

Gestão Universitária

Estudos sobre a UnB

Volume 2

Presidenta da República Dilma Vana Rousseff
Ministro da Educação Fernando Haddad



Fundação Universidade de Brasília
Conselho Diretor

Presidente José Geraldo de Sousa Junior
Titulares João Claudio Todorov
Jacques Rocha Velloso

Suplente Reinhardt Adolfo Fuck



Universidade de Brasília

Reitor José Geraldo de Sousa Junior
Vice-Reitor João Batista de Sousa
Decana de Ensino de Graduação Márcia Abrahão Moura
Decano de Administração e Finanças Pedro Murrieta Santos Neto
Decana de Pesquisa e Pós-Graduação Denise Bomtempo Birche de Carvalho
Decano de Extensão Oviromar Flores
Decano de Assuntos Comunitários Eduardo Raupp de Vargas
Decana de Gestão de Pessoas Gilca Ribeiro Starling Diniz
Decano de Planejamento e Orçamento Paulo Eduardo Nunes de Moura Rocha
Diretor de Planejamento Hélio Marcos Neiva
Diretor da FACE Tomás de Aquino Guimarães
Secretária Executiva de Comunicação da SECOM Ana Beatriz Magno



Editora Universidade de Brasília

Diretora Lúcia Helena Cavasin Zabotto Pulino
Conselho editorial Angélica Madeira
Deborah Silva Santos
Denise Imbroisi
José Carlos Córdova Coutinho
Lúcia Helena Cavasin Zabotto Pulino - *Pres.*
Roberto Armando Ramos de Aguiar
Sely Maria de Souza Costa

Gestão Universitária

Estudos sobre a UnB

Volume 2

César Augusto Tibúrcio Silva

Nair Aguiar-Miranda

(Organizadores)



Universidade de Brasília

Editora Universidade de Brasília

Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade,
Ciência da Informação e Documentação (FACE)

2011

	· <i>Equipe editorial</i>
Editoras de publicações	· Nathalie Letouzé Moreira, Regina Marques
Coordenação de produção gráfica	· Marcus Polo Rocha Duarte
Coordenação de revisão	· Ramiro Galas Pedrosa
Normalização	· Welma Pereira Batista
Revisão	· Mary Angotti e Olavo Mesquita de Carvalho
Emendas	· Liane Matsumoto e Rebeca Guedes Mesquita
Elaboração de resumos	· Rosana Aparecida Silva
Diagramação e projeto gráfico	· Mauro Pereira Bento
Supervisão gráfica	· Elmano Rodrigues Pinheiro e Luiz A. R. Ribeiro

· Copyright © 2011 by
· Editora Universidade de Brasília

· Impresso no Brasil
· Direitos exclusivos para esta edição:
· Editora Universidade de Brasília
· SCS, quadra 2, bloco C, nº 78, edifício OK,
· 2º andar, CEP 70302-907, Brasília, DF
· Telefone: (61) 3035-4200
· Fax (61) 3035-4230
· Site: www.editora.unb.br
· E-mail: contato@editora.unb.br

· Todos os direitos reservados. Nenhuma parte desta publicação
· poderá ser armazenada ou reproduzida por qualquer meio sem a
· autorização por escrito da Editora.

Ficha catalográfica elaborada pela Biblioteca Central da Universidade de Brasília

G393u Gestão universitária : estudos sobre a UnB / César Augusto
 Tibúrcio Silva e Nair Aguiar-Miranda, organizadores. _
 Brasília : Editora Universidade de Brasília, 2011.
 2 v. ; 22 cm.

ISBN 978-85-230-1290-8 (v. 2)

1. Gestão. 2. Universidade. 3. Ensino superior. I. Silva, César Augusto Tibúrcio. II. Miranda, Nair Aguiar.

CDU 378.4

Agradecimentos

Este livro apresenta resultados dos trabalhos de conclusão dos alunos do Curso de Especialização em Gestão Universitária da Universidade de Brasília. Sua publicação decorre do esforço conjunto de várias pessoas, cujo empenho e dedicação tornaram possível o surgimento da primeira obra coletiva de autoria de servidores técnicos administrativos da universidade.

A publicação do livro reflete a importância atribuída pela Reitoria e pela Editora UnB à divulgação de estudos sobre a universidade feitos por seus próprios técnicos, orientados por docentes da instituição. Esperamos que os trabalhos aqui contidos possam contribuir para o autoconhecimento e para o desenvolvimento da universidade.

Deixamos expressos nossos agradecimentos aos integrantes do corpo docente do Programa de Pós-Graduação em Administração, do Programa de Pós-Graduação em Contabilidade, do Departamento de Administração e da Faculdade de Direito, que ministraram as disciplinas e orientaram a elaboração das monografias.

Lembramos ainda o papel fundamental de Rosana Aparecida Silva na elaboração dos resumos das monografias e de Regina Marques na viabilização do lançamento deste volume.

Cabe destacar também a participação importante de Vera Lúcia Cavalcanti Correa de Oliveira como assistente editorial, acumulando

essa atividade com suas múltiplas tarefas como Secretária do Curso de Especialização.

Finalmente, os nossos agradecimentos à equipe de revisão e editoração da EDU pelo apoio no lançamento desta obra que retrata, em última instância, a preocupação de várias equipes de gestores da universidade na construção de um projeto de desenvolvimento institucional embasado no investimento na formação dos servidores e, portanto, na ampliação do capital intelectual da Universidade de Brasília.

Os organizadores

Sumário

Prefácio	11
<i>João Batista de Sousa – Vice-Reitor da UnB</i>	
Apresentação	13
<i>Paulo Carlos du Pin Calmon – Coordenador do PPGA</i>	
Introdução	17
<i>César Augusto Tibúrcio Silva – Coordenador do Curso de Especialização em Gestão Universitária</i>	
Parte I Gestão de Pessoas	25
Avaliação de impacto em profundidade: curso de desenvolvimento gerencial em uma Ifes.....	
<i>Alice Falchetto</i>	
<i>Lindalva Lima Costa</i>	
A percepção dos docentes em relação ao prazer e sofrimento no trabalho: uma análise de uma universidade pública.....	
<i>Francisco Neto da Silva Júnior</i>	
<i>Luiz Cláudio Gregório</i>	

Causa do sofrimento no trabalho de servidores de secretaria do Hospital Universitário de Brasília.....	81
<i>Magda Suelly F. de Melo Souza</i>	
Percepção de servidores do quadro permanente e prestadores de serviços quanto ao sentido do trabalho realizado na Universidade de Brasília.....	109
<i>Gilvan Laurentino da Silva</i> <i>Maria Auxiliadora Frajorge</i>	
Percepção da segurança nos estacionamentos e sua relação na qualidade de vida no trabalho: um estudo em uma universidade federal pública.....	135
<i>Marcos Valério Gonçalves</i> <i>Vicente de Pádua Justo</i>	
Qualidade de vida dos servidores técnico-administrativos da Faculdade de Ciências da Saúde da Universidade de Brasília.....	153
<i>Josué Lopes Corrêa Neto</i>	
Qualidade de vida no trabalho: a importância do relacionamento interpessoal na percepção dos colaboradores da Biblioteca Central da Universidade de Brasília.....	175
<i>Eudásio Moreira de Sousa</i> <i>Margareth Barbosa Gonçalves</i>	
Comprometimento no trabalho de funcionários do Serviço de Nutrição do Hospital Universitário de Brasília.....	197
<i>Clarissa Hoffman Irala</i> <i>Meg Schwarcz Hoffmann</i>	

