

## A CONTRIBUIÇÃO DAS PRÁTICAS DE *LEARNING COMMONS* PARA O PROCESSO DE GESTÃO DO CONHECIMENTO EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

Mariana Oliveira dos Santos Pflieger<sup>1</sup>;  
Marcelo Macedo<sup>2</sup>

**Abstract:** *Learning Commons (LC) are environments that aim to facilitate the production of knowledge and enable more interactive learning in libraries. Knowledge management (KM) can be, therefore, an alternative for the improvement of these practices. In this sense, the objective of this article is analyzed as contributions of LC practices used in libraries to the KM process. The methodological procedures employed include the definition of the concepts of support, context and trust, and were structured from the theoretical framework. Through the methodology, a relationship will be made between LC practices and KM processes applied in libraries. The results of the application will be presented in a future work. The main contribution of this work in progress is to show a useful methodological way to evaluate the relationship between LC and KM practices in a library.*

**Keywords:** *Learning Commons; Knowledge management; University libraries.*

**Resumo:** Learning Commons (LC) são ambientes que visam facilitar a produção de conhecimento e possibilitar uma aprendizagem mais interativa nas bibliotecas. A gestão do conhecimento (GC) pode ser, portanto, uma alternativa para o aprimoramento dessas práticas. Nesse sentido, o objetivo deste artigo é analisar as contribuições das práticas de LC utilizadas em bibliotecas para o processo de GC. Os procedimentos metodológicos incluem a definição dos conceitos de suporte, contexto e confiança, estruturados a partir do referencial teórico. Por meio da metodologia, será realizada a relação entre as práticas de LC e os processos de GC aplicados em bibliotecas. Os resultados da aplicação serão apresentados em um trabalho futuro. A principal contribuição deste trabalho em progress é mostrar um caminho metodológico útil para avaliar a relação entre as práticas de LC e GC em uma biblioteca.

**Palavras-chave:** Learning Commons; Gestão do conhecimento; Bibliotecas universitárias.

<sup>1</sup> Programa de Pós-graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento (PPGEGC) – Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). Florianópolis – Brasil. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8548-9375>. E-mail: [mari.biblio@yahoo.com.br](mailto:mari.biblio@yahoo.com.br).

<sup>2</sup> Programa de Pós-graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento (PPGEGC) – Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). Florianópolis – Brasil. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4154-9318>. E-mail: [marcelo5369@gmail.com](mailto:marcelo5369@gmail.com).

## 1 INTRODUÇÃO

As Bibliotecas Universitárias são organizações em contínuo desenvolvimento, que enfrentam desafios constantes. Com a Gestão do Conhecimento (GC), as bibliotecas poderão fornecer serviços inovadores para que permaneçam relevantes para os seus usuários. A GC pode, ainda, melhorar a comunicação entre a equipe e promover uma cultura de compartilhamento. Além disso, permite que as bibliotecas tenham soluções focadas no usuário e reduzam procedimentos redundantes. Tudo isso, leva a um maior desempenho, redução de custos, e uma equipe mais satisfeita (Islam et al., 2015).

A GC é reconhecida mundialmente como uma alternativa à sobrevivência e sucesso das bibliotecas. O conceito de GC surgiu na década de 1980 e foi empregado, principalmente, no setor corporativo, definida como o processo pelo qual as organizações geram valor a partir de seus ativos intelectuais. No setor educacional, as universidades também começaram a aplicar GC para apoiar a sua missão. Da mesma forma as bibliotecas, já que possuem conhecimento organizacional sobre seus usuários, processos, produtos, serviços, e principalmente, o conhecimento de seus funcionários (Nazim & Mukherjee, 2016).

Nesse contexto, os *Learning Commons* (LC) são ambientes de aprendizagem que vem sendo estudados, recentemente, no contexto das bibliotecas universitárias. São espaços colaborativos que enfatizam a criação e o compartilhamento do conhecimento. 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 dar apoio a um modelo de aprendizagem mais interativo (Bem, 2015).

Os LC invadiram o cenário das bibliotecas universitárias na virada do século XX e início do século XXI, renovando muitos conceitos e esquemas de design. (González Martínez & Jasso Peña, 2019). Eles derivam do conceito de *Information Commons* (IC), que se tornou popular nas bibliotecas na década de 1990 como um modelo de serviço inovador, e que prevalece em muitas bibliotecas universitárias no mundo. É um modelo crescente e dinâmico, que evoluiu para LC, com o objetivo de apoiar o aprendizado dos alunos (Bem, 2015).

A GC pode ser, portanto, um meio para o aprimoramento das práticas de LC, no sentido de facilitar a produção de conhecimento e proporcionar uma maior interatividade no processo de

aprendizagem em ambientes colaborativos e inovadores. Dessa forma, apresenta-se um *workin progress* cujo objetivo é analisar as contribuições das práticas de *learning commons* para o processo de gestão do conhecimento em uma biblioteca.

