

## BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA COMO ESPAÇO DE APRENDIZAGEM: APLICAÇÃO DO FRAMEWORK GC@BU NA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA DA UFSC

**Cristhiane Martins Lima Kreusch**

Mestre em Administração.  
Bibliotecária-Documentalista da Universidade  
Federal de Santa Catarina, Curitibaanos,  
Santa Catarina, Brasil.  
[cristhiane.m@ufsc.br](mailto:cristhiane.m@ufsc.br)  
<http://orcid.org/0000-0001-6742-8317>

**Julia Miranda Bressane**

Mestre em Ciência da Informação.  
Bibliotecária-Documentalista da Universidade  
Federal de Santa Catarina, Blumenau,  
Santa Catarina, Brasil.  
[julia.bressane@ufsc.br](mailto:julia.bressane@ufsc.br)  
<https://orcid.org/0000-0001-7151-3960>

**Mariana Oliveira dos Santos Pflieger**

Mestranda em Engenharia e Gestão do Conhecimento.  
Bibliotecária da Universidade do  
Estado de Santa Catarina, Florianópolis,  
Santa Catarina, Brasil.  
[mariana.pflieger@udesc.br](mailto:mariana.pflieger@udesc.br)  
<https://orcid.org/0000-0001-8548-9375>

**Roberta Moraes de Bem**

Doutora em Engenharia e Gestão do Conhecimento.  
Bibliotecária-Documentalista da Universidade  
Federal de Santa Catarina, Florianópolis,  
Santa Catarina, Brasil.  
[roberta.bem@ufsc.br](mailto:roberta.bem@ufsc.br)  
<http://orcid.org/0000-0003-0785-4378>

### RESUMO

As bibliotecas universitárias têm por objetivo fornecer não só acesso à informação, mas também espaços colaborativos de aprendizagem e que propiciem a criação e o compartilhamento de conhecimento para a comunidade na qual está inserida. Para tanto, vêm adotando a Gestão do Conhecimento como ferramenta para a obtenção de vantagem competitiva. O objetivo deste estudo de caso é apresentar o diagnóstico e a avaliação do Módulo Espaços de Aprendizagem/Conhecimento do Framework GC@BU aplicado na Biblioteca Universitária da Universidade Federal de Santa Catarina (BU/UFSC). A análise dos elementos do Módulo citado (Serviços, Espaços e Infraestrutura de Redes e Tecnologias) demonstra que a BU/UFSC atende bem à maioria dos critérios definidos - especialmente em relação aos serviços oferecidos e espaços de aprendizagem - porém carece de melhorias em alguns destes elementos e, mais especificamente, em relação às limitações tecnológicas, tanto de infraestrutura quanto de servidores da área.

**Palavras-chave:** Espaço de aprendizagem. *Learning Commons*. Biblioteca Universitária. Gestão do Conhecimento.

### UNIVERSITY LIBRARY AS A LEARNING SPACE: APPLICATION OF THE GC@BU "FRAMEWORK" AT UFSC UNIVERSITY LIBRARY

#### ABSTRACT

University libraries aim to provide not only access to information, but also collaborative learning spaces that provide the creation and sharing of knowledge for the community in which they are inserted. Therefore, they have been adopting Knowledge Management as a tool to obtain competitive advantage. The objective of this case study is to present the diagnosis and evaluation of the Learning/Knowledge Spaces Module of the Framework GC@BU applied at the Biblioteca Universitária of the Universidade Federal de Santa Catarina (BU/UFSC). The analysis of the elements of the aforementioned Module (Services, Spaces and Infrastructure of Networks and Technologies) demonstrates that the BU/UFSC meets well most of the defined criteria - especially in relation to services offered and learning spaces - but it lacks improvements in some of these elements and, more specifically, in relation to technological limitations, both in terms of infrastructure and servers in the area.

**Keywords:** Learning space. *Learnig Commons*. University Library. Knowledge management.

Recebido em: 02/04/2022

Aceito em: 20/07/2022

Publicado em: 22/12/2022

## 1 INTRODUÇÃO

As Bibliotecas Universitárias são organizações em contínuo desenvolvimento, que enfrentam desafios como a transição para serviços digitais. Com isso, emerge a necessidade de obterem novos domínios e ofertarem novos serviços para atenderem à sua comunidade. Organizações que enfrentam semelhantes desafios estão utilizando a Gestão do Conhecimento (GC) para aumentar o desempenho, a inovação e a vantagem competitiva (ISLAM; AGARWAL; IKEDA, 2015).

Espaços de aprendizagem, *Learning Commons* (LC), estão sendo estudados no contexto das Bibliotecas Universitárias (BUs), como espaços que integram aspectos físicos e virtuais, associados à infraestrutura de redes e tecnologia, além de serviços e recursos humanos qualificados. Esses ambientes têm a finalidade de facilitar a produção de conhecimento e aprendizagem no sentido de dar apoio a um modelo de aprendizagem mais interativo. (BEM, 2015).

Os LC são ambientes em que a aprendizagem ocorre de forma independente e em grupo, por meio de exploração, experimentação e inovação. Os LC também visam contemplar espaços *online* participativos, onde todos os seus membros podem trabalhar, criar, construir e compartilhar. Esse modelo busca promover um ambiente em que a aprendizagem e os fluxos de informação e conhecimento ocorram de forma compartilhada, em comunidade (GONZÁLEZ MARTÍNEZ; PEÑA, 2019). Assim, entende-se a relevância da criação de espaços inovadores, colaborativos e de aprendizagem nas BUs, adotando a GC como ferramenta para a obtenção de vantagem competitiva.

Este artigo descreve um relato de experiência que utilizou como ferramenta o Framework GC@BU, para aplicação da GC. O artigo apresenta o diagnóstico e avaliação da aplicação do Módulo Espaços de Aprendizagem/Conhecimento (MEA/C) do Framework GC@BU na Biblioteca Universitária da Universidade Federal de Santa Catarina (BU/UFSC).

## 2 BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS COMO ESPAÇOS DE APRENDIZAGEM

As BUs são locais que propiciam a construção do conhecimento, indo além de espaços físicos. Elas vêm desenvolvendo espaços com a finalidade de facilitar a produção de conhecimento de forma mais colaborativa. Nesse sentido, o termo 'Espaços',

de acordo com Bem (2015), se refere aos espaços físicos, digitais e conceituais, considerados pelos Sistemas Adaptativos Complexos (SAC).

De acordo com Shuhuai *et al.* (2009), é importante que a BU promova atividades de inovação incorporadas ao ensino e à pesquisa por meio de ambientes de compartilhamento de conhecimento, com base em tecnologias de rede avançadas e tecnologias *web*. As bibliotecas, enquanto LC, estão fornecendo aos usuários serviços mais aprimorados e digitalizados. (LI, 2006).

A convergência de serviços das BU tem se refletido em novos ambientes para apoiar o aprendizado e a pesquisa no mundo digital, com espaços ricos em tecnologia, transformando-se em centros de aprendizagem. Para Corral (2010), o conjunto de habilidades dos bibliotecários e o trabalho em equipe podem integrar e transformar o apoio à pesquisa e à inovação por meio da GC.

Nesse contexto, a implementação correta de LC exige do bibliotecário conhecimento sobre esse modelo e o que ele representa para o seu perfil profissional. Pois, o desconhecimento pode gerar a má administração dos espaços e serviços da biblioteca, produzindo desordem e desperdício de recursos (materiais, econômicos, tecnológicos e humanos). (GONZÁLEZ MARTÍNEZ; PEÑA, 2019).

Sant-Geronikolou (2018), afirma que existe uma oportunidade única para o bibliotecário acadêmico se tornar um proponente ativo do novo paradigma do Ensino Superior. Assim como, de acordo com Kirkwood (2010), o atual redesenho das salas de aula e bibliotecas em LC podem ajudar a garantir que as universidades continuem relevantes para as necessidades educacionais dos alunos.

Dessa forma, Lippincott (2006) afirma que os LC, além de valorizar o espaço físico das bibliotecas, são transformados em pontos de encontro e aprendizagem para os usuários, contribuindo com a melhoria da formação acadêmica. Da mesma forma Hubner e Kuhn (2017), afirmam que as BUs, ao reconceituarem seus serviços físicos e virtuais, proporcionam aos seus usuários um espaço de aprendizagem e interação de forma mais colaborativa.