Comprometimento no trabalho dos profissionais de enfermagem
do Hospital Universitário de Brasília.....223
Glaudistonía Costa Soares-Silva
Joelma Gomes Santana

Aposentadoria com qualidade de vida na Universidade de Brasília.....249
Elisabeth Ramos Barros

Parte II | Sistemas de Gestão275

Viabilidade da aplicação do *Balanced Scorecard* em uma
universidade pública: análise de uma unidade descentralizada
da Universidade de Brasília.....277
Ariosto Nogueira Lustosa
Elder Ayres Carmona

Estudo sobre a distribuição de atividades para subsidiar
uma nova estrutura organizacional.....307
Maria Mônica da Silva

Gestão da construção de obras na Universidade de Brasília.....333
Luís Fernando de Paula Pinto

Parte III | Gestão do Conhecimento e da Informação.....353

Formas inovadoras na disseminação do conhecimento em
bibliotecas universitárias públicas e privadas do Distrito Federal.....355
Mary Sande Pinheiro

Tipologia, organização e preservação de arquivos digitais:
o caso da Universidade de Brasília.....385
Túlio Ramos de Moraes

Comportamento dos docentes do Programa de Pós-Graduação
em Administração (PPGA) da Universidade de Brasília
e uso da informação.....405

Janne Cury Nasser

Jefferson Higino Dantas

Parte IV | Gestão da Responsabilidade Social.....433

A sindicância administrativa à luz da Lei nº 8.112/90:
procedimento investigativo ou punitivo.....435

Fábio Viana Fernandes da Silveira

Valdeci da Silva Reis

Diversidade e inclusão de pessoas com necessidades especiais
na Universidade de Brasília.....457

Ana Cristina da Costa Carolino

Rosa Amariles Vilar de Azevedo

Parte III - Gestão do Conhecimento e da Informação



Formas inovadoras na disseminação do conhecimento em bibliotecas universitárias públicas e privadas do Distrito Federal

Mary Sande Pinheiro

Introdução

A tecnologia da informação provocou inovações no gerenciamento das bibliotecas. O usuário já não precisa mais ir ao local verificar o acervo, essa consulta pode ser feita acessando-se os catálogos pela internet (*on-line*). As bases de dados disponíveis racionalizam, aperfeiçoam e agilizam os processos técnicos de uma biblioteca.

Estão surgindo as “bibliotecas virtuais”, que podem ser acessadas em longas distâncias, facilitando o intercâmbio e a troca de experiências, além de vitalizar e dinamizar os acervos e contribuir enormemente para a disseminação do conhecimento.

No Brasil, segundo Guinchat e Menou (1994), destaca-se a rede de catalogação cooperativa bibliodata, criada pela Fundação Getúlio Vargas (FGV), contando com bibliotecas universitárias como bibliotecas cooperantes e a rede do Subsistema de Administração de Bibliotecas (Sabi), gerenciada pela Subsecretaria de Biblioteca do Senado Federal, da qual participam de 17 bibliotecas cooperantes dos Poderes Legislativo, Judiciário e Executivo em nível federal.

Três áreas de serviços bibliotecários são beneficiadas com a automação: os serviços aos usuários, os serviços de processos técnicos e os serviços de acesso à informação.

Numa organização, seja ela qual for, o conhecimento é amplamente disseminado e toma várias formas, mas sua qualidade é revelada na diversidade de capacitações que a empresa apresenta como resultado desse conhecimento. Enquanto a maior parte do conhecimento de uma organização tem suas raízes na especialização e na experiência de cada um de seus membros, a empresa oferece um contexto físico, social e cultural para que a prática e o crescimento desse conhecimento adquiram significado e propósito.

Não é apenas a localização física desse material, e sim a forma como isso vem sendo divulgado para a comunidade universitária o objeto deste estudo: quais inovações podem ser realizadas por bibliotecas universitárias, públicas ou privadas, a fim de contribuir para a disseminação do conhecimento?

Para responder a essa questão foi necessário identificar formas inovadoras de disseminação do conhecimento a serem realizadas por bibliotecas universitárias públicas e privadas, sob a ótica dos bibliotecários e dos usuários; discutir conceitos de inovação; analisar conceitos de gestão de conhecimento; discutir formas de disseminação do conhecimento; identificar e analisar os critérios utilizados na seleção do material a ser disseminado; propor formas inovadoras de disseminação do conhecimento por meios mais eficientes de acessibilidade pelo público.

Conceitos sobre gestão do conhecimento na organização

De acordo com Nonaka e Takeuchi (1997, p. 20), o conhecimento pode ser “tácito, contido na experiência de indivíduos e grupos; e explícito, codificado nas normas, nas rotinas e nos procedimentos da organização”. A abordagem neste estudo será sobre o conhecimento explícito, haja vista que o conhecimento a ser disseminado pelas bibliotecas se concentra mais em elementos formais, tais como: livros, revistas, base de dados e publicações diversas.

Embora sejam quase sempre tratadas como processos independentes de informação organizacional, Choo (2006) descreve, com clareza, três arenas de uso da informação – criar significado, construir conhecimento

e tomar decisões –, esses são de fato processos interligados, de modo que, analisando como essas três atividades se alimentam mutuamente, ter-se-á uma visão holística do uso da informação.

Peter Drucker (1993) acredita que o conhecimento, mais do que o capital ou o trabalho, é o único recurso econômico significativo da sociedade pós-capitalista ou sociedade do conhecimento. Para ele, o papel da administração é garantir a aplicação do conhecimento à organização.

Quando existe conhecimento suficiente, a organização pode estar preparada para a ação organizacional, em que o ambiente poderá estar propício a se modificar, produzindo novas correntes de experiência, às quais a organização terá de adaptar-se, gerando assim um novo ciclo.

A organização capaz de integrar eficientemente os processos de criação de significado, a construção do conhecimento e a tomada de decisões pode ser considerada uma organização do conhecimento. Isso porque possui informações e conhecimentos que lhe conferem uma especial vantagem, permitindo-lhe agir com inteligência e criatividade.

Distinções sobre uso da informação e do conhecimento

Para entender o papel da informação na sociedade e nas organizações, é preciso conceituar informação e conhecimento. De acordo com Ferreira (1986, p. 322), a informação é concebida como “aquilo que reduz a incerteza”, desencadeada por algum agente perturbador como um dado codificado, uma mensagem, possibilitando uma transformação na estrutura do receptor.

Pode-se considerar o conhecimento parte do processo, como um estágio mais avançado, ou seja, “conhecimento é quando a informação, assimilada e incorporada às experiências anteriores do sujeito, leva à ação” (CIANCONI, 2001, p. 18). O conhecimento é visto como tácito e explícito, ou seja, é inerente ao ser humano e transforma-se em ação ou é inscrito, explicitado, sob a forma de informação.

A distinção entre os conceitos de dado, informação e conhecimento pode não ser relevante em alguns contextos, mas para os profissionais que têm na informação e no conhecimento seu objeto de trabalho é importante tentar distingui-los. Tais conceitos podem ser considerados graus diversos de um processo de transmissão de conhecimento, ou seja, dados (destituídos de significado), informação e conhecimento.