## 2 GESTÃO DO CONHECIMENTO EM BIBLIOTECAS

A aplicação da gestão do conhecimento em bibliotecas começou a ser debatida a partir dos anos 2000. Tendo como foco o gerenciamento dos recursos humanos e a dinamização do fluxo de conhecimentos entre os profissionais da unidade de informação. O objetivo da aplicação da GC nas bibliotecas é, portanto, reforçar as competências e as habilidades dos profissionais, visando a melhoria dos serviços. Com o apoio das tecnologias da informação e comunicação - TICs (Castro & Costa, 2014).

De acordo com levantamento realizado na literatura, foi possível identificar que a implementação da gestão do conhecimento em bibliotecas envolve diversos fatores, como: a aceitação da GC pelos profissionais de biblioteconomia e ciência da informação; o uso das TICs e as competências dos bibliotecários em aplicar GC. No entanto, foram identificados diversos processos e ferramentas que facilitam a implementação da GC.

Sendo assim, para que a biblioteca possa atingir seus objetivos, é fundamental a implementação de processos de GC. Visto que a gestão do conhecimento aplicada em bibliotecas pode melhorar o uso dos recursos e fornecer serviços mais dinâmicos e eficazes (Ugwu & Ekere, 2019).

Além disso, com a GC, os bibliotecários podem usar suas habilidades tradicionais para assumir novas funções dentro da biblioteca, complementando assim, as funções e serviços da biblioteca tradicional. Outra justificativa da utilização da GC nas bibliotecas é a comparação das universidades com uma empresa. Pois muitas possuem vários campus e bibliotecas, com operações tão complexas e distribuídas quanto em muitas empresas. Dessa forma, a gestão do conhecimento pode ajudar a transformar a biblioteca tradicional em uma biblioteca mais eficiente (Jantz, 2001).

## 2.1 MODELO *LEARNING COMMONS*

Um conceito inovador para apoiar a aprendizagem no ambiente das bibliotecas acadêmicas é o *learning, information* ou *knowledge commons*. De um modo geral, um *commons* integra serviços tradicionais de biblioteca com outros serviços de suporte à aprendizagem, com a utilização da tecnologia. No entanto, apesar de *information commons* e *learning Commons* serem algumas vezes descritos de forma semelhante na literatura, eles apresentam características distintas. Enquanto o IC tem como foco o acesso às informações por meio da tecnologia, o LC vai além. Pois mesmo a tecnologia sendo essencial na construção do *learning commons*, o foco é o aluno, a aprendizagem colaborativa e a parceria com todas as instâncias da organização maior. Nesse sentido, de acordo com Weiner e Weiner (2010), um LC difere de um IC, pois tem como foco a criação de conhecimento, além da transmissão de conhecimento.

Uma definição de *learning commons*, descrita por Doiron e Asselin (2011, p. 229) como citado em Turner et al., 2013, p. 232) é a seguinte:

um ambiente de aprendizagem dinâmico e colaborativo... [que] combina espaços de estudo em grupo, serviços de referência em profundidade e instruções de ... bibliotecários e equipe de tecnologia da informação ... esses espaços de aprendizagem reconceituados são entendidos como “pontos de encontro da comunidade” que oferecem aos alunos apoio na escrita, uso de tecnologia e pesquisa, e geralmente incluem algum tipo de espaço social, como um café e um lounge.

Os LC, além de serem ambientes transformadores para os usuários, também são uma ferramenta poderosa para demonstrar a conexão da biblioteca com o trabalho da instituição a qual ela pertence. Compreendendo a missão, a visão e os valores da instituição maior, os *learning commons* podem melhorar o aprendizado do aluno, mapear o trabalho da biblioteca e ter um impacto transformador em sua instituição (Pressley, 2017).

Como já visto, nas últimas décadas, modelos como os *information commons* e *learning commons* tornaram-se muito difundidos nas bibliotecas universitárias, mesmo que muitas vezes utilizem outra nomenclatura. No entanto, como afirma Pressley (2017) “mesmo diante da ampla adoção desses espaços, não há um conjunto padrão de práticas que os definem” (p. 112).

De acordo com esse contexto e pela inexistência de práticas estabelecidas, foram elencadas práticas de LC tendo como base os seguintes autores: Beagle (2010); Pressley (2017) e Shuhuai *et al.* (2009). As práticas de LC foram distribuídas em quatro dimensões: espaços, recursos

tecnológicos, serviços e gestão. Após o levantamento das práticas de LC identificadas na literatura, elaborou-se o conceito de cada uma delas de acordo com o referencial teórico. No Quadro 1, a seguir, apresentam-se as práticas de LC, de acordo com cada dimensão e os seus conceitos.