A liderança de espaços como os LC, não recai exclusivamente sobre bibliotecários. A partir do momento em que este modelo de biblioteca busca facilitar o aprendizado, o trabalho integrado e colaborativo torna-se um requisito essencial. Por isso, o bibliotecário

deve estar vinculado com outros membros da comunidade de aprendizagem, em equipes híbridas ou multidisciplinares. (GONZÁLEZ MARTÍNEZ, PEÑA, 2019).

Assim, por meio dos seus espaços e serviços, as BUs têm constituído novos ambientes para apoiar o aprendizado e a pesquisa no mundo digital, com espaços ricos em tecnologia, transformando-se em centros de aprendizagem. Nos últimos anos, um número significativo de bibliotecas passou a desenvolver diferentes atividades com o objetivo de apoiar o desenvolvimento acadêmico, o cumprimento da missão da universidade, bem como o fortalecimento de competências e habilidades profissionais do corpo docente. (GONZÁLEZ-MARTÍNEZ, 2021).

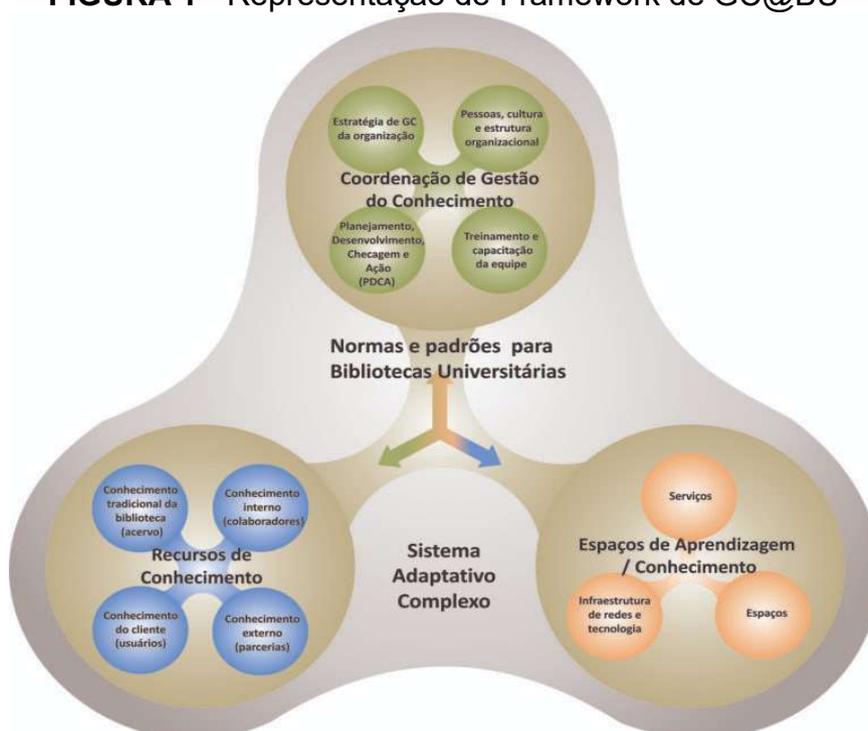
### 3 APLICAÇÃO DO FRAMEWORK GC@BU NA BU/UFSC

Os estudos sobre GC na BU/UFSC começaram em 2015, a partir da publicação de uma portaria com a proposta de “[...] Criar uma comissão permanente para implantar práticas e projetos de GC apoiados no Framework GC@BU.” (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA, 2015).

Ao longo dos anos, a partir da aplicação do Framework GC@BU (Figura 1), a comissão implantou algumas práticas de GC e foi também responsável pelo envolvimento da equipe com o planejamento estratégico, realizando grupos de estudo e revisão.

O Framework GC@BU, foi concebido através de pressupostos teóricos considerando a abordagem dos SAC e normas e padrões para bibliotecas universitárias da *Association of College and Research Libraries* (ACRL). É composto por três módulos (Coordenação de Gestão do Conhecimento; Recursos de Conhecimento; Espaços de Aprendizagem/Conhecimento).

FIGURA 1 - Representação de Framework de GC@BU



FONTE: Bem (2015, p.204)

Os elementos apresentados em cada um dos módulos do Framework GC@BU apresentam planilhas de critérios de verificação que podem ser utilizados para diagnóstico e avaliação como também para implementação da GC (BEM *et al.*, 2016). O Quadro 1 apresenta a descrição de cada um de seus três módulos.

QUADRO 1 – Módulos GC@BU

Descrição do Módulo	Elementos que o compõem
<p><b>Coordenação de Gestão do Conhecimento</b> - Este módulo se baseia nas abordagens de Porumbeanu (2009), Castro (2005), Shuhuai <i>et al.</i> (2009), Pacheco <i>et al.</i> (2005) e nos princípios da eficácia institucional e da gestão/ administração da Association of College and Research Libraries (2011), juntamente com seus respectivos indicadores. De acordo com Porumbeanu (2009), a coordenação de GC vai lidar com tudo o que compõe a estratégia de conhecimento da organização. De forma geral, é responsável pelo bom funcionamento do processo de GC no âmbito da biblioteca ou serviço de informação. Irá coordenar a elaboração e implementação de programas e sistemas de GC, encontrar novas fontes de conhecimento, identificar novas formas de uso efetivo do conhecimento na organização, entre outras funções.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Estratégia de Gestão do Conhecimento da organização;</li> <li>•Pessoas, cultura e estrutura organizacional;</li> <li>•Treinamento e capacitação da equipe;</li> <li>•Planejamento, Desenvolvimento, Checagem e Ação (PDCA).</li> </ul>

<p><b>Recursos de Conhecimento</b> - Módulo do Framework GC@BU que representa a essência das bibliotecas universitárias, considerando que trabalha o seu objetivo primordial, que é o de prover informações e conhecimentos aos seus usuários nos mais diferentes formatos e por meio dos mais diversos serviços, baseia-se nos seguintes autores: Association of College and Research Libraries (2011), Dong (2008), Brasil (2012), Corral e Sriborisutsakul (2010), Castro (2005), Porumbeanu (2009), Daneshgar e Parirokh (2012) e Merrick (2009).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Conhecimento tradicional (acervo);</li> <li>● Conhecimento interno (colaboradores);</li> <li>● Conhecimento do cliente (usuários);</li> <li>● Conhecimento externo (parcerias)</li> </ul>
<p><b>Espaços de Aprendizagem / Conhecimento</b> - Baseia-se nos princípios dos LC, uma evolução do termo <i>“information commons</i>, que vem sendo utilizado para designar os espaços desenvolvidos com a finalidade de produção de conhecimento e aprendizagem — característica marcante das bibliotecas modernas — no sentido de dar apoio a um modelo de aprendizagem mais interativo. Os LC estão sendo estudados no contexto das bibliotecas universitárias, como espaços que integram uma série de elementos, considerando aspectos físicos e virtuais, associados à infraestrutura de redes e tecnologia, além de serviços e recursos humanos qualificados. Este módulo foi desenvolvido com base em três autores: ACRL (2011); SHUHUI et al. (2009) e CASTRO (2005).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Serviços;</li> <li>● Espaços;</li> <li>● Infraestrutura de redes e tecnologias</li> </ul>

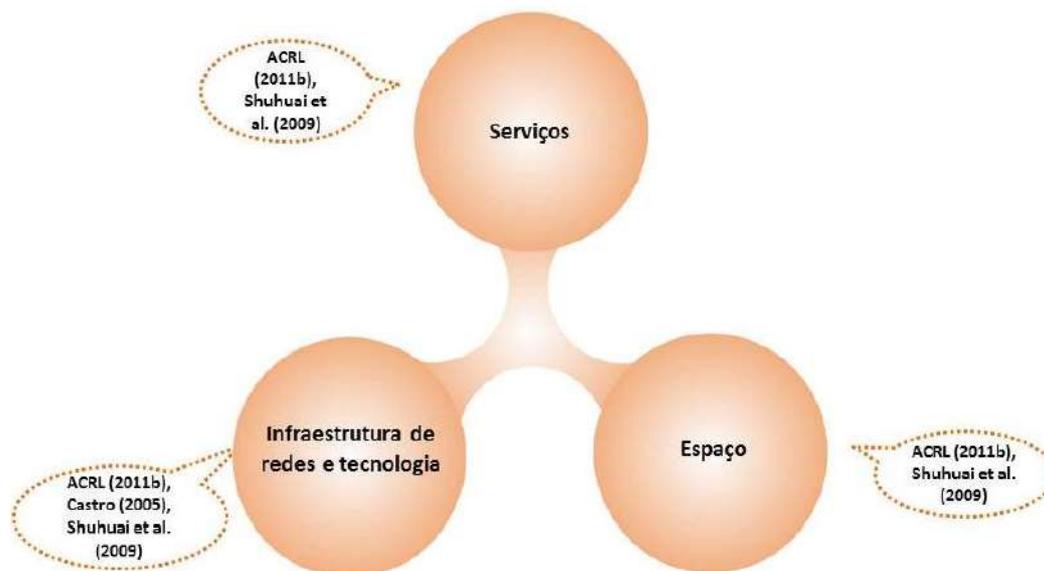
**FONTE:** Adaptado de Bem *et al.* (2016).