Enquanto um dado pode fazer sentido e tem a possibilidade de desencadear informação, o conhecimento “traria consigo uma possibilidade de aplicação ou aplicabilidade, enquanto a informação necessita de um quadro referencial comum, ou uma socialização partilhada. Esse quadro referencial comum é partilhado pelos membros de um grupo ou subgrupo” (OLIVEIRA, 1998, p. 178).

Conceitos de inovação e criatividade no âmbito organizacional

De acordo com Quinn (2002, p. 195), “o ambiente inovador é sempre dinâmico, oportunista e imprevisível”. As organizações mais inovadoras “utilizam alguma forma *ad hoc* de *skunkworks*, profissionais superespecializados que trabalham fora da linha, ou pequenas equipes interligadas em extensas redes de informação”.

As grandes descobertas e as inovações mais radicais provavelmente não podem ser planejadas e organizadas, mas as inovações com caráter de desenvolvimento, as melhorias ou as novas versões de produtos e serviços existentes, que utilizam a maior parte de recursos de pesquisa e desenvolvimento, podem ser bastante organizadas, programadas e até ter sua dotação orçamentária definida se previamente planejadas.

Figueiredo (2006, p. 419) adota uma visão sistêmica do processo de inovação, que caracteriza de duas maneiras:

Primeira, inovação não é um processo linear [...], mas um processo que envolve uma variedade de atividades criativas inter-relacionadas e

complementares em nível organizacional. Segunda, inovação é vista como um processo de interação entre empresas e demais organizações do sistema de inovação.

Para Pereira Filho (1996, p. 7), criatividade é “um processo de criação de novas ideias por um indivíduo ou pequeno grupo de indivíduos que utilizam habilidades específicas dentro de um determinado ambiente relacional”, e inovação “é um processo de fazer mudanças ou introduzir algo novo em contextos sociais”.

Princípios sobre disseminação do conhecimento

A distribuição do conhecimento é o processo pelo qual as informações se disseminam pela organização, de maneira que “a informação correta atinja a pessoa certa no momento, no lugar e no formato adequados” (HUBER et al., 1991, p. 111).

Choo (2006, p. 420) aponta alguns princípios gerais que podem servir como estrutura para os processos de administração e disseminação do conhecimento:

- as necessidades de informação são incertas, dinâmicas e multifacetadas, e uma especificação completa só é possível em uma rica representação de todo o ambiente no qual a informação é usada;
- a seleção e o uso das fontes para aquisição de informação precisam ser planejados, monitorados e avaliados como qualquer outro recurso vital da organização;
- os sistemas de armazenamento de informações são uma extensão inestimável da memória da organização;
- os produtos de informação devem ser concebidos usando-se uma abordagem de agregação de valor à informação que está sendo processada;

- para lidar com a ambiguidade e a incerteza, as pessoas geralmente preferem canais ricos de comunicação que lhes permitam concentrar-se nas questões, buscar esclarecimentos, resolver diferenças e estimular a criatividade;
- o uso da informação para criação de significado e entendimento requer processos e métodos que ofereçam um alto grau de flexibilidade na representação da informação e facilitem a troca e a avaliação das múltiplas representações entre os indivíduos.

A eficácia na disseminação do conhecimento revela a capacidade de alimentar cada vez mais o crescimento e a renovação da organização, pois se existe demanda de conhecimento, consequentemente existirão formas para transmitir esse conhecimento. E, assim, surge a necessidade de se implantar maneiras inovadoras para disseminar o conhecimento, realizando investigações nas mais diversas organizações bibliotecárias a respeito de usos mais frequentes e eficazes da tecnologia da informação. Apresentam-se a seguir algumas inovações tecnológicas e organizacionais.

Principais inovações tecnológicas e organizacionais realizadas em bibliotecas universitárias públicas e privadas

Na sociedade da informação, mais vale quem sabe o que (fazer ou saber) ou quem sabe quem (faz ou sabe). Ou seja, aquele que possui o conhecimento sobre o conhecer em geral são os que se destacam. É a metainformação, isto é, “a informação sobre a informação que é mais valorizada”, segundo Cianconi (2001, p. 24). E a razão é simples: com o imenso volume de informações acumuladas e o aumento exponencial trazido pela tecnologia, é impossível conhecer ou saber tudo. Logo, é importante saber onde e quais as fontes para cada tipo de informação, quem são os especialistas e os centros de excelência em cada tipo de atividade ou conhecimento.

Com base em uma análise sobre as principais inovações tecnológicas e organizacionais já realizadas em bibliotecas, pode-se descrever os serviços de notificação corrente que abrange especificamente os seguintes setores: base de dados, perfis de interesse dos usuários, recuperação da informação, notificações, retroalimentação e fornecimento de documentos.

Os serviços de notificação corrente, segundo Rowley (2002, p. 300), “são serviços de informação cujo objetivo primordial é manter os usuários da informação a par dos progressos que ocorrem em seu campo”. A fim de ajudar seus funcionários a se manterem atualizados, as organizações têm tradicionalmente oferecido serviços de notificação corrente.

Qualquer sistema de notificação corrente exige um mecanismo para criação e manutenção de perfis de interesse dos usuários, bem como base de dados com a qual serão cotejados e processados esses perfis. Se o serviço de notificação corrente for individualizado, cada usuário terá um perfil individual.

As notificações são fornecidas, de preferência, em formato eletrônico e frequentemente enviadas para uma caixa postal eletrônica e, menos usualmente, em formato impresso, o que facilita o aproveitamento das notificações para criar bases de dados locais, de uso pessoal, aproveitáveis na elaboração de outros documentos eletrônicos e, especialmente, para contribuir com a criação de bibliografias de documentos e fontes.

As instituições voltadas para armazenar e disseminar o conhecimento sofrem grande impacto na era da informação e precisam rever suas estratégias. Os centros de informação e as bibliotecas ampliam seu papel em diversos aspectos, e o que se conceitua como serviço de informação pode incluir uma gama de atividades bastante abrangentes, tanto em conteúdo como em forma.

As bibliotecas públicas e privadas tendem a desempenhar papel de crescente importância nessa nova sociedade informatizada, assumindo funções de facilitadoras, não somente da comunicação, mas também na disseminação do conhecimento.

O estudo realizado

Foram realizadas pesquisas bibliográficas e entrevistas semiestruturadas individuais com usuários e profissionais de biblioteconomia que colaboram na escolha de processos modernizadores de serviços ao usuário em duas bibliotecas: uma pública e outra privada, consideradas as maiores do Distrito Federal. Fizeram, portanto, parte dessa pesquisa a Biblioteca João Herculino, do Centro Universitário de Brasília (UniCeub), de natureza particular, e a Biblioteca Central dos Estudantes (BCE), da Universidade de Brasília (UnB), de natureza pública.

Participaram da pesquisa 53 pessoas – 25 profissionais de biblioteconomia e 28 usuários. Entre os usuários, foram entrevistados professores, alunos de graduação e pós-graduação, técnico-administrativos, estagiários e pessoas do público externo.