Quadro 1 – Conceitos das práticas de *learning commons*

Práticas de LC	Conceitos
Espaços	
Colaborativos	Espaços que facilitam a aprendizagem colaborativa e a interação social de forma interdisciplinar, envolvendo alunos, professores e bibliotecários. Como apoio de recursos físicos e tecnológicos, tendo como foco a aprendizagem do aluno.
Dinâmicos	Espaços que estão em constante evolução e que se modificam de acordo com a necessidade e as novas tecnologias.
Confortáveis e flexíveis	Espaços com mobiliário confortável e flexível, que permite aos usuários reconfigurar o ambiente conforme a sua necessidade, por meio de móveis com rodízios, tornando o ambiente versátil.
Estudo em grupo	Salas de estudo equipadas com computador, quadro branco entre outras tecnologias. Assim como, áreas abertas para aprendizagem colaborativa, com a possibilidade de reconfiguração do ambiente por meio de mobiliário flexível.
Estudo individual	Áreas designadas para o estudo individual, em ambiente silencioso.
Interdisciplinar	Espaço que propicie a colaboração interdisciplinar por meio de currículo integrado. Com bibliotecários e professores trabalhando conjuntamente.
Criativos	Desenvolvimento de cenários criativos para garantir que o <i>learning commons</i> esteja sempre pronto para fornecer valor agregado ao aprendizado.
Inovadores	Ambientes de aprendizagem inovadores em resposta às necessidades e comportamentos dos usuários, de acordo com as abordagens de aprendizagem em evolução.
Alimentação (Cafés)	Espaços de cafeteria ou cybercafé, localizados dentro das bibliotecas, com o intuito de promover um ambiente informal e colaborativo. Com mobiliário confortável, rede sem fio, espaço para laptop e estações de trabalho com computador.
Reuniões, seminários, recepções, workshops e eventos culturais	Disponibilização de espaços para que a comunidade escolar possa realizar eventos, assim como, para que a biblioteca possa ofertá-los. Com o intuito de promover a interação entre alunos, professores e comunidade.
Recursos tecnológicos	
Estações de trabalho/clusters de computador	Espaços equipados com computadores com softwares especializados e configurados para que os usuários possam distribuir seus materiais e conectar seus laptops, permitindo o trabalho em grupo. Arranjados em diversas formas de design, como serpentinas, folha de trevo, forma de Y, linhas curvas, linhas retas curtas, etc.
VLC - <i>Virtual learning commons</i>	Ambiente virtual que propicia a criação de comunidades de aprendizagem por meio de trabalho colaborativo. Com uma estrutura tecnológica que apoie a aprendizagem sincronizada.

Laboratório multimídia	Laboratórios equipados com tecnologia avançada para a realização de projetos. Com softwares que possibilitem a edição de imagens, vídeos e áudios. Além da possibilidade de impressão em grande escala, e do desenvolvimento de conteúdo da Web.
Serviços	
Apoio acadêmico	Serviço que tem como objetivo oferecer apoio acadêmico ao aluno, integrado ao currículo e à aprendizagem em sala de aula. Como apoio à escrita, tutoria, oficinas e assistência tecnológica.
Centros de ensino-aprendizagem para apoiar o corpo docente	Disponibilização de ambiente com design inovador e ferramentas tecnológicas para uso do corpo docente. Seja para treinamento dos docentes como para a possibilidade de aula compartilhada, onde professor e bibliotecário trabalham conjuntamente.
Balcão de atendimento/mesa de serviço/referência	Área destinada ao suporte à pesquisa e assistência tecnológica, podendo estar integrada ao balcão de atendimento geral. Pode ser composta por diferentes profissionais em uma mesa ampla ou em mesas distintas, desde que seja um ambiente acolhedor e ergonômico para que facilite o acesso dos usuários.
Instrução em competência informacional	Serviço especializado em que a biblioteca fornece instrução para que os usuários possam ter a capacidade de acessar, avaliar, usar e compartilhar informações de forma eficaz e ética.
Gestão	
Planejamento colaborativo	Estabelecer um relacionamento colaborativo entre os membros da instituição a partir da compreensão da missão, visão e valores da instituição maior. Com uma base sólida nos objetivos institucionais e nas necessidades do usuário, uma equipe colaborativa pode explorar as prioridades de um espaço que tem como foco o aluno.
Alinhamento com a visão, missão e valores da instituição	Para ser abrangente e transformador, o <i>learning commons</i> deve estar estrategicamente alinhado com os valores essenciais da universidade e os objetivos centrados no aprendizado do aluno.
Avaliação do LC	Avaliar o LC desde a etapa de planejamento, identificando as necessidades dos usuários. E realizar uma avaliação pós-ocupação do LC para promover melhorias futuras, bem como justificar o suporte contínuo.
Liderança descentralizada	Liderança baseada em equipe, com a presença de vários membros da instituição, com várias equipes de liderança para desenvolver e sustentar o LC.

