fáceis de serem encontrados. Quanto às informações do funcionamento da biblioteca, observa-se que 43% concordam e 41% discordam que o horário de atendimento é considerado viável e quanto aos avisos e normas, 58% os consideraram serem visíveis. Percebe-se que o horário de atendimento deveria ser repensado, pois o perfil do usuário da biblioteca é de aluno-pesquisador, ou seja, eles estão propensos a permanecerem mais na biblioteca pesquisando e, para isso, o funcionamento da mesma deve estar em sincronia com a demanda.

Foram avaliadas variáveis da dimensão Tecnologia aos usuários, conforme Figura 6. A mensuração dessas variáveis, possibilita a compreensão que a tecnologia está inserida na biblioteca pesquisa. Beuren (2009) salienta que a tecnologia da informação é fundamental para apoiar as estratégias e processos na tomada de decisões, bem como o controle das operações empresariais. Neste sentido, a dimensão tecnologia é primordial para a tomada de decisão do gestor e para a progressão das atividades que são executadas no ambiente organizacional.

Em relação à biblioteca ser mais e melhor informatizada, 79% concordam com essa variável, também 54% concordam que a biblioteca mantém seus registros atuali-

zados, além do mais, 78% concordam que os serviços de consulta e empréstimos são confiáveis no Portal da Biblioteca, 52% afirmam que utilizam com frequência os serviços disponíveis no Portal da Biblioteca e 51% concordam que possuem conhecimento sobre o Portal Minha Biblioteca onde dispõe de e-books ou livros online para consulta em tempo real. Nota-se que a tecnologia inserida no ambiente é confiável em relação aos sistemas de acesso, entretanto ainda ela se encontra precária para os usuários pró ativos da biblioteca.

Quanto ao acesso na rede social Facebook o perfil Biblioteca Setorial de Palmeira das Missões, percebe-se que 51% discordam sobre essa variável, ou seja, a maior parte não acessa o perfil pela mídia social. Além disso, 41% não concordam e nem discordam das normas e regras serem bem divulgadas online pelo perfil no Facebook. Ou seja, a divulgação das informações, regras e avisos da biblioteca por meio das redes sociais é uma alternativa para a disseminação da informação, porém, conforme os dados apresentados nas variáveis, percebe-se que isso é pouco divulgado ou muitas vezes, menosprezado pelos gestores do setor.

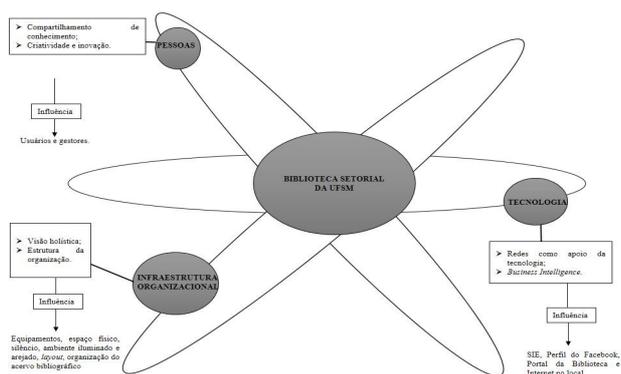
Variáveis	1.Discordo totalmente	2.Discordo	3.Nem concordo e nem discordo	4.Concordo	5.Concordo totalmente
15. A biblioteca deveria ser mais e melhor informatizada.	1%	3%	16%	48%	31%
16. A biblioteca mantém seus registros atualizados.	2%	3%	42%	49%	5%
17. Os serviços de consulta e empréstimos são confiáveis no Portal da Biblioteca.	3%	4%	15%	47%	31%
18. Você utiliza com frequência os serviços disponíveis no Portal da Biblioteca.	5%	17%	27%	33%	19%
19. Você conhece o Portal "Minha Biblioteca" onde dispõe de diversos on-line através do Portal da Biblioteca.	12%	21%	16%	27%	24%
20. Você acessa o perfil "Biblioteca Setorial da UFSM Palmeira das Missões".	30%	21%	21%	22%	6%
21. As novas normas e regras da biblioteca são bem divulgadas (online).	11%	23%	41%	19%	6%

Fonte: elaborado pelas autoras.

FIGURA 6 – VARIÁVEIS DA DIMENSÃO TECNOLOGIA

Carvalho (2008) afirma que cabe aos gestores se aperfeiçoarem com as mudanças ocorridas no ambiente de trabalho, inclusive as do mundo, para tornarem-se capazes de atender às demandas do mercado e isso, inclui as redes sociais inclusas na organização como forma de expor as informações e serviços disponibilizados pela biblioteca.