Na biblioteca do UniCeub, foram realizadas nove entrevistas com os bibliotecários – um deles trabalhava com o novo serviço de atendimento ao usuário e os demais realizavam serviços internos – e 16 entrevistas com usuários. Na UnB foram entrevistados 16 bibliotecários – dois deles envolvidos com a implementação de alguns projetos e programas de disseminação do conhecimento – e 12 usuários de diversos segmentos. Foram utilizados dois roteiros distintos de entrevista direcionados respectivamente a usuários e a profissionais de biblioteca, conforme Apêndice A.

A coleta de dados foi iniciada no dia 14 de maio de 2007 e finalizada dia 25 de maio de 2007. Foi solicitada aos entrevistados permissão para gravar a entrevista. Nos casos não autorizados, os registros foram feitos manualmente em um formulário adequado.

No que se refere à análise dos dados, para a caracterização da amostra dos participantes da pesquisa foi utilizado o programa *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS), versão 15.0, para realização de estatísticas descritivas.

Nas entrevistas, tanto com bibliotecários como com usuários, a técnica utilizada para análise das informações foi a de análise de conteúdo.

Utilizou-se o tema como unidade de análise para a interpretação das respostas dos bibliotecários e dos usuários das bibliotecas. Foram criadas categorias *a posteriori* que, com base no proposto por Franco (2003, p. 53), “emergem da ‘falá’, do discurso, do conteúdo das respostas e implicam constante ida e volta do material de análise à teoria”. As categorias criadas com base nas entrevistas com bibliotecários e usuários das referidas bibliotecas encontram-se descritas e discutidas na próxima seção.

Caracterização dos participantes da pesquisa

Para caracterizar os participantes do estudo, serão apresentadas informações sobre os bibliotecários e, em seguida, sobre os usuários que participaram deste estudo.

Os bibliotecários participantes (25) do presente estudo estão assim distribuídos: 16 da UnB e 9 do UniCeUB, sendo 76% mulheres. Em relação à faixa etária: de 18 a 29 anos (12%); de 30 a 39 (28%); de 40 a 50 (32%); acima de 50 anos (28%). Quanto ao grau de escolaridade, predominam profissionais com graduação (44%) e pós-graduação (24%, especialização e 20% mestrado), de modo que apenas 12% não possuem curso superior completo. Quanto ao vínculo com as universidades, os participantes foram assim classificados: quadro efetivo (84%); prestadores de serviço (8%); aposentados (4%) e outros (4%). Em relação ao tempo em que os sujeitos trabalhavam nas bibliotecas, observa-se que: 44% possuíam de 2 a 10 anos; 24%, de 11 a 20 anos; 20%, de 21 a 30 anos; 8%, até um ano; e 4%, de 31 a 40 anos de trabalho na mesma instituição.

Com relação ao tempo de exercício da função de bibliotecário, os sujeitos estão distribuídos da seguinte forma: 2 a 10 anos (48%); 11 a 20 anos (16%); 21 a 30 anos (28%); 31 a 40 anos (4%); e 4% não deu essa informação.

Os usuários participantes deste estudo estão assim distribuídos entre as duas bibliotecas: UnB, 16 (57,1%), e UniCeUB, 12 (42,9%); desse total, 68% são homens. Esses usuários encontram-se na seguinte

faixa etária: 18 a 29 anos (64%); 30 a 39 (14%); 40 a 50 anos e acima de 50 anos (10% para cada um desses dois grupos).

Quanto à escolaridade, observou-se que a maioria dos usuários tem o superior incompleto (60,7%). Os outros usuários têm: superior completo (14,3%); doutorado (10,7%); ensino médio (7,1%); especialização e mestrado (3,6%) para cada um desses grupos.

Com relação ao vínculo com a universidade, os participantes foram classificados da seguinte forma: técnico-administrativos (17,9%); docentes e usuários externos (10,7%), cada um desses grupos; pós-graduandos (7,1%); e estagiários (3,6%).

Com relação ao tempo em que os usuários frequentavam a biblioteca os participantes estão relacionados da seguinte forma: 2 a 10 anos (60,7%); 11 a 20 anos (17,9%); até 1 ano (10,7%); 31 a 40 anos (7,1%), e, finalmente, de 21 a 30 anos (3,6%).

Por sua vez, em relação à duração da visita nas bibliotecas, observa-se: de 1 a 6 horas (53,6%); até 1 hora (35,7%); e de 7 a 8 horas (10,7%).

Formas inovadoras de disseminação do conhecimento apresentadas pelos bibliotecários da UnB e do UniCeUB

Essas formas inovadoras – agrupadas em dez categorias – mencionadas pelos bibliotecários da UnB e do UniCeUB são definidas e caracterizadas a seguir.

- Percepção dos bibliotecários – Categoria I

INSTITUIÇÃO – UnB e UniCeUB (bibliotecários)

FORMAS INOVADORAS DE DISSEMINAÇÃO DO CONHECIMENTO

Categoria I: usar de novas formas de tecnologia.

Definição: serviços estratégicos desenvolvidos na área tecnológica que serviram para implementar ideias e práticas inovadoras, a fim de

facilitar o uso das diversas tecnologias implantadas na instituição, tanto pelos profissionais de biblioteconomia como pelos usuários.

Verbalizações: “Serviço de Editoração Eletrônica de Revistas [...]”; “Catálogo *on-line*”; “Implementação e incentivo da *intranet*”; “Biblioteca digital de teses e dissertações”; “Acesso ilimitado ao BD [...]”; “Digitalização completa de obras raras [...]”; “Atualização diária da *Home* [...]”

- Percepção dos bibliotecários – Categoria II

INSTITUIÇÃO – UnB e UniCeuB (bibliotecários)

FORMAS INOVADORAS DE DISSEMINAÇÃO DO CONHECIMENTO

Categoria II: desenvolver novas formas de interação com os usuários.

Definição: desenvolvimento de políticas para manter o usuário de biblioteca sempre bem informado a respeito dos serviços e dos produtos oferecidos pela instituição, além de formas diversas de divulgação dos serviços de orientação e auxílio aos usuários.

Verbalizações: “Maior divulgação dos serviços [...]”; “Poderia se criar uma biblioteca digital de graduação [...]”; “Serviço de informações *on-line* através de *e-mails*”; “Projeto auxílio estante [...]”

- Percepção dos bibliotecários – Categoria III

INSTITUIÇÃO – UnB e UniCeuB (bibliotecários)

FORMAS INOVADORAS DE DISSEMINAÇÃO DO CONHECIMENTO

Categoria III: adquirir equipamentos mais avançados na área de tecnologia da informação.

Definição: desenvolvimento de projetos com recursos destinados à aquisição de equipamentos mais avançados e de programas computacionais aplicados na área de tecnologia da informação para atendimento dos diversos públicos de bibliotecas.

Verbalizações: “Viabilização da biblioteca virtual e sonora para atender aos deficientes visuais [...]”; “Os projetos estão sendo feitos [...] é a compra de um *toten* como visualizador eletrônico dos serviços da biblioteca [...]”; “Aquisição de novas bases de dados”; “Bases de periódicos [...]”; “Sistema *Pergamun*, no controle do acervo que hoje vem sendo reestruturado [...]”

- Percepção dos bibliotecários – Categoria IV

INSTITUIÇÃO – UnB e UniCeuB (bibliotecários)

FORMAS INOVADORAS DE DISSEMINAÇÃO DO CO- NHECIMENTO

Categoria IV: investir em ações educacionais.