Fonte: Elaborado pelos autores (2022), com base em: Accardi, Cordova, Leeder (2010); Allen *et al.* (2010); Bailey, Tierney (2008); Beagle (2006); Bennett (2003); Blummer; Kenton (2017); Bodnar (2009); Canadian Library Association (2014); Collins (2008); González Martínez; Jasso Peña (2013; 2019); González Martínez (2021); Held (2009); Heitsch, Holley (2011); Hinchliffe; Wong (2010); Ludwig (2010); Massis (2010); McCunn, Gifford (2015); McMullen (2007; 2008); Pham, Tanner (2014); Pressley (2017); Somerville, Collins (2008); Somerville, Mirijamdotter, Collins (2006); Shuhuai *et al.* (2009); Spencer (2007); Roberts (2007); Thomas *et al.* (2015); Weiner, Weiner (2010); Zink *et al.*, (2010).

## 2.2 FERRAMENTAS DE GESTÃO DO CONHECIMENTO

Diversas ferramentas de gestão do conhecimento podem ser utilizadas para facilitar a implementação dos processos de GC nas bibliotecas. Por meio da revisão de literatura realizada sobre a aplicação da GC em bibliotecas, foi possível identificar essas ferramentas. Dessa forma,

verificou-se que algumas ferramentas podem ser aplicadas para diferentes finalidades e contemplam mais de um processo de GC. A seguir, no Quadro 2, apresentam-se as ferramentas de GC que foram identificadas na revisão de literatura.

Quadro 2 – Ferramentas de gestão do conhecimento

Processos de GC	Ferramentas de GC
Sistemas para melhorar a comunicação	Calendário de eventos
	Blog
	Mídias/redes sociais
	Intranet
	Groupware
	E-mail
	Mentoring
	Comunidades de prática
Avaliação/Auditoria/ Identificação do Conhecimento	Identificar material de treinamento desatualizado
	Identificar processos de trabalho desatualizados
	Identificar rotinas desnecessárias
	Revisão após ação
	Mapa de conhecimento
	Análise de lacunas de conhecimento
	Análise dos stakeholders
	Diagnóstico da organização de aprendizagem
	Análise do conhecimento
	Domínio do conhecimento
	Política do conhecimento
	Requisitos de conhecimento
	Capacidades de conhecimento
	Página em branco de habilidades dos funcionários
	Contato com usuários
Participação nas atividades de ensino e pesquisa na universidade	
Compartilhamento/ Disseminação/ Transferência do conhecimento	Data Warehousing
	Networking
	Treinamento de pessoal
	Wiki
	Blog
	Intranet
	Gerenciamento de projetos
	Banco de dados de gerenciamento de qualidade
	Workshop
	Melhores práticas/ Bancos de dados de lições aprendidas
	RSS
	Competência informacional
	Help-desk
	Mídias/redes sociais
	Comunicação face a face
	Comunidades de prática
	Diretórios de conhecimento

Processos de GC	Ferramentas de GC
	Groupware
	Fornecimento de recompensas/incentivo
	Trabalho em equipe
	Mentoring
	Reunião formal/informal
	Mensagens instantâneas
	Portais de conhecimento
	Bookmarking social
	Fóruns de discussão
	Listas de e-mail
	E-learning
	Storytelling
	E-mail
	Internet
	Web 2.0
	Sistema de recuperação da informação
	Treinamento baseado na web
	Repositórios multmídias
	Telefonemas
	Expertise locator (localizador de experiência)
	Videoconferência
	Consórcios de biblioteca
	Software de automação de biblioteca
	Seminário
	Repositório institucional
Aprendizagem contínua/Cultura de aprendizagem/ Educação continuada	Mesa redonda
	Cursos
	Conferência
	Seminário
	Workshop
	Treinamento de pessoal
	Oficinas
	Fóruns
	Simpósio
Criação/Aquisição de novos conhecimentos	Treinamento formal
	Cursos internos
	Treinamento informal
	Workshop
	Seminário
	E-learning
	Comunidades de prática
	Melhores práticas
	Wiki
	Brainstorming
	Aplicativos office
	Fornecimento de recompensas/incentivo
	Conferência
	Networking
	Parceria com outras bibliotecas
	Interação com os usuários