Com base na teoria da Gestão do Conhecimento proposta por Angeloni e mediante dos dados coletados, pode-se analisar, aplicar e propor um modelo teórico-analítico de Gestão do Conhecimento na Biblioteca Setorial da UFSM- Campus Palmeira das Missões contemplando as dimensões: pessoas, infraestrutura e tecnologia, conforme Figura 7.



Fonte: elaborado pelas autoras.

**FIGURA 7 – MODELO TEÓRICO- ANALÍTICO DA GESTÃO DO CONHECIMENTO NA BIBLIOTECA SETORIAL DA UFSM**

O objetivo geral da pesquisa permite uma análise dessas dimensões que se inserem na organização com o intuito de associar os recursos de pessoal, de tecnologia e de infraestrutura, os quais têm influência nas dimensões citadas. Além disso, isso também possibilitou uma melhor compreensão e visão do que foi apresentado após os dados coletados e analisados dessa pesquisa.

Através do modelo teórico-analítico (Figura 7), pode-se direcionar as variáveis que influenciam as dimensões. Na dimensão Pessoas as variáveis influenciadas são os usuários e os gestores, na dimensão Infraestrutura há relação com os equipamentos, espaço físico, o silêncio, layout, entre outros, e na dimensão Tecnologia há influência nas seguintes variáveis: o SIE, o Perfil do Facebook, o Portal da Biblioteca e a internet no local.

## CONCLUSÃO

Dentre as dimensões analisadas percebe-se que na dimensão pessoas, sob o ponto de vista dos usuários, as informações são compartilhadas, e além disso, o colaborador é prestativo e possui boa aparência. Na dimensão tecnologia nota-se que os usuários afirmam que a Biblioteca Setorial da UFSM- Campus Palmeira das Missões/RS deveria ser mais e melhor informatizada. E quanto ao Perfil da Biblioteca Setorial na rede social Facebook deveria ser mais atualizada e propagada no Campus, pois houve reclamações por parte dos usuários e, dessa forma, sugere-se que essa atividade seja encarregada por algum colaborador, onde possa atualizar diariamente ou semanalmente. Por fim, a dimensão infraestrutura foi a que mais foi encontrada problemas. Nota-se que o espaço físico é insuficiente e inadequado, além disso, os equipamentos não são modernos e há uma demanda (85%) que gostaria da criação de salas individuais para estudo.

Quanto ao perfil do usuário nesta pesquisa, foi encontrado um público feminino jovem que frequenta a biblio-

teca uma ou duas vezes por semana com o propósito de retirar livros ou estudar, nota-se que o perfil do usuário é proativo em busca de conhecimento.

Dessa forma, para instigar a leitura para os usuários, propõem-se que os gestores realizem cursos de capacitação para os calouros como meio de intermediar o acadêmico-pesquisador e torná-lo autônomo desde do início de sua trajetória acadêmica. Além disso, aconselha-se a confecção de uma Cartilha da Biblioteca cuja auxilia o usuário quanto aos serviços que são fornecidos na biblioteca, no Portal da Biblioteca, as normas e regras exercidas no setor bem como horário de funcionamento e os documentos necessários para a confecção das carteirinhas dos usuários. Essa Cartilha poderá ter acesso online ou impressa. E, por fim, para ir em busca da satisfação de usuários sugere-se colocar uma caixa de sugestões ou reclamações na entrada da biblioteca para que em cada período do semestre seja realizada melhorias nos gargalos encontrados através desta caixinha.

Também houve algumas limitações na pesquisa, tais como: greve ocorrida, entre os meses de maio a outubro, dos técnicos administrativos da UFSM, inclusive os da biblioteca, em que houve pouca ocorrência dos serviços prestados por ela impossibilitando um melhor estágio e coleta de dados. Além do mais, o nível de participação dos calouros neste 2º semestre do ano letivo foi baixo, pois poucos tinham ou nem tinham conhecimento da biblioteca. Para novas pesquisas sugere-se a elaboração de um estudo para um novo layout na Biblioteca Setorial da UFSM- Campus Palmeira das Missões.