Definição: desenvolvimento de programas de treinamento diversos na área de informação, com cursos ministrados pelos profissionais de biblioteconomia durante todo o ano. O treinamento seria destinado principalmente aos alunos calouros de graduação, aos professores recém-ingressos na universidade e inclusive aos usuários externos de maior interesse.

Verbalizações: “Poderia haver um atendimento individual em elaboração de teses e dissertações”; “Treinamentos para alunos calouros [...]”; “Treinamentos de ABNT [...]”

- Percepção dos bibliotecários – Categoria V

INSTITUIÇÃO – UnB e UniCeuB (bibliotecários)

FORMAS INOVADORAS DE DISSEMINAÇÃO DO CO- NHECIMENTO

Categoria V: dispor de mais salas e laboratórios exclusivos para fins de pesquisa.

Definição: um planejamento da biblioteca, a fim se disponibilizar um número necessário de salas e laboratórios destinados exclusivamente a pesquisa e estudos científicos.

Verbalizações: “Mais cabines [...]”; “O aluno chega ao ponto de ter de fazer a reserva de salas via internet [...] ou ficar em lista de espera.”; “Laboratórios de pesquisa principalmente em base de dados”; “[...] O laboratório de informática, para pesquisa... seria ótimo expandir em diversos laboratórios [...]”

- Percepção dos bibliotecários – Categoria VI

INSTITUIÇÃO – UnB e UniCeUB (bibliotecários)

FORMAS INOVADORAS DE DISSEMINAÇÃO DO CO-NHECIMENTO

Categoria VI: realizar a permuta de alguns títulos de periódicos.

Definição: intercâmbio entre bibliotecas públicas e privadas para permutar periódicos publicados pela universidade por outros periódicos de outra universidade pública ou privada ou mesmo colocando-os à disposição sem nenhum custo para o usuário.

Verbalizações: “As cópias de periódicos existentes [...] poderiam ser disponibilizadas para outras bibliotecas [...]; Seria realizada uma troca por outro periódico não existente na biblioteca [...]”

- Percepção dos bibliotecários – Categoria VII

INSTITUIÇÃO – UnB e UniCeUB (bibliotecários)

FORMAS INOVADORAS DE DISSEMINAÇÃO DO CO-NHECIMENTO

Categoria VII: desenvolver mais intensamente doações de material bibliográfico

Definição: desenvolvimento de uma política adequada de reciclagem de todo o material em duplicata e/ou descartado para que outras bibliotecas e instituições educacionais do Distrito Federal e do Entorno possam ser beneficiadas com doações de livros e a biblioteca possa revigorar seu espaço físico.

Verbalizações: “É interessante a doação de todo material bibliográfico não utilizado há anos para estudo [...]”; “[...] doação de todo material bibliográfico descartado[.]”

- Percepção dos bibliotecários – Categoria VIII

INSTITUIÇÃO – UnB e UniCeuB (bibliotecários)

FORMAS INOVADORAS DE DISSEMINAÇÃO DO CO- NHECIMENTO

Categoria VIII: realizar atendimentos de orientação ao usuário com acesso remoto.

Definição: O serviço de atendimento e orientação ao usuário seria oferecido via internet com um atendente em caráter simultâneo, a exemplo de algumas companhias aéreas que efetivam esse tipo de serviço. O atendimento seria personalizado, com *login* e senha específicos ao serviço.

Verbalizações: “Ilhas de atendimento a professores, alunos e portador de necessidades especiais”; “Serviço de orientação ao usuário com acesso remoto”; “Orientação individual em ABNT [...]”; “Empréstimo [...] tudo simultâneo”; “Atendimento mais adequado aos PNEs [...]”

- Percepção dos bibliotecários – Categoria XI

INSTITUIÇÃO – UnB e UniCeuB (bibliotecários)

FORMAS INOVADORAS DE DISSEMINAÇÃO DO CO- NHECIMENTO

Categoria IX: Promover serviços extras.

Definição: implantação de outros serviços na biblioteca, além dos já existentes, tais como: serviço de revisão de artigos; serviço de divulgação de eventos e publicações relacionados à biblioteca ou à comunidade universitária.

Verbalizações: “Revisão de artigos publicados [...]”; “Setor de multimeios que treina individualmente usuários...”; “[...] Publicação de

notas em TV e jornais [...] de serviços e produtos que a biblioteca oferece [...]”; “Responder à solicitação e informações internas e externas [...]”; “Projeto Audioteca”; “Projeto higienização do acervo [...]”; “Exposições culturais [...]”; “CineArte da biblioteca”.

- Percepção dos bibliotecários – Categoria X

INSTITUIÇÃO – UnB e UniCeUB (bibliotecários)

FORMAS INOVADORAS DE DISSEMINAÇÃO DO CONHECIMENTO

Categoria X: maximizar o repositório institucional de produções científicas.

Definição: engajamento da instituição por meio de projetos internos ou externos para aquisição de livros novos e para restauração do acervo existente. Todos os departamentos da universidade deveriam empenhar-se na realimentação e na reposição do acervo de diversas publicações e de produções científicas emanadas da própria universidade.

Verbalizações: “A biblioteca colocaria à disposição dos usuários as recentes publicações produzidas no meio científico por autores pertencentes à própria universidade, produções de professores, alunos etc”; “Repositório institucional é um forma inovadora de disseminação do conhecimento”.

Na UnB, as formas inovadoras mencionadas com maior frequência pelos bibliotecários foram: “Usar novas formas de tecnologia” (24) e “Adquirir equipamentos mais avançados na área de TI”(10). E as de menor frequência: “Realizar a permuta de alguns títulos de periódicos publicados pela universidade por outros de outra universidade pública ou privada” e “Desenvolver mais intensamente doações de todo material bibliográfico em duplicata ou descartado” (1). No UniCeub, as com maior frequência foram: “Realizar atendimentos de orientação ao usuário com acesso remoto (*help desk*)” (8); “Buscar novas formas de tecnologia”;

“Adquirir equipamentos mais avançados na área de TI” e “Investir mais em ações educacionais (6).

Houve sete categorias semelhantes nas duas bibliotecas e três diferentes, coincidindo as duas mais frequentes. No UniCeUB, os bibliotecários primaram por formas inovadoras no âmbito organizacional, e na UnB, no campo tecnológico e de infraestrutura.

Formas inovadoras de disseminação do conhecimento apresentadas pelos usuários da UnB e do UniCeUB

Essas formas mencionadas pelos usuários das duas bibliotecas foram identificadas e agrupadas em 13 categorias, definidas e caracterizadas a seguir:

- Percepção dos usuários – Categoria I

INSTITUIÇÃO – UnB e UniCeUB (usuários)

FORMAS INOVADORAS DE DISSEMINAÇÃO DO CONHECIMENTO

Categoria I: usar novas formas de tecnologia.

Definição: serviços estratégicos desenvolvidos na área tecnológica que serviram para implementar ideias e práticas inovadoras para facilitar o uso das diversas tecnologias implantadas na instituição, tanto pelos profissionais de biblioteconomia como pelos usuários.

Verbalizações: “Abertura de maior acesso à BD da Capes”; “Investir no sistema de acesso de pessoas da biblioteca, trocar as catracas por sistema eletrônico [...]”; “Instalação de *webcams* para facilitar a identificação do usuário”; “Sistema de atendimento ao usuário por senha [...]”; “Identificar todas as estantes [...] cada livro teria um sensor [...]”; “Redes *Wireless* para computador e acesso à internet”; “Informatização do acervo com mecanismos avançados de busca e consulta”; “Ferramentas de *e-learning*”.