O presente artigo traz o relato da aplicação do MEA/C do Framework GC@BU, seu diagnóstico e avaliação. O método de avaliação para diagnóstico da BU/UFSC e proposição de ações se baseia na aplicação dos indicadores de verificação disponíveis na ferramenta GC@BU. O preenchimento dos indicadores se deu mediante discussões com a equipe da Comissão de GC em reuniões quinzenais, com programação pré-definida e realização de atas e acompanhamento das ações definidas.

### 3.1 O MÓDULO ESPAÇOS DE APRENDIZAGEM / CONHECIMENTO

O MEA/C é baseado no conceito de LC, explanado na seção 2, como sendo um novo paradigma de ensino, principalmente na graduação, conforme a ACRL (2005 *apud* BEM, 2015, p. 249) “[...] partindo da transmissão de conhecimentos para a criação de conhecimento e auto orientação no aprendizado”. Verifica-se, na Figura 2, a composição do MEA/C formado por três dimensões: Serviços, Espaços e Infraestrutura de Redes e Tecnologia:

Figura 2 - Módulo Espaços de Aprendizagem/Conhecimento



Fonte: Bem (2015, p. 250)

Pode-se verificar que no MEA/C a criação e o compartilhamento de conhecimento requerem adaptabilidade e dinamismo para o atendimento não só das necessidades dos usuários, mas também da BU como um todo, reforçando assim a visão dos SAC. (BEM, 2015).

Assim como nos demais módulos do Framework GC@BU, para cada elemento do MEA/C (Serviços, Espaços e Infraestrutura de redes e tecnologias) foram elencados alguns critérios de verificação, baseados em autores (SHUHUI *et al*, 2009; CASTRO, 2005; ACRL, 2011), bem como um diagnóstico quanto ao atendimento ou não destes por parte da biblioteca e as eventuais ações necessárias para atingir e/ou aprimorar tais objetivos. (BEM, 2015).

### 3.1.1 Serviços - Módulo de Aprendizagem/Conhecimento

Este elemento se caracteriza pela predominância das pessoas nos processos de GC e no atendimento das demandas do usuário na utilização de Espaços de Aprendizagem/Conhecimento. Importa ressaltar que não se refere às pessoas no sentido da 'gestão de pessoas', mas sim em relação aos serviços, que demandam qualificação e desenvolvimento de uma equipe, preferencialmente multidisciplinar, que esteja em consonância com os princípios da GC para lidar com a criação de conhecimentos em

todos os níveis e com as constantes modificações inerentes a um SAC como é a BU. De acordo com Bem (2015, p. 254):

Os “Serviços” da Biblioteca Universitária, com o intuito de promover um espaço de criação de conhecimento e de aprendizagem, precisam contar com uma série de recursos, entre eles, profissionais de qualidade, infraestrutura de redes e tecnologia, espaços adequados, entre outros. Por esses motivos, esse elemento do MEA/C possui associação a muitos outros elementos e módulos do Framework GC@BU.

O Quadro 2 apresenta os critérios de verificação do elemento Serviços no contexto da aplicação do Framework GC@BU na BU/UFSC, a coluna esquerda refere-se aos critérios que devem ser analisados e a coluna direita apresenta a avaliação e as ações propostas pela equipe da BU/UFSC.

**Quadro 2** - Framework GC@BU: Critérios de Verificação do Módulo Espaços de Aprendizagem/ Conhecimento: elemento Serviços

Critérios de Verificação	Diagnóstico geral
1. Tem equipe com conhecimento de <i>web 3.0</i> (profissionais que conhecem e fazem uso de <i>blogs</i> , redes sociais, <i>bookmarking</i> , <i>wikis</i> , <i>groupware</i> etc.). E tem uma política para estas finalidades.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tem equipe com conhecimento de <i>web 3.0</i>, mas este conhecimento está centralizado em alguns membros da equipe da Comissão de Comunicação e Marketing (CCM), que fazem bom uso das ferramentas.</li> <li>• Trabalha em parceria com a Agência de Comunicação (AGECOM) da UFSC para elaboração das políticas.</li> </ul>
2. Possui colaboradores com facilidade de comunicação, presteza e receptividade.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Possui colaboradores com facilidade de comunicação, presteza e receptividade.</li> </ul>
3. Dispõe de funcionários com formação e experiência para os diversos cargos e funções da biblioteca e em quantidade suficiente de acordo com cada demanda (ensino diversificado e necessidades de pesquisa de professores e alunos).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A maior parte dos colaboradores tem formação e experiência. Porém, precisa ampliar a equipe, e toda a demanda por pessoal está sendo repassada para a área de Gestão de Pessoas da instituição, mas está restrita pela falta de reposição de vagas de aposentadorias;</li> <li>• Tem se esforçado para atender as demandas através de voluntariado, convênios, colaboração técnica, Serviço BiblioCentros<sup>1</sup> e equipe interdisciplinar (revisora de textos, pedagoga, administradora, entre outros).</li> </ul>
4. Protege e instrui seus usuários com relação ao direito à privacidade e à confidencialidade.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientação aos alunos tanto no serviço de Empréstimo (ex: senha pessoal do usuário, possibilidade de utilizar a Ouvidoria como canal de comunicação confidencial, direito à privacidade e à confidencialidade, dentre outros) quanto no de</li> </ul>

<sup>1</sup> <http://portal.bu.ufsc.br/servicos/bibliocentros/>

	Competência em Informação.
5. Respeita os direitos de propriedade intelectual e defende o equilíbrio entre os interesses dos usuários e detentores de direitos, por meio de políticas e programas educacionais, contribuindo para a não ocorrência de plágios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Criação de comissão para tratar sobre plágio e má conduta em pesquisa<sup>2</sup>, inclusive propondo uma diretriz sobre o assunto para a UFSC.</li> <li>• Criação de comissão que trabalhou sobre <i>fake news</i> e desinformação<sup>3</sup>, ofertou e seguirá ofertando cursos para servidores e usuários.</li> <li>• Cursos de capacitação em citação e referência também abordam sobre plágio.</li> </ul>
6. Compromete-se com uma abordagem centrada no usuário e demonstra essa centralidade em todos os aspectos do seu <i>design</i> de serviços e atendimento em ambientes físicos e virtuais.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Os usuários são o foco do trabalho da BU/UFSC, a qual se preocupa constantemente em oferecer os melhores serviços possíveis, inclusive contando com o trabalho de bolsistas para auxiliar nas atividades.</li> </ul>
7. Demonstra compromisso com o desenvolvimento profissional, mantendo e melhorando o conhecimento e as habilidades de seus profissionais.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oferece cursos, estimula a participação em comissões, apresentação de trabalhos, participação em eventos e cursos ofertados na UFSC.</li> </ul>
8. Possui um grupo integrado e consciente das demandas referentes aos recursos disponíveis na <i>web</i> , de modo a proporcionar Competência em Informação ao usuário (grupos que conhecem a fundo os recursos <i>web</i> e se disponibilizam a estudá-los).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Possui um grupo integrado que trabalha as demandas de competência em informação como por exemplo: grupo do <i>Chat</i>, Comunidade de Prática, Serviços de Competência em Informação e Suporte à Pesquisa, Circulação e Recuperação da Informação (visita orientada, Pergamum, metabuscador).</li> <li>• Tem consciência da necessidade de uma gama maior de serviços (ex: oficinas de cursos de <i>internet</i>, <i>Word</i>, etc.), contudo não há recursos humanos suficientes para isso.</li> </ul>
9. Dispõe de bibliotecários com conhecimentos especializados e habilidades inovadoras, além dos conhecimentos e competências tradicionais de bibliotecas. Obs.: precisam especialmente saber a diferença entre informação e conhecimento e estarem dispostos a se tornarem parceiros dos usuários para apoio ao desenvolvimento de conhecimentos que geram a inovação, apoiando, além do ensino, a pesquisa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A equipe de bibliotecários possui, de modo geral, conhecimentos e habilidades inovadoras, inclusive no Setor de Circulação, que faz o <i>front office</i>, mas ainda não são competências incorporadas em toda a equipe.</li> </ul>
10. Preocupa-se em ter o <i>feedback</i> do usuário com relação aos serviços prestados (sistemas de avaliação, estudos de usuários etc.).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realiza avaliações periódicas com os usuários acerca, por exemplo, das capacitações do serviço de Competência em Informação e Suporte à Pesquisa; bases de dados em teste; novas implementações de serviços; além de realização de Estudos de Usuários.</li> </ul>