Processos de GC	Ferramentas de GC
	Participação nas atividades de ensino e pesquisa na universidade
Captura/Retenção do conhecimento	Banco de dados de conhecimento
	Bancos de dados das melhores práticas/ lições aprendidas
	Banco de dados de referência pronta - RRD
	Question Point (serviço de referência virtual)
	Diretórios de conhecimento
	Repositório de conhecimento/informações
	Portais de conhecimento
	Intranet
	Brainstorming
	Reuniões formais
	Pasta de perguntas frequentes
	Grupos de trabalho
	Padronização de informações de rotina
Parcerias com outras bibliotecas	Redes de bibliotecas
	Portais de bibliotecas
	Consórcio de Biblioteca
	Compra conjunta de recursos on-line
	Instalações e serviços compartilhados
	Parceria público privada
	Catálogo on-line integrado
Organização do conhecimento	Mapeamento do conhecimento/Taxonomia
	Data Warehousing
	Data Mining
	Descoberta de conhecimento
	Sistema de Gerenciamento Eletrônico de Documentos
	Ferramentas de recuperação de informações
	Data Analysis
	Machine Learning
	Workflow
	Benchmarking
	Registro documental sobre as experiências de trabalho
	Elaboração de manuais
	Software de GC
Repositório institucional	
Aplicação/ Utilização do conhecimento	Aprimoramento das atividades
	Desenvolvimento de serviços
Armazenamento/ Documentação do conhecimento	Portais de conhecimento
	Repositório institucional
	Wiki
	Manuais e diretrizes de trabalho
	Banco de dados internos
	Documentação de falhas e sucessos

Fonte: Elaborado pelos autores (2022), com base em Ahmad (2017); Ahmed; Sheikh; Akram (2018); Arshad et. al., (2018); Ali; Khan (2017); Balagué, Düren, Saarti (2016); Chakraborty; Verma (2018); Chitumbo; Kanyengo, (2017); Islam; Islam; Razzak (2020); Koloniari, Fassoulis (2016); Kakhki, et. al. (2021); Nazim; Mukherjee (2016); Rao (2016); Oyedokun et. al., (2018); Ncube; Mbawuya (2021); Sarungu, et. al. (2017); Sultana; Mostofa (2018);

Sirorei; Fombad (2019); Ugwu (2018); Ugwu; Ekere (2018, 2019); Ugwu; Ezema (2018); Enakrire; Onyancha (2020).

### 3 METODOLOGIA

Foi utilizado um modelo de análise para verificar as contribuições das práticas de *learning commons* para o processo de gestão do conhecimento em bibliotecas. Este modelo já foi devidamente validado na tese de doutorado de Macedo (2008) e na dissertação de mestrado de Espíndola (2012). Nesta pesquisa, o modelo será adaptado para representar formalmente as contribuições das práticas de LC para os processos de GC.

O modelo proposto por Macedo (2008) é baseado no processo de criação de conhecimento de Nonaka e Takeuchi (1997), onde são estabelecidas relações entre as cinco fases de criação de conhecimento e as aplicações e serviços da TV Digital Interativa. Da mesma forma, Espíndola (2012), propõe um modelo sobre as práticas do sistema de acompanhamento gerencial de uma empresa, para apoiar o processo de gestão do conhecimento organizacional. Esta proposta também é baseada no modelo de cinco fases do processo de criação do conhecimento de Nonaka e Takeuchi (1997), e numa taxonomia sobre as práticas do sistema de acompanhamento gerencial aplicadas em uma empresa.

#### 3.1 MODELO DE ANÁLISE PROPOSTO

Com base no modelo citado anteriormente, será apresentado a seguir, o modelo de análise proposto. Adaptado com o objetivo de analisar as contribuições das práticas de *learning commons* aos processos de gestão do conhecimento aplicados em bibliotecas.

##### 3.1.1 Processos de GC aplicados em bibliotecas

- **Definição 1:** Os processos de gestão do conhecimento, identificados na revisão de literatura realizada, podem ser representadas em um vetor  $P = \{ \text{sistemas para melhorar a comunicação; avaliação/auditoria/identificação} \quad \text{do} \quad \text{conhecimento; compartilhamento/disseminação/transferência do conhecimento...} \}$ .

### 3.1.2 Práticas do modelo *learning commons*

- **Definição 2:** As práticas de *learning commons* podem ser representadas em um vetor  $S = \{\text{espaços: colaborativos; dinâmicos; confortáveis e flexíveis; estudo em grupo...}\}$ .

### 3.1.3 Características inerentes aos processos de GC e práticas de LC

- **Definição 3:** Os processos de GC e as práticas de *learning commons* têm características que podem ser representadas em um vetor  $C = \{\text{comunicação eficaz; comunicação interna; identificação das lacunas de conhecimento; identificação dos fluxos de conhecimento...}\}$ .

### 3.1.4 Contexto dos processos de GC

Nos processos de gestão do conhecimento aplicados em bibliotecas, identificados na revisão de literatura realizada, é possível estabelecer um contexto para cada um deles, representado pelas características neles presentes.

- **Definição 4:** Formalmente, o contexto dos processos de GC é dado pela tripla  $K_p = (P, C, PC)$ , que consiste em um conjunto  $P$  de processos, um conjunto  $C$  de características e uma relação binária  $PC \subseteq P \times C$ .

- $(p, c) \in PC$  se lê como “o processo  $p$  tem a característica  $c$ ”.
- $PC$  é dado por uma matriz [Processos, Características] com valores 0 e 1, onde tem-se o valor 1 quando a característica está presente no Processo e 0, em caso contrário.