- Percepção do usuários – Categoria II

INSTITUIÇÃO – UnB e UniCeU (usuários)

FORMAS INOVADORAS DE DISSEMINAÇÃO DO CONHECIMENTO

Categoria II: desenvolver novas formas de interação com o usuário.

Definição: Desenvolvimento de política informacional para manter o usuário de biblioteca sempre informado a respeito dos serviços e dos produtos da instituição à qual pertence. Divulgação dos serviços de orientação e auxílio ao usuário.

Verbalizações: “Acesso mais simplificado possível ao acervo bibliográfico”; “Instruir normas básicas de CDU ao usuário”; “Incentivo dado pela biblioteca dos recursos nela disponíveis [...]”; “Acesso orientado a base de dados científicas [...]”; “Mural impresso e disponível no *site* [...] destacando novas aquisições [...] e ainda citando obras relevantes do acervo [...]”; “Há muito livro bom mofando há décadas nas bibliotecas, simplesmente porque ninguém conhece, ninguém viu [...]” “Espaço aberto no catálogo eletrônico de acervo da biblioteca ao leitor para fazer comentários acerca de uma obra [...]”.

- Percepção do usuários – Categoria III

INSTITUIÇÃO – UnB e UniCeU (usuários)

FORMAS INOVADORAS DE DISSEMINAÇÃO DO CONHECIMENTO

Categoria III: ampliar as instalações físicas da biblioteca e modernizar o mobiliário.

Definição: remanejamento de espaços inaproveitáveis por meio de reformas e reestruturação do espaço existente para maior aproveitamento das instalações, inclusive com a possibilidade de renovar o mobiliário existente.

Verbalizações: “Maior número de salas destinadas à internet”; “Reestruturação dos laboratórios diversos”; “No atendimento ao usuário

em vez de filas, poderia-se utilizar cadeiras de espera [...]”; “Salas de estudos separadas de salas do acervo”; “[...] móveis mais confortáveis [...]”.

- Percepção dos usuários – Categoria IV

INSTITUIÇÃO – UnB e UniCeUB (usuários)

FORMAS INOVADORAS DE DISSEMINAÇÃO DO CONHECIMENTO

Categoria IV: criar um espaço para realização de eventos culturais externos.

Definição: criação de um espaço dentro da biblioteca para realização de eventos culturais externos à universidade, para que os usuários pudessem ter um momento de descontração e relaxamento.

Verbalizações: “Além de exposições, apresentações de peças de teatro, música, poesia, experimentos da área de exatas de outras universidades, etc.”; “Intercâmbio com outras bibliotecas para troca de experiências no âmbito técnico e cultural”; “Neste espaço poderia-se fazer a divulgação de eventos diversos de Brasília, ou seja, de eventos científicos e não científicos.”

- Percepção dos usuários – Categoria V

INSTITUIÇÃO – UnB e UniCeUB (usuários)

FORMAS INOVADORAS DE DISSEMINAÇÃO DO CONHECIMENTO

Categoria V: destinar um espaço fixo na biblioteca para exposições de trabalhos e experimentos produzidos por alunos da universidade.

Definição: abertura de um espaço fixo na biblioteca para realização de mostras, experimentos científicos, trabalhos recém-produzidos na universidade, palestras, exposições, seminários, etc. destinado aos departamentos, faculdades, institutos, centros de pesquisas, com a finalidade de divulgar e disseminar estes conhecimentos para a comunidade universitária.

Verbalizações: “Os departamentos acadêmicos poderiam apresentar trazendo à prática conhecimentos adquiridos nos livros [...]”; “A biblioteca poderia promover palestras e seminários [...] sobre os serviços e produtos ofertados [...]”; “Poderia se proporcionar mesas temáticas com especialistas para debater aspectos práticos e relevantes da comunidade científica local”; “Aumento da quantidade de eventos que atraíam um maior público à biblioteca”.

- Percepção dos usuários – Categoria VI

INSTITUIÇÃO – UnB e UniCeuB (usuários)

FORMAS INOVADORAS DE DISSEMINAÇÃO DO CONHECIMENTO

Categoria VI: investir mais na renovação do acervo existente.

Definição: engajamento da instituição por meio de projetos internos ou externos para aquisição de livros novos para restauração do acervo existente. Todos os departamentos da universidade deveriam empenhar-se na realimentação e na reposição do acervo através das produções científicas emanadas da própria universidade.

Verbalizações: “Fazer uma ampliação no acervo da biblioteca”; “[...] projeto do repositório institucional que deverá conter documentos originários de atividades de pesquisa recente [...]”.

- Percepção dos usuários – Categoria VII

INSTITUIÇÃO – UnB e UniCeuB (usuários)

FORMAS INOVADORAS DE DISSEMINAÇÃO DO CONHECIMENTO

Categoria VII: investir na contratação e na qualificação do pessoal técnico-administrativo.

Definição: empenho dos dirigentes da instituição no investimento de contratação e qualificação do pessoal técnico-administrativo para

atuar na organização e na manutenção do acervo e principalmente no atendimento de excelência ao usuário.

Verbalizações: “O investimento em pessoal técnico-administrativo mais qualificado para atuar na organização e na manutenção do acervo”; “No sentido de melhor qualificar os profissionais [...]”.

- Percepção dos usuários – Categoria VIII

INSTITUIÇÃO – UnB e UniCeUB (usuários)

FORMAS INOVADORAS DE DISSEMINAÇÃO DO CONHECIMENTO

Categoria VIII: Adquirir novos equipamentos mais avançados na área de tecnologia da informação.

Definição: Desenvolvimento de projetos com recursos destinados à aquisição de equipamentos mais avançados e de programas computacionais aplicados na área de tecnologia da informação para atendimento dos diversos públicos de bibliotecas.

Verbalizações: “Equipamentos adequados ao usuário, com deficiência física [...]”; “[...] sistema de autoatendimento [...]”; “Melhorar a quantidade de micros [...]”; “Extenso uso de ferramentas de TI [...]”.

- Percepção dos usuários – Categoria IX

INSTITUIÇÃO – UnB e UniCeUB (usuários)

FORMAS INOVADORAS DE DISSEMINAÇÃO DO CONHECIMENTO

Categoria IX: acesso irrestrito de usuários aos periódicos.

Definição: os periódicos existentes na biblioteca devem ser utilizados ou acessíveis a qualquer pessoa, sem distinção ou restrição de grau de escolaridade.

Verbalizações: “Popularização da consulta a periódicos”; “Acesso a trabalhos científicos [...] “Possibilidade de reprodução [...] não só para alunos da instituição [...]”.

- Percepção dos usuários – Categoria X

INSTITUIÇÃO – UnB e UniCeUB (usuários)

FORMAS INOVADORAS DE DISSEMINAÇÃO DO CONHECIMENTO

Categoria X: atualização e manutenção constante do acervo informatizado.

Definição: atualizar os registros com as novas edições de livros recém-publicados naquele ano e ao mesmo tempo digitalizar aquele exemplar colocando à disposição do usuário via catálogo da biblioteca pela internet.