<sup>2</sup> <http://portal.bu.ufsc.br/conheca-a-bu/comissoes-de-trabalho/plagio/>

<sup>3</sup> <https://portal.bu.ufsc.br/conheca-a-bu/comissoes-de-trabalho/cidad/>

11. Disponibiliza aos usuários serviços de <i>helpdesk</i> para acesso às coleções e informações e conhecimentos digitais, além de suporte a <i>email</i> , aplicativos, plataformas, publicação da <i>web</i> , uso da <i>internet</i> , acesso remoto, etc.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● A BU/UFSC não disponibiliza.</li> <li>● Importante ter uma equipe maior na Divisão de Tecnologias, Inovação e Conteúdos Digitais (TECDI) para ofertar esse serviço na BU/UFSC.</li> </ul>
12. Proporciona aos alunos serviços de aprendizagem, cursos e palestras sobre concentração, leitura crítica, apoio à escrita, aulas de reforço, grupos de estudo etc.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Tem consciência da necessidade de uma gama maior de serviços, e tem se esforçado para oferecer serviços desta natureza, como a oficina de Leitura Crítica<sup>4</sup>.</li> </ul>
13. Analisa e desenvolve constantemente sua equipe e serviços para adequar-se às exigências do mercado (comunidade acadêmica).	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Analisa e incentiva o desenvolvimento constante da equipe, inclusive por meio da participação das pessoas em comissões de trabalho permanentes e/ou temporárias.</li> <li>● A equipe é proativa, busca se desenvolver interna e externamente e está sempre um passo à frente, sendo referência no Brasil.</li> </ul>

Fonte: Comissão de Gestão do Conhecimento da BU/UFSC (2020) a partir de Bem (2015).

Com base no Quadro 2, observa-se que a BU/UFSC tem uma boa avaliação no tocante aos critérios 2, 4, 5, 6 e 10, mais relacionados ao desempenho, comprometimento e disponibilidade do fator humano (equipes) na prestação de serviços informacionais. Algumas das ações pensadas pela Comissão de GC para atingir e/ou aprimorar tais critérios na BU/UFSC já estão em andamento, outras ainda precisam ser iniciadas. Para a manutenção do status do critério 2, por exemplo, se faz necessária a realização de cursos e oficinas gratuitos disponíveis pela Coordenadoria de Capacitação de Pessoas (CCP) da UFSC e órgãos externos relacionados ao atendimento e comunicação, de forma periódica, já que o bom atendimento é uma questão central dos serviços de uma biblioteca.

Os critérios 7 e 13 também apresentaram avaliação positiva e dizem respeito às ações de desenvolvimento profissional dos colaboradores para atuarem de forma condizente com o esperado na prestação dos serviços disponibilizados pela BU/UFSC. Especificamente sobre o critério 13, pretende-se aprimorar o desenvolvimento dos servidores, permitindo que os mesmos se envolvam em atividades mais relacionadas ao seu perfil profissional, em que seus conhecimentos, habilidades e entrega sejam mais bem explorados. Para tanto, a BU/UFSC está em vias de iniciar um projeto de

<sup>4</sup> <http://cidad.bu.ufsc.br/cursos/>

mapeamento de competências dos servidores, o que, no futuro, poderá suscitar um modelo de trabalho baseado na Gestão por Competências.

Apesar de apresentar boa avaliação no que se refere ao desenvolvimento de conhecimentos e habilidades da equipe, alguns outros critérios elencados são atendidos apenas parcialmente. É o caso dos critérios 1, 3, 8 e 9. O diagnóstico realizado aponta para uma avaliação adequada dos mesmos, mas, igualmente, para alguns aspectos que, embora não sejam considerados tão relevantes do ponto de vista da execução e/ou atendimento aos critérios mencionados acima, podem, a curto e médio prazo, impactar na avaliação global da BU/UFSC pela comunidade acadêmica.

A seguir, são apresentados os principais aspectos que podem comprometer a avaliação da BU/UFSC, bem como as ações planejadas (iniciadas ou prestes a iniciar) para resolver ou minimizar as lacunas existentes:

- a) conhecimentos-chave de Tecnologias de Informação e Comunicação, centralizados apenas em uma pequena parte da equipe. Para esta questão, optou-se pela participação do maior número possível de colaboradores nos cursos promovidos pela AGECOM sobre mídias sociais. Desta forma, o conhecimento deixa de estar concentrado em alguns poucos membros e torna-se possível contar com mais colaboradores, caso necessário;
- b) setores/unidades que trabalham com equipes reduzidas, desfalcadas e/ou sem previsão de reposição de vagas. Quanto a esta situação, a BU/UFSC vem cobrando constantemente a área de Gestão de Pessoas acerca de novas vagas para os cargos solicitados e continua angariando colaboradores via voluntariado e colaborações técnicas, dentre outras modalidades;
- c) criação de novos serviços (inclusive virtuais) e manutenção ou aprimoramento de outros. As ações pensadas para solucionar o caso perpassam pela busca por parceiros para ministrar capacitações relevantes para o desenvolvimento da competência em informação dos usuários que não sejam específicos da BU/UFSC (revisão textual, *Word*, videoconferência, patentes etc.) e pela inclusão de um módulo de apresentação da BU/UFSC no Moodle, bem como um novo formato de divulgação de informações do Serviço BiblioCentros;
- d) a não exploração de eventuais competências intrínsecas a cada colaborador para apoiar ações inovadoras, além do ensino e da pesquisa, resultando na

subutilização da capacidade de pessoas com “talentos ocultos”, por assim dizer. O fortalecimento da comissão de Suporte à Pesquisa e Gerenciamento de dados de pesquisa, bem como o Serviço de Disseminação da Informação são algumas das ações já em andamento que a BU/UFSC adotou para contornar estas dificuldades específicas.

Ainda no que diz respeito ao elemento Serviços do MEA/C, os critérios 11 e 12 não são contemplados pela BU/UFSC, ambos pelo mesmo motivo: embora conscientes da demanda apresentada, a BU/UFSC não dispõe de equipe especializada suficiente para planejar, elaborar, gerenciar e executar os serviços mencionados nos dois critérios avaliados. Assim como nos itens “b” e “c”, a alternativa encontrada perpassa pela busca por parceiros para ministrar capacitações relevantes para o desenvolvimento da competência em informação dos usuários e a reposição de vagas efetivas e necessárias às rotinas da BU/UFSC.

### 3.1.2 Espaços - Módulo de Aprendizagem/Conhecimento

O conhecimento, tanto tácito quanto explícito, é construído e compartilhado em espaços de interação. A estes espaços é associado o termo “*ba*”, que:

define o que é o contexto organizacional, representa um local, um espaço compartilhado para criação de conhecimento. O conceito de “*ba*” foi proposto pelo filósofo Kitaro Nishida e envolve o espaço físico (tal como o espaço de uma sala de reunião), o espaço virtual (tal como e-mail e outras TIC) e o espaço mental (tal como ideias e modelos mentais compartilhados), a partir do qual o conhecimento é criado, compartilhado e utilizado. (BEM, 2015, p. 255).