### 3.1.5 Contexto do modelo *learning commons*

As práticas de *learning commons* possibilitam estabelecer um contexto para cada uma delas, representado pelas características nelas presentes.

- **Definição 5:** Formalmente o contexto do modelo *learning commons* é dado pela tripla  $K_s = (P, C, PC)$ , que consiste em um conjunto  $P$  de práticas de *learning commons*, um conjunto  $C$  de

características e uma relação binária  $PC \subseteq P \times C$ .

- $(p, c) \in PC$  se lê como “a prática  $p$  tem a característica  $c$ ”.
- $PC$  é dado por uma matriz [Práticas, Características] com valores 0 e 1, onde tem-se o valor 1 quando a característica está presente na prática e 0, caso contrário.

### 3.1.6 Suporte de processo de gestão do conhecimento

O suporte de cada processo de GC é dado pelo número de características presentes em cada processo.

- **Definição 6:** Formalmente o suporte dos processos de GC é dado pela dupla  $SupP = (P, SP)$ , que consiste em um conjunto  $P$  de processos e um conjunto  $SP$  de valores inteiros, onde:

- $SP_i = \sum_{j=1}^{18} PC_{i,j}$

### 3.1.7 Suporte da associação de práticas de LC aos processos de GC

O suporte da associação de práticas de *learning commons* a um processo de GC, pode ser avaliado pela quantidade de características das quais a prática e o processo compartilham.

- **Definição 7:** O suporte da associação de cada prática nos processos de GC, é dado pela tripla  $SupA (PC, P, SPP)$ , que consiste em uma relação de contexto de práticas  $PC$ , uma relação de contexto dos processos  $P$ , e uma relação de suporte  $SPP \subseteq PC \times P^T$ .

- $SPP$  é dado por uma matriz  $SPP$  [Práticas, Processos].
- $SPP$  [Práticas, Processos] =  $PC$  [Práticas, Características]  $\times$   $P^T$  [Características, Processos].

### 3.1.8 Confiança da associação de cada prática de LC aos processos de GC

A confiança da associação de cada prática é dada pela relação entre o suporte da associação de uma prática (definição 7) e o suporte dos processos (definição 6).

- **Definição 8:** A confiança da associação de cada prática aos processos de GC, é dada pela relação do número de características presentes simultaneamente nas práticas e processos, pelo número de

características dos processos.

- Fator de confiança da associação das práticas aos processos = Suporte da associação de práticas aos processos / Suporte de cada processo.
- ConfPP [Práticas, Processos] = SPP [Práticas, Processos] / SP [Processos].

## 4 APLICAÇÃO DO MODELO

A aplicação do modelo consiste em analisar, com base na teoria e na experiência da biblioteca universitária estudada, a relação entre as características e os processos de gestão do conhecimento. Assim como, a relação entre as características dos processos de GC e as práticas de LC.

### 4.1 PROCESSOS DE GESTÃO DO CONHECIMENTO APLICADOS EM BIBLIOTECAS

Os processos de gestão do conhecimento, apresentados no Quadro 3, correspondem à dez processos identificados na revisão de literatura realizada.

Quadro 3 – Processos de Gestão do Conhecimento aplicados em Bibliotecas

1	Sistemas para melhorar a comunicação
2	Avaliação/Auditoria/Identificação do conhecimento
3	Compartilhamento/Disseminação/Transferência do conhecimento
4	Aprendizagem contínua/Cultura de aprendizagem/Educação continuada
5	Criação/aquisição de novos conhecimentos
6	Captura/Retenção do conhecimento
7	Parcerias com outras bibliotecas
8	Organização do conhecimento
9	Aplicação/Utilização do conhecimento
10	Armazenamento/Documentação do conhecimento

Fonte: Elaborado pelos autores (2022)

Para cada processo de GC identificado, foram observadas características e ferramentas que os definem. Dessa forma, com base na revisão de literatura realizada, foram feitas as definições de cada processo. Em seguida, foram elencadas as suas características.

#### 4.1.2 Características inherentes aos processos de gestão do conhecimento

Cada um dos processos apresentados no Quadro 2, possui uma série de características, as quais correspondem aos processos de GC aplicados em bibliotecas. Para enunciar essas características, foram usados os construtos básicos desenvolvidos dentro do contexto teórico do modelo apresentado. Estas características também se estendem às práticas de *learning commons*, e podem ser vistas no Quadro 4 a seguir:

Quadro 4 – Características inherentes aos processos de gestão do conhecimento aplicados em bibliotecas

1	Comunicação eficaz
2	Comunicação interna
3	Identificação das lacunas de conhecimento
4	Identificação dos fluxos de conhecimento
5	Identificação das necessidades e dos requisitos dos usuários
6	Recursos e serviços de conhecimento acessíveis
7	Cultura de compartilhamento de conhecimento
8	Obtenção de conhecimento e desenvolvimento de competências
9	Interação entre o conhecimento tácito e explícito
10	Codificação e documentação do conhecimento
11	Seleção e aquisição de recursos de informação
12	Acesso a recursos externos de informação/conhecimento
13	Uso criativo do conhecimento
14	Organização e representação de documentos
15	Criação de produtos e serviços de conhecimento
16	Inovação de serviços
17	Aplicação de novos conhecimentos
18	Preservação e recuperação do conhecimento

Fonte: Elaborado pelos autores (2022).