Verbalizações: “[...] em se chegando a esse nível de oferta do conhecimento, sugiro até que seja cobrada uma taxa mínima [...]”; “Tornar a biblioteca em ambiente coberto por internet sem fio”; “Livros que são muito consultados [...] poderiam ser disponibilizados na internet na íntegra”; “A utilização de livros digitais [...]”; “Realização de inventário, no mínimo semestralmente [...]”.

- Percepção dos usuários – Categoria XI

INSTITUIÇÃO – UnB e UniCeUB (usuários)

FORMAS INOVADORAS DE DISSEMINAÇÃO DO CONHECIMENTO

Categoria XI: integração entre bibliotecas.

Definição: integração com outras bibliotecas em nível nacional e internacional por meio de intercâmbio de trabalhos científicos premiados ou não, colocando à disposição dos usuários em rede com possibilidade de participação em salas de teleconferência com acesso gratuito.

Verbalizações: “[...] ampliar ao máximo o universo de conhecimento ofertado”; “Intercâmbio com autores e bibliotecas privadas com o intuito de sanar eventuais deficiências técnicas, se utilizando de práticas na área de TI”; “Participação de salas de teleconferência de outras bibliotecas em nível nacional e internacional, teríamos acesso a trabalhos científicos premiados ou não [...]”.

- Percepção dos usuários – Categoria XII

INSTITUIÇÃO – UnB e UniCeUB (usuários)

FORMAS INOVADORAS DE DISSEMINAÇÃO DO CONHECIMENTO

Categoria XII : desenvolver política de divulgação dos serviços da biblioteca.

Definição: estabelecer uma forte política de divulgação dos serviços da biblioteca e promover a disseminação seletiva por área de conhecimento, colocando à disposição dos usuários bibliotecas setoriais nas faculdades, nos centros e nos institutos da universidade, ou seja, um acervo atualizado em cada área do conhecimento.

Verbalizações: “Com unidades espalhadas no campus organizadas por área do conhecimento”; “Disponibilizar bibliotecas setoriais [...]”; “Divulgação de uma listagem de lançamentos de livros em diversas áreas”; “Reunião de grupos de estudos em áreas diversificadas”; “[...]proporcionar maior interatividade entre os cursos”; “A preservação do acervo existente [...]”; “Reuniões periódicas com chefes de institutos, departamentos e representantes dos centros acadêmicos [...]”; “Utilizar [...] todos os meios de comunicação para divulgar os serviços e os produtos da biblioteca [...]”.

- Percepção dos usuários – Categoria XIII

INSTITUIÇÃO – UnB e UniCeUB (usuários)

FORMAS INOVADORAS DE DISSEMINAÇÃO DO CONHECIMENTO

Categoria XIII: desenvolver programas de orientação e/ou cursos de pesquisas bibliográficas aos alunos da universidade.

Definição: desenvolvimento de programas ou cursos de orientação aos alunos de graduação e pós-graduação na realização de pesquisas bibliográficas.

Verbalizações: “Maior integração dos professores no incentivo aos alunos na pesquisa de base de dados e a participar de visitas orientadas à biblioteca do início ao fim do curso”; “O melhor canal, seguramente, serão os professores [...], estão sempre em contato direto com alunos e pesquisadores, inclusive pesquisadores de outros países”; “Implantação de projetos de interesse do corpo discente [...]”.

As categorias de maior frequência, sobre as formas inovadoras, mencionadas pelos usuários da UnB foram: “Buscar novas formas de tecnologias” (19). Entre as que apresentaram menor frequência estão: “Criar um espaço dentro da biblioteca para eventos culturais externos da universidade” e “Integrar-se e/ou associar-se com bibliotecas nacionais e estrangeiras” (2); e “Acesso irrestrito de usuários aos periódicos” (1).

Na biblioteca do UniCeUB, as categorias de maior frequência mencionadas pelos usuários foram: “Buscar novas formas de tecnologias” (16); “Destinar um espaço fixo na biblioteca para exposições de trabalhos, experimentos produzidos por alunos da universidade durante todo o ano” (10); “Desenvolver novas formas de interação com o usuários” (9). E entre as de menor frequência estão: “Ampliar as instalações físicas da biblioteca e modernizar o mobiliário”; “Criar um espaço dentro da biblioteca para eventos culturais externos”; “Acesso irrestrito de usuários aos periódicos”; “Integrar-se e/ou associar-se com bibliotecas nacionais e estrangeiras”; e “Investir em contratação e qualificação de recursos humanos” (todas com três menções).

Numa análise comparativa das formas inovadoras de disseminação de maior incidência foram encontradas 12 categorias semelhantes nas duas bibliotecas e apenas uma categoria distinta.

Os usuários da biblioteca da UnB reafirmaram que as formas inovadoras de disseminação do conhecimento são possíveis com a utilização de novas ferramentas tecnológicas, o que também corrobora as afirmações de Choo (2006), em que a implementação bem-sucedida de novas ferramentas e processos requer que usuários e tecnologias se adaptem e se complementem para viabilizar a disseminação do conhecimento.

Na biblioteca do UniCeUB, as formas inovadoras de disseminação de conhecimento apontadas pelos usuários estabelecem um elo com as categorias anteriormente apresentadas pelos bibliotecários. Os usuários igualmente ressaltaram a importância de se estabelecer metas que alcançassem o usuário, e não apenas com a utilização de ferramentas tecnológicas, mas no âmbito organizacional da biblioteca.

Tanto na biblioteca da UnB como na biblioteca do UniCeUB foi possível analisar as diversas formas inovadoras de disseminação do conhecimento apontadas pelos bibliotecários e pelos usuários das bibliotecas investigadas, seja no âmbito da tecnologia da informação seja no de outras naturezas. As duas bibliotecas assemelham-se em pelo menos duas categorias mais frequentes: “Uso de novas formas de tecnologias” e “Desenvolver novas formas de interação com o usuário”. Portanto, verifica-se que é necessário maior empenho por parte dos gerentes dessas bibliotecas no sentido de viabilizar ações que contribuam para o desempenho dessas ferramentas fundamentais para disseminar o conhecimento.

Considerações finais

A maioria dos ambientes onde funcionam as grandes bibliotecas, como governos locais e instituições universitárias, conta atualmente com vasta experiência em matéria de sistemas informatizados e estabelece padrões para diversas áreas.

Este estudo possibilitou obter informações sobre a relação entre inovação e disseminação do conhecimento, pois são fenômenos que

andam juntos, quando se utilizam os instrumentos adequados. Desse modo, é estabelecida uma fusão entre os dois processos. Transformando-se, por sua vez, em formas inovadoras na disseminação do conhecimento. Para isso, utilizam-se as diversas tecnologias da informação neste processo.

Na era da conectividade, é preciso chegar ao usuário onde e como ele quer. Novos serviços, sistemas de referência digital e estruturas de dados estão em desenvolvimento para ajudar os bibliotecários nesse desafio. Os melhoramentos dos sistemas existentes concentraram-se em diversas áreas, e estão definindo tendências que certamente terão continuidade. Na realidade, levará algum tempo para que esses aperfeiçoamentos sejam levados à prática, pois as bibliotecas atualizam seus sistemas de inovação de forma gradativa.