Os critérios de verificação elencados no Framework GC@BU para o elemento “Espaços” contemplam, portanto, estas diferentes tipologias de espaços, visando compreender pontos fortes e frágeis a esse respeito nas bibliotecas que se utilizarem do Framework GC@BU para suas análises. No caso da BU/UFSC, o Quadro 3 apresenta os critérios do Framework GC@BU (coluna esquerda) e o diagnóstico elaborado pela Comissão de GC (coluna direita).

**QUADRO 3 – Framework GC@BU: Critérios de Verificação do Módulo Espaços de Aprendizagem/ Conhecimento: elemento Espaços**

Critérios de Verificação	Diagnóstico geral
1. Possui espaço reservado para estudos e reflexões individuais. Exemplo: sala de estudos individuais; cabines, assentos confortáveis para reflexões individuais ( <i>puffs</i> ), espreguiçadeiras etc.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A maior parte das bibliotecas conta com espaços para estudo individual.</li> <li>• Foram distribuídas placas com indicação de níveis de ruídos, que auxiliam na obtenção de ambientes mais silenciosos.</li> </ul>
2. Tem espaços para uso coletivo favorecendo o contato cara a cara com conforto e silêncio. Exemplo: mesa para estudos de 2 - 6 pessoas; revestimento acústico do ambiente para absorver ruídos etc.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• As bibliotecas possuem mesas de estudo coletivo.</li> <li>• Só há revestimento acústico no piso superior da Biblioteca Central (BC). As demais bibliotecas por serem menores não apresentam tantas dificuldades com relação a ruídos.</li> </ul>
3. Dispõe de salas de seminários para reuniões com vídeo, laboratórios, salas para café, banheiros próximos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Na BC há salas e banheiros internos.</li> <li>• Nas setoriais, quase não se tem salas específicas, principalmente pela ausência de espaço e os banheiros costumam ser externos.</li> </ul>
4. Disponibiliza mobiliário ergonômico.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• As bibliotecas possuem mobiliário ergonômico, cuja centralização dos processos de aquisição se dá na própria BU/UFSC, visto que a maior parte deles são mobiliários específicos de Biblioteca.</li> </ul>
5. Projeta espaços físicos e virtuais de forma pedagógica, favoráveis à colaboração e à aprendizagem, bem como a criação de novos conhecimentos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A BU/UFSC trabalha com videoconferência (Mconf) para ministrar capacitações, bem como utiliza o canal da BU/UFSC no Youtube (<i>stream yard</i>) e Instagram para cursos com colaboração dos usuários de forma síncrona.</li> <li>• Interação por meio das redes sociais (Instagram, YouTube, Facebook, Twitter).</li> <li>• Espaços físicos na BC: Laboratório de Aprendizagem e Laboratório para capacitação no uso dos recursos informacionais e normalização (LABORIN) I e II.</li> </ul>
6. Oferece espaço limpo, convidativo, seguro e propício ao estudo, à pesquisa e ao lazer, com as condições ambientais adequadas de modo que favoreçam a interação e o bom desenvolvimento dos trabalhos, além de horários convenientes para seus serviços, pessoal, recursos e coleções. Favorecendo os princípios da ambiência de um modo geral.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• As bibliotecas, de forma geral, são limpas e claras.</li> <li>• A limpeza do acervo tem limitações e, no caso da BC, também os banheiros.</li> <li>• Algumas bibliotecas têm contato com a natureza (jardim da BC, varanda da Biblioteca Setorial do Centro de Ciências Jurídicas, ambiente da Biblioteca Setorial do Centro de Ciências Agrárias, etc.).</li> </ul>
7. Utiliza os espaços físico e virtual de forma adequada (palestras, conferências, exposições) de modo a proporcionar o “ <i>intellectual commons</i> ”.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estão sendo bem utilizados, especialmente o espaço virtual, conforme descrito no item 5.</li> <li>• Necessita explorar melhor as estratégias de ações culturais.</li> </ul>

<p>8. Proporciona uma navegação intuitiva que suporte o uso autônomo de seus espaços físico e virtual.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisão e atualização da sinalização das unidades da BU/UFSC (via CCM).</li> <li>• Realização de estudo de usuários que avaliará, entre outros aspectos, a satisfação dos usuários quanto ao espaço físico.</li> <li>• Há uma Comissão de Gestão do Portal da BU/UFSC atrelada à CCM</li> </ul>
<p>9. Explora e informa aos usuários as possibilidades de cooperação a partir das mídias sociais e da <i>internet</i> para a construção de conhecimento. Exemplos: <i>Facebook</i>; grupos virtuais de pesquisa; cursos <i>on-line</i>.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Essas possibilidades têm sido pouco exploradas.</li> </ul>
<p>10. Analisa constantemente sua estrutura, considerando os aspectos de interação necessários ao <i>“learning commons”</i>.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conforme diagnóstico dos critérios 3, 5 e 7.</li> </ul>
<p>11. Projeta e mantém espaços físicos adequados aos colaboradores de acordo com cada demanda (silêncio, interação, repouso, convívio etc.)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Há bibliotecas setoriais e setores que não dispõem de espaços adequados para a realização das atividades dos colaboradores.</li> <li>• É necessário reavaliar a disposição das estações de trabalho.</li> </ul>
<p>12. Preocupa-se com os aspectos relativos à acessibilidade (observe a norma vigente, NBR 9050/2004).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diversos pontos necessitam de atenção.</li> <li>• A Comissão de Acessibilidade da BU/UFSC tem trabalhado na avaliação dos aspectos da acessibilidade para a proposição de ações.</li> </ul>

**FONTE:** Comissão de Gestão do Conhecimento da BU/UFSC (2020) a partir de Bem (2015).

No elemento “Espaços”, como visto, os critérios de verificação definidos para o Framework GC@BU abarcam espaços físicos e virtuais. Percebe-se que a BU/UFSC se preocupa tanto com a estrutura física, mais relacionada à adequação de mobiliários, *layout*, projetos, manutenção e conservação de ambientes de uso individual e coletivo; quanto com espaços virtuais/digitais, sendo estes últimos mais relacionados aos serviços e estratégias de comunicação e interação com seu público-alvo.

No que tange aos espaços físicos, a maioria dos critérios são bem atendidos pela BU/UFSC, especialmente na BC, que é a maior unidade dentre as bibliotecas do sistema e a que tem maior variedade de espaços (laboratórios de informática, salas de estudo individual, amplo salão de estudos coletivos, banheiros internos, ambientes bem delimitados para cada serviço/setor, copa/cozinha e jardim interno). Por ser a unidade com a maior área, a BC é também a que permite maior amplitude de ações corretivas ou de melhorias em sua infraestrutura física, identificadas e pensadas pela Comissão de GC, tais como: inclusão de espaço criativo (*maker space*) na BC; inclusão de espaços

reservados para estudo em grupo nas bibliotecas; contratação de serviços de limpeza regular do acervo; reparação dos forros de teto abertos da BC com forro acústico e fechamento e melhoria da acústica entre as salas e auditório; criação de espaço para atendimento individual reservado na BC e verificação das possibilidades para o rearranjo das estações de trabalho dos servidores. Destaca-se também que a partir das discussões e encaminhamentos da Comissão de GC, considerou-se conveniente criar uma comissão de Espaço Físico<sup>5</sup> para gerir aspectos específicos da BC.

Já em relação à questão de espaço físico nas demais bibliotecas, essa ainda é considerada o maior entrave à adequação aos critérios propostos – especialmente no que se refere à ampliação e possibilidade de divisão em ambientes específicos - visto que são unidades menores e geralmente estão localizadas dentro dos prédios dos centros de ensino, distribuídos entre os cinco *campi* da UFSC. Para estas unidades setoriais, as propostas de ações incluem a verificação e inclusão de espaços individuais para as bibliotecas que não possuem; a ampliação das mesmas sempre que possível; a criação de espaços para atendimento individual; e em algumas delas, a possibilidade de rearranjo das estações de trabalho dos servidores.