## 5 RESULTADOS ESPERADOS

Com a identificação dos processos e características de GC aplicados em bibliotecas e as práticas de *learning commons*, serão desenvolvidas as outras etapas do estudo, que referem-se as etapas de contexto, suporte e confiança.

Na etapa de contexto, para cada processo de GC identificado, espera-se estabelecer um contexto apropriado para facilitar a aplicação dos processos de GC. Esse contexto é descrito em cada um dos processos e é representado pelas características neles presentes. Será elaborado um quadro, preenchido a partir do embasamento teórico e da experiência do autor, representando a relação entre os processos e as características de GC. Da mesma forma, será elaborado um quadro representando o contexto do *learning commons*, com o objetivo de estabelecer uma relação entre as práticas de LC e as características de GC.

A próxima etapa é a de suporte, em que será apresentado o suporte de cada processo de GC, isto é, será identificado o número de características presentes em cada processo de GC. Da mesma forma será realizada a associação entre as práticas de LC e cada processo de GC, determinando a quantidade de características que cada prática e processo compartilham.

A etapa seguinte é a de confiança, na qual, a partir dos suportes, serão calculados os valores de confiança. Sendo que a confiança da associação de cada prática de LC aos processos de GC é dada pela relação do número de características presentes simultaneamente nas práticas e processos divididos pelo número de características de cada processo.

Com isso, espera-se identificar por meio dos valores de confiança, como as práticas de LC adotadas por uma biblioteca podem contribuir para a gestão do conhecimento.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Por meio de uma revisão de literatura sistematizada sobre gestão do conhecimento e *learning commons*, constatou-se que há poucos estudos sobre a relação entre os dois constructos. Dessa forma, investigou-se na literatura, os processos de GC que são aplicados em bibliotecas, assim como, foram identificadas práticas de LC. Diante disso, buscou-se analisar as contribuições das práticas de LC para o processo de GC em uma biblioteca.

Para tal, utilizou-se um modelo de análise com a definição dos conceitos de suporte, contexto e confiança. Inicialmente foram identificados processos de GC que são comumente aplicados em bibliotecas. Ao todo, foram relacionados dez processos: sistemas para melhorar a comunicação; avaliação/auditoria/identificação do conhecimento; compartilhamento/disseminação/transferência do conhecimento, aprendizagem contínua/cultura

de aprendizagem/educação continuada, criação/aquisição de novos conhecimentos, captura/retenção do conhecimento, parcerias com outras bibliotecas, organização do conhecimento, aplicação/utilização do conhecimento e armazenamento/documentação do conhecimento.

Posteriormente, foram elencadas as práticas de LC identificadas na literatura. Elas foram distribuídas em quatro dimensões: espaços; recursos tecnológicos; serviços e gestão. E assim como os processos de GC, as práticas de LC também foram representadas no modelo deanálise: espaços: colaborativos, dinâmicos, confortáveis e flexíveis, estudo em grupo, etc.; recursos tecnológicos: estações de trabalho/clusters de computador, VLC - *Virtual Learning Commons*, etc.; serviços: apoio acadêmico, centros de ensino-aprendizagem para apoiar o corpodocente, balcão de atendimento/mesa de serviço/referência, etc.; gestão: planejamento colaborativo, alinhamento com a visão, missão e valores da instituição, etc.

Em seguida, foram identificadas características inerentes aos processos de GC e às práticas de LC. Ao todo, foram elencadas 18 características: comunicação eficaz, comunicação interna, identificação das lacunas de conhecimento, identificação dos fluxos de conhecimento, identificação das necessidades e dos requisitos dos usuários, recursos e serviços de conhecimento acessíveis, cultura de compartilhamento de conhecimento, obtenção de conhecimento e desenvolvimento de competências, interação entre o conhecimento tácito e explícito, codificação e documentação do conhecimento, seleção e aquisição de recursos de informação, acesso a recursos externos de informação/conhecimento, uso criativo do conhecimento, organização e representação de documentos, criação de produtos e serviços de conhecimento, inovação de serviços, aplicação de novos conhecimentos e preservação e recuperação do conhecimento.

Após a identificação das características, serão aplicadas as etapas de contexto, suporte e confiança em uma biblioteca universitária. Os dados obtidos serão analisados e discutidos em seguida. E posteriormente, serão divulgados os resultados completos do estudo.