## REFERÊNCIAS

- ANGELONI, M. T. **Organizações do conhecimento: infraestrutura, pessoas e tecnologia.** São Paulo: Saraiva, 2008.
- BEUREN, I. M. **Gerenciamento da informação: um recurso estratégico no processo de gestão empresarial.** São Paulo: Atlas, 2009.
- BRITO, D. S. A importância da leitura na formação social do indivíduo. **Periódico de Divulgação Científica da FALS**, Ano IV, n. 8, jun. 2010. Disponível em: [http://www.fals.com.br/revela12/Artigo4\\_ed08.pdf](http://www.fals.com.br/revela12/Artigo4_ed08.pdf). Acesso em: 10 abr. 2015.
- CARVALHO, F. C. **Educação e estudos de usuários em bibliotecas universitárias brasileiras:** abordagem centrada nas competências em informação. 2008. 146 p. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade de Brasília, Brasília, 2008.
- CORRÊA, F. **Gestão do conhecimento aplicada ao setor de tecnologia da informação:** proposição de um modelo. 2014. 173 p. Dissertação (Mestrado Profissional em Sistemas de Informação e Gestão do Conhecimento) – Universidade Fundação Mineira de Educação e Cultura, Belo Horizonte, 2014.
- ESTABEL, L. B.; MORO, E. L. S., **Biblioteca: conhecimentos e práticas.** Porto Alegre: Penso, 2014.
- GOMES, J. F. **Biblioteca escolar:** estudo do perfil dos usuários da biblioteca Abelardo da Hora do Colégio Marista Pio X. João Pessoa: Grupo de Estudos em Biblioteca Escolar – GEBE, 2008. Disponível em: <http://gebe.eci.ufmg.br/downloads/312.pdf>. Acesso em: 10 set. 2015.

HAIR Jr., J. F. et al. **Fundamentos de métodos de pesquisa em administração**. Porto Alegre: Bookman, 2005.

NONAKA, I.; TAKEUCHI, H. **Criação de conhecimento na empresa**. Rio de Janeiro: Elsevier, 1997.

REIS, E. T. S.; REIS, E. S.; CARDOSO, J. R. **Planejamento estratégico em bibliotecas especializadas**. In: ENCONTRO REGIONAL DE ESTUDANTES DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO, CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO E GESTÃO DA INFORMAÇÃO, 14., 2011, São Luis. **Anais Eletrônicos...** São Luis: UFMA, 2011. Disponível em: <http://rabci.org/rabci/sites/default/files/PLANEJAMENTO%20ESTRAT%20GICO%20EM%20BIBLIOTECAS%20ESPECIALIZADAS.pdf>. Acesso em: 26 mar. 2015.

ROCHA, R. V. **O papel da tecnologia da informação no contexto da gestão do conhecimento: um estudo de caso aplicado numa empresa varejista**. Dissertação (MBA em Administração da Tecnologia da Informação) – Universidade do Vale do Rio dos Sinos, Porto Alegre, 2010.

SANTOS, A. R. et al. **Gestão do conhecimento: uma experiência para o sucesso empresarial**. Curitiba: Champagnat, 2001.

SANTOS, A. S. **Competências informacionais em gestão de bibliotecas na Universidade Federal do Pará**. Dissertação (Mestrado em Desenvolvimento Sustentável do Trópico úmido) – Universidade Federal do Pará, Belém, 2011.

SALGADO, D. M.; BECKER, P. O bibliotecário no olhar do público escolar. **Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, v. 3, n. 6, 1998. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/18/58>. Acesso em: 15 abr. 2015.

SCHINAIDER, A. D. et al. A mulher empreendedora e o mercado de trabalho em Palmeira das Missões – RS. In: CONVIBRA ADMINISTRAÇÃO – CONGRESSO VIRTUAL BRASILEIRO DE ADMINISTRAÇÃO, 10., 2013, São Paulo. **Anais...** Disponível em: [http://www.convibra.com.br/upload/paper/2013/32/2013\\_32\\_7548.pdf](http://www.convibra.com.br/upload/paper/2013/32/2013_32_7548.pdf). Acesso em: 12 out. 2015.

SEIFFERT, P. Q. **Estruturação organizacional: planejando e implantando uma nova estrutura**. São Paulo: Atlas, 2007.

SINBIESP – Sindicato dos Bibliotecários no Estado de São Paulo. **33 razões por que as bibliotecas e bibliotecários ainda se mantêm extremamente importantes**. Disponível em: <<http://www.sinbiesp.org.br/index.php/noticias/artigos/25-33-razoes-por-que-as-bibliotecas-e-bibliotecarios-ainda-se-mantem-extremamente-importantes>>. Acesso em: 19 mai. 2016.

TARAPANOFF, K. et. al. Planejamento estratégico de bibliotecas públicas no Brasil: histórico, crise e perspectivas. **Revista Biblioteconomia**, v. 19, n. 2, p. 137-165, jul./dez. 1995.