Os ambientes virtuais/digitais da BU/UFSC não dizem respeito a uma unidade exclusiva, e sim a todo o conjunto de bibliotecas que os compõem. Estes ambientes vêm sendo desenvolvidos principalmente com o objetivo de viabilizar ações de capacitação dos usuários. O setor de Competência em Informação e Suporte à Pesquisa é o que mais se utiliza dos meios de comunicação virtuais para disseminar conhecimentos, através do canal da BU/UFSC no Youtube (*stream yard*). A interação e comunicação com o público – especialmente no período de pandemia de Covid-19 – também foi intensificada pelo aumento de todo tipo de conteúdo publicado nas redes sociais (Facebook, Instagram, Twitter e YouTube) da biblioteca, ocasionando melhoria na geração de conteúdos para o Portal da BU/UFSC (com informações acerca de atualizações nos serviços da BU/UFSC e ampliação de acesso a recursos informacionais) e implantação de atendimento remoto via *Chat* no Portal. Pedagogicamente, outra ação importante a ser implantada em breve é a criação de um módulo exclusivo da BU/UFSC no Moodle, ferramenta de educação a distância para apoio à aprendizagem, utilizada pela UFSC em todos os níveis de ensino.

---

<sup>5</sup><https://portal.bu.ufsc.br/conheca-a-bu/comissoes-de-trabalho/comissao-de-gestao-de-espaco-fisico-da-biblioteca-central/>

Ainda a respeito do melhor gerenciamento de espaços físicos e virtuais da BU/UFSC, a partir de alguns diagnósticos apresentados no Quadro 3, julgou-se necessário: retomar o contato com pessoas-chave das áreas de arte e cultura para promoção de oficinas, exposições, rodas de conversas, entrevista com escritores, Projeto Cinema Mundo, etc. para viabilizar e agregar ações de cunho cultural aplicáveis à/na BU/UFSC; identificar as alterações necessárias para melhorar a navegabilidade do Portal da BU/UFSC; solicitar a realização de reuniões regulares da Comissão de Gestão do Portal da BU/UFSC; e, pensando nas questões de acessibilidade (tanto física quanto intelectual), acompanhar e fomentar as ações da Comissão de Acessibilidade.

Dos critérios elencados no Quadro 3, apenas o 9 ainda não está sendo completamente explorado pela BU/UFSC, porém, já há uma proposta para alavancar a cooperação a partir das mídias sociais e da *internet* para a construção de conhecimento, por meio da verificação da viabilidade da inclusão de resenhas elaboradas pelos usuários no Pergamum, por exemplo. Internamente, as ferramentas virtuais de trabalho foram criadas e/ou aprimoradas, possibilitando reuniões remotas via Webconferência (Mconf e Google Meet) e agilidade na comunicação entre a equipe via grupo da BU/UFSC no Rocket Chat.

### 3.1.3 Infraestrutura de Redes e Tecnologias - Módulo de Aprendizagem/ Conhecimento

O elemento Infraestrutura de redes e tecnologias, embora inserido no MEA/C, não diz respeito somente a ele. Por envolver tecnologias de informação e comunicação, relaciona-se com outros elementos e módulos do Framework GC@BU, já que a

TI desempenha um papel de infraestrutura, pois a GC envolve também aspectos humanos e gerenciais. Sua função é identificar e/ou desenvolver e implantar tecnologias e sistemas de informação que deem apoio à comunicação empresarial e à troca de ideias e experiências. Isso facilita e incentiva as pessoas a se unirem, a tomarem parte de grupos. Favorece a renovação em redes informais de aquisição e troca de conhecimento, além de facilitar o compartilhamento de problemas, perspectivas, ideias e soluções em seu dia a dia profissional. (ROSSETTI; MORALES, 2007, p.133).

É importante perceber que as Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) não representam, sozinhas, um fator de sucesso, mas sim uma ferramenta facilitadora da rápida mobilidade do conhecimento no interior das organizações, visto que a “mera existência de conhecimento na empresa é de pouco valor, se ele não estiver acessível e não for utilizado como um dos seus recursos mais importantes” (ROSSETTI; MORALES, 2007, p.134).

Para que a utilização de ferramentas tecnológicas no contexto do MEA/C seja efetiva é necessário alinhá-las aos processos, políticas e diretrizes das bibliotecas, ou seja, a construção e compartilhamento de conhecimento entre as pessoas, consideradas o ativo intangível mais importante da cadeia de GC. Neste sentido, o Quadro 4 apresenta os critérios que foram verificados pela BU/UFSC (coluna direita) no tocante à sua infraestrutura tecnológica em resposta aos indicadores do Framework GC@BU (coluna esquerda).

**QUADRO 4** - Framework GC@BU: Critérios de Verificação do Módulo Espaços de Aprendizagem/ Conhecimento: elemento Infraestrutura de redes e tecnologia

Critérios de Verificação	Diagnóstico geral
1. Tem uma infraestrutura adequada para o uso de <i>internet</i> com e sem fio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Em 2015 foi dobrada a capacidade da rede de <i>internet</i>, com mais memória e equipamentos na BC.</li> <li>Acesso à rede sem fio na Biblioteca Setorial de Araranguá (BSARA) e Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde (BSCCSM) são deficientes. Nas Bibliotecas Setoriais de Blumenau, do Centro de Ciências Agrárias e do Centro de Ciências da Educação (BSBLU, BSCCA e BSCED) são boas.</li> <li>A liberação do acesso à <i>internet</i> sem fio para visitantes ainda é complexa, está sendo revista pela Superintendência de Governança Eletrônica e Tecnologia da Informação e Comunicação (SETIC)</li> </ul>
2. Dispõe de boa qualidade de sinal e capacidade de transferência de dados suficiente para <i>downloads</i> e envio de arquivos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>O sinal e capacidade de transferência de dados é suficiente em toda a UFSC.</li> </ul>
3. Proporciona aos usuários e colaboradores ambientes de colaboração <i>on-line</i> , como redes sociais, <i>blogs</i> , grupos por afinidades, comunidades de prática, mensagens instantâneas, <i>wikis</i> , entre outros.	<ul style="list-style-type: none"> <li>A BU/UFSC possui ambientes de interação <i>online</i> (YouTube, Facebook, Instagram, Twitter) e mensagens instantâneas pelo chat.</li> <li>Para os servidores, há comunidade de prática da BU/UFSC para debater demandas; ferramentas de mensagens instantâneas, como Rocket.Chat (individual e grupos) e Webconferência, e colaborativas, como o OnlyOffice (calendário, documentos compartilhados).</li> <li>Os grupos por afinidade têm expressividade com ações como “Cinema Mundo”<sup>6</sup> e “Clube de Leitura”<sup>7</sup> e está prevista a criação do Moodle da BU/UFSC.</li> <li>Ocorrem algumas campanhas e espaços nas redes sociais como o “Histórias do Cotidiano”.<sup>8</sup></li> </ul>
4. Disponibiliza aos usuários bases de dados, bibliotecas digitais, repositórios etc. de forma a ancorar o desenvolvimento de novos conhecimentos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Disponibiliza a pesquisa integrada, a página de Base de Dados atualizada e gestão do Portal de Periódicos.</li> <li>O Repositório Institucional da UFSC também é um serviço ofertado pela BU/UFSC.</li> <li>Coleção de <i>e-books</i> em língua portuguesa ainda é deficiente.</li> </ul>

<sup>6</sup> <http://portal.bu.ufsc.br/servicos/eventos/cinemamundo/>

<sup>7</sup> <http://portal.bu.ufsc.br/servicos/eventos/circulodeleitura/>

<sup>8</sup> <https://portal.bu.ufsc.br/conheca-a-bu/comissoes-de-trabalho/comunicacao-e-marketing-da-bu/historias-do-cotidiano/>