Com essa pesquisa, até o momento, pôde-se constatar que a gestão do conhecimento pode ser um importante instrumento para as bibliotecas se manterem competitivas e inovadoras. E, ainda se observou, que o modelo *learning commons* vai ao encontro dessa premissa, por ser um modelo com foco no aluno, colaborativo e inovador, cada vez mais implementado nas bibliotecas. Diante disso, a principal contribuição deste *work in progress* foi mostrar um caminho metodológico útil para



analisar as contribuições das práticas de LC para o processo de GC em uma biblioteca.

## AGRADECIMENTOS

O presente trabalho foi realizado com apoio da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - Brasil (CAPES) - Código de Financiamento 001.

## REFERÊNCIAS

- Beagle, D. (2010). The emergent information commons: philosophy, models, and 21st century learning paradigms, *Journal of Library Administration*, 50(1), pp. 7-26. <https://doi.org/10.1080/01930820903422347>.
- Bem, R. M. de. (2015). *Framework de gestão do conhecimento para bibliotecas universitárias*. [Tese de doutorado, Universidade Federal de Santa Catarina, Centro Tecnológico, Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento, Florianópolis]. Banco de Teses e Dissertações do EGC. <http://btd.egc.ufsc.br/wp-content/uploads/2015/04/Roberta-Moraes-de-Bem.pdf>.
- Castro, G. de, & Costa, M. D. (2014). *Gestão do conhecimento em bibliotecas no Brasil: um mapeamento temático com base na literatura técnico-científica* [apresentação de trabalho]. Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias - SNBU. <https://www.bu.ufmg.br/snbu2014/wp-content/uploads/trabalhos/534-2333.pdf>.
- Espindola, O. (2012). *Contribuições do sistema de acompanhamento para a gestão do conhecimento de uma empresa varejista*. [Dissertação de mestrado não publicada]. Sociedade Educacional de Santa Catarina/ Instituto Superior Tupy, Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Joinville.
- González Martínez, L. G., & Jasso Peña, F. de J. J. (2019). Learning Commons en bibliotecas universitárias: una revisión dedicada a las características y desafíos de un espacio físico transformado en ambiente para el aprendizaje. *Información, cultura y sociedad*, 41, pp. 101-118. <https://doi.org/10.34096/ics.i41.6621>.
- Islam, M. A., Agarwal, N. K., & Ikeda, M. (2015). Knowledge management for service innovation in academic libraries: a qualitative study. *Library Management*, 36, pp. 40-57. <https://doi.org/10.1108/LM-08-2014-0098>.
- Jantz, R. (2001). Knowledge management in academic libraries: special tools and processes to support information professionals. *Reference Services Review*, 29(1), pp. 33-39. <https://doi.org.ez74.periodicos.capes.gov.br/10.1108/00907320110366778>.

- Macedo, M. (2008). *TV Digital Interativa e Gestão do Conhecimento Organizacional*. [Tese de doutorado, Universidade Federal de Santa Catarina, Centro Tecnológico, Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento, Florianópolis]. Banco de Teses e Dissertações do EGC. <http://btd.egc.ufsc.br/wp-content/uploads/2010/06/Marcelo-Macedo.pdf>.
- Nazim, M., & Mukherjee, B. (2016). *Knowledge management in libraries: concepts, tools and approaches*. Chandos publishing. <https://doi.org/10.1016/C2014-0-04682-5>.
- Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1997). *Criação de conhecimento na empresa* (13<sup>a</sup> ed.). Campus.
- Pressley, L. (2017). Charting a clear course: a state of the Learning Commons. *ALA – American Library Association*, Baltimore, Maryland. [https://www.ala.org/acrl/sites/ala.org.acrl/files/content/conferences/confsandpreconfs/2017/CChartingClearCourse.pdf](https://www.ala.org/acrl/sites/ala.org.acrl/files/content/conferences/confsandpreconfs/2017/ChartingClearCourse.pdf).
- Shuhuai, R., Xingjun, S., Haiqing, L., & Jialin, C. (2009). From information commons to knowledge commons. *The Electronic Library*, 27(2), pp. 247-257. <https://doi.org/10.1108/02640470910947593>.
- Turner, A., Welch, B., & Reynolds, S. (2013). Learning Spaces in Academic Libraries: a review of the evolving trends, *Australian Academic & Research Libraries*, 44(4), pp. 226-234. <https://doi.org/10.1080/00048623.2013.857383>.
- Ugwu, C. I., & Ekere, J. N. (2019). Knowledge management for improving services in federal university libraries in Nigeria. *Journal of Librarianship and Information Science*, 51(2), pp. 356–369. <https://doi.org/10.1177/0961000617742446>.
- Weiner, S. A., & Weiner, J. M. (2010). Using a student-generated survey to inform planning for a user-focused learning commons, *Education Libraries*, 33(1), pp. 10-23. [https://docs.lib.purdue.edu/lib\\_research/116/](https://docs.lib.purdue.edu/lib_research/116/).