É previsível visualizar cenários com uma nova geração de usuários de serviços bibliográficos. Pessoas que possuam habilidades com os meios eletrônicos é que exigirão cada vez mais serviços de excelência. Por sua vez, as bibliotecas pesquisadas já apresentam uma nova tendência: pessoal qualificado e treinado para lidar com as inovações, atualizar e manter os acervos.

Esses cenários também têm muitas implicações para o desenvolvimento futuro dos sistemas de gerenciamento de bibliotecas. Na realidade, a própria natureza desses sistemas poderá vir a se modificar, à medida que as bibliotecas e as organizações realizarem investimentos regulares anuais nas novas tecnologias e nas atualizações de equipamentos e programas, em vez das grandes atualizações de projeto que ocorriam antes a cada cinco ou dez anos.

Essas perspectivas fazem antever que tudo isso se concentra na chamada “biblioteca eletrônica”, que prepara os caminhos para o futuro centro virtual de informação em que o acesso à informação, no que concerne à sua natureza, conteúdo e formato, será praticamente ilimitado e se fará totalmente por meios eletrônicos, com redes cada vez mais versáteis, velozes e capazes. Faz-se necessário também que as bibliotecas

invistam em treinamento de seu pessoal para que possam utilizar adequadamente as inovações na nova realidade.

Finalizando, espera-se que este estudo possibilite reflexões sobre a importância de se disseminar o conhecimento, seja com formas inovadoras ou não.

Referências

BRUNO-FARIA, M. F. *O processo criativo em indivíduos e grupos de participantes de projetos inovadores*. 2004. 283 f. Tese (Doutorado em Psicologia) – Instituto de Psicologia, Universidade de Brasília, Brasília, DF, 2004.

CIANCONI, Regina. *Gestão da informação na sociedade do conhecimento*. 2. ed. Brasília: SENAI/DN, 2001. 120 p. (Série SENAI. Formação de Formadores).

CHOO, Chun Wei. *A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significado, construir o conhecimento e tomar decisões*. 2. ed. São Paulo: Senac, 2006.

DRUCKER, Peter F. *Post-Capitalist Society*. Nova York: Harper-Collins, 1993.

FERREIRA, Aurélio B. H. *Novo dicionário Aurélio*. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1986.

FIGUEIREDO, Paulo N. Capacidade tecnológica e inovação em organizações de serviços intensivos em conhecimento: evidências de instituto de pesquisa em Tecnologia da Informação e da Comunicação (TICs) no Brasil. *Revista Brasileira de Inovação*, v. 5, n. 2, p. 403-451, 2006.

FRANCO, Maria L. P. B. *Análise de conteúdo*. Brasília: Plano, 2003. 72 p.

GUINCHAT, Claire; MENOUE, Michel. *Introdução geral às ciências e técnicas da informação e documentação*. 2. ed. Brasília: IBICT, 1994. 540 p.

HUBER, G. P. Organizational learning: the contributing processes and the literature. *Organization Science*, v. 2, n. 1, 1991, p. 88-115, 1991.

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

OLIVEIRA, Vitória P. de. *Uma informação tácita: ou o aspecto tácito nos processos de geração e transferência de informação na Ciência e no Sufismo*. 1998. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – CNPq/IBICT/ECO/UFRJ, Rio de Janeiro, 1998.

PEREIRA FILHO, J. L. *Inovação e criatividade em organizações brasileiras: um estudo piloto de casos nacionais*. 1996. 146 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Escola de Administração de Empresas, Fundação Getúlio Vargas, São Paulo, SP, 1996.

QUINN, J. B. *Intelligent enterprise*. New York: Free Press, 1992.

ROWLEY, Jennifer. *A biblioteca eletrônica*. Brasília: Briquet de Lemos, 2002.

APÊNDICE A

Roteiro de entrevista destinada aos bibliotecários e aos usuários

Universidade de Brasília – UnB
Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Ciência da
Informação e Documentação – Face
Programa de Pós-Graduação em Administração – PPGA

Formas inovadoras de disseminação do conhecimento em bibliotecas universitárias do DF

Esta pesquisa faz parte da monografia para aprovação no curso de Especialização em Desenvolvimento Gerencial promovido pelo Programa de Capacitação Funcional (Procap/SRH) e de Pós-Graduação em Administração da Universidade de Brasília (UnB).

A pesquisa destina-se aos profissionais de biblioteconomia nas bibliotecas universitárias públicas e privadas.

O propósito desta pesquisa é verificar a percepção dos bibliotecários quanto à necessidade de formas inovadoras de disseminação do conhecimento no contexto universitário.

Inovação neste estudo é compreendida como um processo de “implementação de ideias, processos, produtos e serviços originários dos indivíduos e/ou grupos na organização e da introdução de novas tecnologias e outros elementos novos (naquele contexto) considerados valiosos para os resultados da organização, e/ou bem-estar das pessoas” (BRUNO-FARIA, 2004, p. 122).

E ainda, focado no conceito de disseminação segundo Nonaka e Takeuchi (1997, p. 105) como sendo “a passagem de conhecimento explícito para explícito (registrado), em que indivíduos trocam e combinam conhecimento, podendo ocorrer por intermédio de documentos, encontros, conversas, linguagem formal, redes de computadores”.

Agradeço a contribuição para a realização deste estudo, ressaltando que as respostas serão analisadas de modo a não identificar o entrevistado, resguardando assim o sigilo do participante da pesquisa.

Coloco-me à disposição para maiores informações a respeito desta pesquisa.

Atenciosamente,

Mary Sande Pinheiro
sandines@unb.br/ cel.81188263

ROTEIRO A

(Bibliotecário)

1. Quais formas de disseminação do conhecimento feitas nessa biblioteca você considera inovadoras?

Por favor, preencha os dados abaixo a fim de caracterizar a amostra deste estudo:

1. Sexo:
 masculino feminino
2. Faixa etária
 18 a 29 anos 30 a 39 anos 40 a 50 anos acima de 50 anos
3. Grau de escolaridade:
 ensino médio superior incompleto superior completo
 especialização mestrado doutorado
4. Qual seu vínculo com a universidade?
 quadro efetivo prestador de serviço requisitado
 aposentado estagiário de graduação bolsista/pesquisador
 outros
5. Há quanto tempo você trabalha nesta biblioteca?
6. Há quanto tempo exerce a função de bibliotecário?
7. Instituição em que foi aplicada a pesquisa:
 Biblioteca da UnB Biblioteca do UniCeUB

ROTEIRO B

(Usuários)

1. Em sua opinião, o que poderia contribuir como inovação na disseminação do conhecimento científico em uma biblioteca universitária?
2. Em que a biblioteca de sua instituição poderia inovar para disseminar ainda mais o conhecimento?

Por favor, preencha os dados abaixo a fim de caracterizar a amostra deste estudo:

1. Sexo:
 masculino feminino
2. Faixa etária
 18 a 29 anos 30 a 39 anos 40 a 50 anos acima de 50 anos
3. Grau de escolaridade:
 ensino médio superior incompleto superior completo
 especialização mestrado doutorado
4. Qual seu vínculo com a universidade?
 docente técnico administrativo aluno de graduação
 aluno de especialização aluno de mestrado aluno de doutorado usuário externo
5. Há quanto tempo você frequenta esta biblioteca?
6. Geralmente qual é a duração de sua visita quando vem à biblioteca?
7. Instituição em que foi aplicada a pesquisa:
 Biblioteca da UnB Biblioteca do UniCeUB