<p>5. Identifica e conhece suas necessidades e particularidades em relação às TICs (analisando as ferramentas existentes e em uso).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A BU/UFSC faz as referidas análises constantemente, porém precisa realizar de forma mais estruturada e planejada, pois a equipe do Setor (TECDI) é reduzida.</li> <li>• A Comissão de Tecnologias Aplicada a Bibliotecas auxilia nesse sentido e os servidores estão buscando constantemente novas ferramentas.</li> </ul>
<p>6. Estabelece um projeto de TIC em conjunto e compatível com sua estrutura e com o modelo de GC, sem esquecer da “interface” com a universidade.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A BU/UFSC possui uma boa estrutura de TIC, mas constantemente traz novas demandas.</li> <li>• Está em sintonia com relação aos recursos compartilhados utilizados por toda a universidade, mas não tem poder de decisão sobre eles.</li> <li>• Conta com a TECDI e a Comissão de Tecnologias de Informação em Bibliotecas.</li> </ul>
<p>7. Define as ferramentas de TIC (bases de dados/conhecimentos, análise de redes, ferramentas de <i>workflow</i>, ferramentas de <i>web 2.0</i> etc.) que darão suporte aos processos de GC e em qual fase (captura e/ou criação de conhecimento, compartilhamento/disseminação, aquisição/aplicação) a ferramenta será utilizada.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• As atividades de GC não estão separadas por fase, sendo necessário realizar um mapeamento.</li> </ul>
<p>8. Dispõe de infraestrutura de TIC para fornecer ambientes virtuais robustos e confiáveis necessários ao estudo e à pesquisa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Não se aplica, porque a UFSC possui um setor exclusivo para isso (SETIC).</li> <li>• A BU/UFSC tem conhecimento de que é disponibilizado o Moodle, Mconf, CAGR e CAPG.</li> </ul>
<p>9. Possui uma infraestrutura de TIC que possibilita a atualização com os avanços no ensino e aprendizagem de tecnologias.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Não se aplica, porque a UFSC possui um setor exclusivo para isso (SETIC).</li> <li>• A BU/UFSC precisa conhecer e estar atenta às necessidades dos usuários para prover serviços, se necessário.</li> </ul>
<p>10. Dispõe de infraestrutura tecnológica que suporte diferentes formatos de informação e descoberta de recursos, inclusive para que o usuário possa acessar de casa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibiliza conteúdos de informação via <i>Virtual Private Network</i> (VPN), busca integrada, disseminação de informações no <i>site</i>, disponibilidade de computadores para uso dos usuários na biblioteca e equipamentos de tecnologia assistiva para uso residencial.</li> <li>• O empréstimo de tecnologias é um pouco deficitário.</li> </ul>
<p>11. Possui profissionais responsáveis pela melhoria contínua associada à manutenção e expansão da infraestrutura de TIC participando continuamente de formações.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A equipe de TI na BU/UFSC é pequena e não tem condições de realizar melhorias contínuas e expansão da infraestrutura.</li> </ul>
<p>12. Dispõe de equipe/serviço de <i>helpdesk</i> para ajudar os usuários com as TICs.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A SETIC possui atendimento via Portal de Chamados e tutoriais.</li> <li>• A BU/UFSC não possui <i>helpdesk</i>, mas auxilia com o conhecimento que possui e tutoriais prontos, por exemplo: cadastro VPN, IdUFSC, assinatura digital, submissão de arquivos no Repositório, Word para trabalhos acadêmicos.</li> </ul>

FONTE: Comissão de Gestão do Conhecimento da BU/UFSC (2020) a partir de Bem (2015).

Ante o diagnóstico dos critérios de verificação apresentados, é possível depreender que a BU/UFSC tem uma boa infraestrutura de redes e tecnologia sob alguns aspectos – especialmente no que se refere aos critérios 2, 3, 4 e 10. Quanto aos critérios mencionados, julgou-se que poderá se implementar melhorias a partir do planejamento de ações pontuais, como a já mencionada criação de um módulo exclusivo da BU/UFSC no Moodle; o avanço na disponibilidade de Repositório de Dados e Política de Dados e a viabilização de equipamentos melhores e mais modernos de tecnologias para empréstimo aos alunos.

Contudo, faz-se necessário pontuar também que a adequação e autonomia da BU/UFSC aos critérios definidos são limitados. No organograma da UFSC, já existe um setor específico (SETIC), que abarca as questões relacionadas às TIC. Neste sentido, a BU/UFSC não absorve algumas responsabilidades relacionadas à tecnologia, atuando apenas de forma colaborativa e alinhada com este Setor, especialmente em ações de Governança da UFSC e no encaminhamento de demandas, como a aprovação do novo formato de cadastro de *wi-fi* para visitantes.

Da mesma forma, importa ressaltar que a BU/UFSC tem uma equipe especializada, porém reduzida, para realizar as adequações e melhorias em relação à infraestrutura interna de TIC. Portanto, algumas alternativas para contornar essa situação foram pensadas no âmbito da Comissão de GC, para evitar que os usuários da BU/UFSC ficassem tecnologicamente desassistidos: a formatação de capacitações/oficinas na BU/UFSC que auxiliem os usuários com as questões de TIC disponíveis na UFSC (ex: conexão à VPN, acesso ao IDUFSC, acesso à rede *wi-fi*, etc.) e a disponibilização de bolsistas da área de TI para prestar este tipo de auxílio.

Por fim, a ausência de políticas e diretrizes estruturadas para atender as demandas de acesso à rede, e o conhecimento ainda incipiente – por parte dos servidores – no que diz respeito às ferramentas tecnológicas necessárias aos processos de GC e em uso no dia-a-dia de trabalho, foram as razões que fizeram com que a Comissão de GC, para além de realizar os diagnósticos do elemento “Infraestrutura de redes e tecnologia” do MEA/C, pensasse também na necessidade de elaboração de um mapa mental para elencar todas as ferramentas tecnológicas que a BU possui e posteriormente analisar em quais fases tais ferramentas apoiam o ciclo de GC.<sup>9</sup>

<sup>9</sup> Artigo publicado: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/8665270>.

## 4 CONCLUSÃO

Com a aplicação do Framework GC@BU e por meio do diagnóstico que foi realizado pela comissão de GC da BU/UFSC no ano de 2020, verificou-se um resultado satisfatório para os elementos do MEA/C (Serviços, Espaços e Infraestrutura de redes e tecnologias).

Dos 13 critérios de verificação analisados no elemento “Serviços” observou-se principalmente o bom desempenho da equipe na prestação de serviços informacionais e ações de desenvolvimento profissional: uso das ferramentas *Web 3.0*, parceria com a agência de comunicação da UFSC, criação de comissão sobre plágio e má conduta em pesquisa, mapeamento de competências dos servidores, dentre outros.

No elemento “Espaços” foram analisados 12 critérios que atendem às demandas da BU/UFSC no que concerne aos espaços físicos e virtuais como: preocupação com melhorias e adequações de mobiliário e infraestrutura, reforço na comissão de Gestão do Portal da BU/UFSC, utilização de canais digitais para melhor interação com seus usuários, espaços para estudo individual, inclusão de laboratórios de aprendizagem, realização de capacitações e cursos por videoconferências e projeto de criação de ferramenta EAD para aprendizagem no *Moodle*.

Para o elemento “Infraestrutura de redes e tecnologias” foram avaliados 12 critérios, dentre os quais se destacam: melhorias na rede de *internet*, utilização de ferramentas de mensagens instantâneas (Rocket Chat), interação *online* e colaborativa, pesquisa integrada, capacidade de transferência de dados e sinal suficiente em toda a UFSC, atendimento via Portal de Chamados e tutoriais, empréstimos de equipamentos de tecnologia assistiva e de *notebooks* aos usuários, conteúdos digitais disponibilizados via VPN.

Dentre as limitações e critérios atendidos parcialmente que foram diagnosticados no MEA/C no âmbito da BU/UFSC pode-se elencar: equipe de tecnologia reduzida para realizar as adequações em relação à infraestrutura interna de TICs, necessidade de criação de novas vagas para cargos de tecnologias na BU/UFSC, fomento às ações da Comissão por uma BU Acessível (CABU), ampliação e inclusão de espaços para atendimentos individuais nas bibliotecas setoriais dos *campi* bem como rearranjo das estações de trabalho dos servidores das mesmas, disponibilização de espaços físicos adequados para atividades dos colaboradores, retomada de contatos para viabilização de atividades culturais, e aquisição de novos equipamentos de tecnologias para empréstimos à comunidade acadêmica.

Apesar da BU/UFSC atender a vários dos critérios de verificação do MEA/C, ainda não houve tempo hábil para a implementação de melhorias, devido ao trabalho remoto decorrente da pandemia da Covid-19, tendo em vista que a finalização da análise dos critérios de verificação ocorreu no segundo semestre de 2020.

## REFERÊNCIAS

- ASSOCIATION OF COLLEGE & RESEARCH LIBRARIES. **Standards for Libraries in Higher Education**. Chicago, 2011. Disponível em: <https://www.ala.org/acrl/standards/standardslibraries>. Acesso em: 9 jul. 2020.
- BEM, Roberta Moraes de. **Framework de Gestão do Conhecimento para bibliotecas universitárias**. 2015. 344p. Tese (Doutorado em Engenharia e Gestão do Conhecimento) - Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2015. Disponível em: <https://tede.ufsc.br/teses/PEGC0364-T.pdf>. Acesso em: 26 jan. 2021.
- BEM, Roberta Moraes de et al. Reconhecimento da biblioteca universitária como um sistema adaptativo complexo: aplicação do framework gc@bu na biblioteca universitária da ufsc. **Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação e Biblioteconomia**, [S.L.], v. 12, n. 1, p. 87-107, jan./jun. 2016. Portal de Periódicos UFPB. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.22478/ufpb.1981-0695.2017v12n1.34182>. Acesso em: 13 jun. 2021.
- BRASIL. Ministério da Educação. **Instrumento de avaliação dos cursos de graduação presencial e a distância**. Brasília, 2012. Disponível em: [https://download.inep.gov.br/educacao\\_superior/avaliacao\\_cursos\\_graduacao/instrumentos/2012/instrumento\\_com\\_alteracoes\\_maio\\_12.pdf](https://download.inep.gov.br/educacao_superior/avaliacao_cursos_graduacao/instrumentos/2012/instrumento_com_alteracoes_maio_12.pdf). Acesso em: 4 jul. 2020.
- CASTRO, G. de. **Gestão do conhecimento em bibliotecas universitárias: um instrumento de diagnóstico**. 2005. 160 p. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2005. Disponível em: <https://www.tede.ufsc.br/teses/PCIN0010.pdf>. Acesso em: 24 jun. 2020.
- CORRALL, Sheila. Educating the academic librarian as a blended professional: a review and case study. **Library Management**, [S.l.], v. 31, n. 8/9, pp. 567-593, 2010. Disponível em: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/01435121011093360/full/pdf>. Acesso em: 02 abr. 2022.
- CORRALL, S.; SRIBORISUTSAKUL, S. Evaluating intellectual assets in university libraries: a multi-site case study from Thailand. **Journal of Information & Knowledge Management**, v. 9, n. 3, p.277-290, 2010. Disponível em: <https://www.worldscientific.com/doi/abs/10.1142/S021964921000267X>. Acesso em: 2 jun. 2021.
- DANESHGAR, F.; PARIROKH, M. An integrated customer knowledge management framework for academic libraries. **The Library Quarterly**, v. 82, n. 1, p. 7-28, jan. 2012. Disponível em: [https://www.researchgate.net/publication/271732593\\_An\\_Integrated\\_Customer\\_Knowledge\\_Management\\_Framework\\_for\\_Academic\\_Libraries\\_1](https://www.researchgate.net/publication/271732593_An_Integrated_Customer_Knowledge_Management_Framework_for_Academic_Libraries_1). Acesso em: 17 abr. 2021.
- DONG, E. X. Using blogs for knowledge management in libraries. **CALA Occasional Paper Series**. n. 2, p. 1-7, nov. 2008. Disponível em: <https://web.p.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=2&sid=a5c697cd-4898-43c3-84b4-6e4a81620541%40redis>. Acesso em: 12 abr. 2021.
- GONZÁLEZ MARTÍNEZ, Larisa. Servicios Académicos en Learning Commons de Bibliotecas Universitarias: una respuesta a los requerimientos educativos actuales. **Bibliotecas**, v. 39, n. 1, p.

1-32, fev. 2021. Disponível em:

<https://www.revistas.una.ac.cr/index.php/bibliotecas/article/view/15030>. Acesso em: 05 fev. 2021.  
DOI: 10.15359/rb.39-1.1

GONZÁLEZ MARTÍNEZ, Larisa; JASSO PEÑA, Felipe de Jesús. Learning Commons en bibliotecas universitarias: una revisión dedicada a las características y desafíos de un espacio físico transformado en ambiente para el aprendizaje. **Información, cultura y sociedad**, [S.l.], n. 41, p.101-118, 2019. Disponível em:

<http://revistascientificas.filo.uba.ar/index.php/ICS/article/view/6621>. DOI: 10.34096/ics.i41.6621.  
Acesso em: 07 jul. 2021.

HUBNER, Marcos Leandro Freitas; KUHN, Ana Carolina Araújo. Bibliotecas universitarias como espaços de aprendizagem. **BIBLOS - Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação**, v. 31, n. 1, p. 51-72, 2017. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/22941>. Acesso em: 05 fev. 2021. DOI:10.14295/biblos.v31i1.6509

ISLAM, Md Anwaru ; AGARWAL, Naresh Kumar; IKEDA, Mitsuru. Knowledge management for service innovation in academic libraries: a qualitative study. **Library Management**, [S.l.], v. 36, p. 40-57, 2015. DOI: 10.1108/LM-08-2014-0098.

KIRKWOOD, Keith. The SNAP Platform: social networking for academic purposes. **Campus-Wide Information Systems**, [S.l.], v. 27, n. 3, pp. 118-126, 2010. DOI: 10.1108/10650741011054429.

LI, Lili. Leveraging quality web-based library user services in the digital age. **Library Management**, [S.l.], v. 27, n. 6/7, pp. 390-400, 2006. DOI: 10.1108/01435120610702387.

LIPPINCOTT, Joan K. Linking the information commons to learning. In: OBLINGER, Diana G. (Ed.). **Learning spaces**. Colorado, EUA: EDUCAUSE, 2006. Disponível em: <https://www.educause.edu/ir/library/pdf/PUB7102g.pdf>. Acesso em: 05 fev. 2021.

MERRICK, T. R. The role of public libraries in knowledge cities. **Library Student Journal**, v. 4, 2009. Disponível em: <https://web.p.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=3&sid=35f61eba-aeaf-4270-bd92-52e603faa6e9%40redis&bdata=Jmxhbm9c9cHQYnImc2l0ZT1laG9zdC1saXZI#AN=67426006&db=lih>. Acesso em: 10 jun. 2021.

PACHECO, A. P. R. et al. **O ciclo PDCA na gestão do conhecimento: uma abordagem sistêmica**. [2005?]. Disponível em: <http://www.issbrasil.usp.br/artigos/ana.pdf> Acesso em: 10 nov. 2020.

PORUMBEANU, O. L. Strategic model for implementing knowledge management in libraries or information services. **Library & Information Science Research**, n. 13, p. 89-105, 2009. Disponível em: <https://web.p.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=2&sid=ef4e696b-2e12-4c61-ad1c-279996a22f1f%40redis>. Acesso em: 3 maio 2021.

ROSSETTI, Adroaldo Guimarães; MORALES, Aran Bey Tcholakian. O papel da tecnologia da informação na gestão do conhecimento. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 36, n. 1, p. 124-135, jan./abr. 2007. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/1191/1363>. Acesso em: 28 maio 2021.

SANT-GERONIKOLOU, Stavroula. Understanding in-library use data lifecycle within Greek and Spanish higher education ecosystems. **Library Hi Tech News**, [S.l.], n. 7, p. 13-17, 2018.

SHUHUI, Ren *et al.* From information commons to knowledge commons. **The Electronic Library**, [S.l.], v. 27, n. 2, p. 247-257, 2009. DOI: 10.1108/02640470910947593.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA (UFSC). **Portaria nº 849, de 25 de maio de 2015**. Florianópolis, 2015. Disponível em:

<http://notes.ufsc.br/aplic/portaria.nsf/86f8060c3d460e4283257cc9005e1cf2?OpenForm&ParentUNID=23618B1C81BEF4DF83257E51006F7E39>Acesso em: 29 jun. 2020.