

Estratégias para retenção do conhecimento do cliente (usuários): aplicação do Framework GC@BU¹

Strategies for retention of customer
(users) knowledge: application of
the GC@BU Framework

Roberta Moraes de Bem

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0785-4378>

Mestre e Doutora em Engenharia e Gestão do Conhecimento pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). Bibliotecária-documentalista na UFSC, Brasil.

Email: roberta.bem@ufsc.br

Tatiana Rossi

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4940-9416>

Mestre e doutoranda em Ciência da Informação pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). Bibliotecária da UFSC, Brasil.

Email: tatiana.rossi@ufsc.br

1

Relato de experiência do trabalho desenvolvido pela Comissão de Gestão do Conhecimento da Biblioteca Universitária da Universidade Federal de Santa Catarina.

RESUMO: A gestão do conhecimento tem se demonstrado uma boa aliada na obtenção de vantagem competitiva nas organizações. Nas bibliotecas universitárias esses benefícios ficam ainda mais evidentes considerando que sua missão essencial está diretamente associada a prover informações e conhecimentos. No entanto, as formas e métodos para se implantar a Gestão do Conhecimento variam em virtude de uma série de fatores (tipo de conhecimento, tipo de instituição, foco da aplicação, entre outros). Este artigo tem como objetivo descrever a experiência da Biblioteca Universitária da Universidade Federal de Santa Catarina na aplicação de um Framework de Gestão do Conhecimento para Bibliotecas Universitárias, denominado GC@BU. O relato está focando na aplicação do elemento “Conhecimento do cliente (usuários)”, que faz parte do Módulo Recursos de Conhecimento do GC@BU. Os indicadores foram trabalhados em reuniões da comissão, compostas por servidores da Biblioteca, onde se fazia a leitura dos indicadores do Framework GC@BU, tinha-se uma reflexão por parte do grupo e registro do diagnóstico, ações e prazos para execução, em planilha específica. Por meio da checagem dos critérios propostos ficou compreendido que essa Biblioteca extrai benefícios a partir do bom uso do conhecimento de seus clientes, considerando que: captura-os por meio de redes sociais, estudos de usuários, e-mail, sistema gerenciador de biblioteca (Pergamum) etc.; compartilha/dissemina o conhecimento dos usuários em comissões, grupos de trabalho, oficinas, capacitações etc.; e adquire/aplica o conhecimento por meio de mapeamento de processos, redes sociais; feedback dos usuários, entre outros. Todavia, notou-se ainda que é necessário verificar e aperfeiçoar métodos inovadores (especialmente a partir do uso de novas tecnologias) e estruturados para devolver o conhecimento do usuário em forma de novos serviços e produtos.

PALAVRAS-CHAVE: Gestão do Conhecimento; Conhecimento do Cliente; retenção do conhecimento; biblioteca universitária.

ABSTRACT: Knowledge management has proven to be a good ally in obtaining a competitive advantage in organizations. In university libraries these benefits become even more evident considering that their essential mission is directly associated with providing information and knowledge. However, the ways and methods to implement Knowledge Management vary due to a number of factors (type of knowledge, type of institution, focus of application, among others). This article aims to describe the experience of the University Library of the Federal University of Santa Catarina in the application of a Knowledge Management Framework for University Libraries called GC@BU. The report is focusing on the application of the element “Customer (users) knowledge”, which is part of the Knowledge Resources Module of the GC@BU. The indicators were worked on committee meetings, composed of servers of the library, where the GC@BU Framework indicators were read, a reflection was made by the group and recording the diagnosis, actions and deadlines for execution, in a specific spreadsheet. By checking the proposed criteria it was understood that this library extracts benefits from the good use of the knowledge of its customers, considering that: captures it through social networks, user studies, e-mail, library manager system (Pergamum) etc.; shares/disseminates users’ knowledge in committees, working groups, workshops, training etc.; and acquires/applies knowledge through process mapping, social networks; feedback from users, among others.

However, it was also found that it is necessary to verify and improve innovative methods (especially from the use of new technologies) and structured to return the user's knowledge in the form of new services and products.

KEYWORDS: Knowledge Management; Customer Knowledge; retention of knowledge; university library.

1 Introdução

Entre as diversas contribuições da Gestão do Conhecimento – GC, está a GC do cliente, tendo em vista que a retenção deste tipo de conhecimento em prol da melhoria organizacional pode trazer bastantes benefícios. O bom uso desse conhecimento também trará vantagem competitiva, se revertido para os clientes por meio dos serviços prestados. Em bibliotecas, os benefícios da GC evidenciam-se pelo seu contexto associado ao provimento de informações e conhecimentos.

No contexto deste artigo o conhecimento do cliente é considerado o conhecimento sobre os usuários da Biblioteca Universitária da Universidade Federal de Santa Catarina – BU/UFSC, os quais são entendidos como seus clientes. Nesse sentido, traz-se como objetivo descrever a experiência da Biblioteca Universitária da Universidade Federal de Santa Catarina na aplicação de um Framework de Gestão do Conhecimento para Bibliotecas Universitárias, denominado GC@BU.

A BU/UFSC possui em torno de 66.446 usuários em potencial (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA, 2020). Todos esses usuários estão cadastrados no sistema gestor de biblioteca (Pergamum), boa parte desse público faz uso de diversos serviços da BU/UFSC, frequenta seus espaços físicos e virtuais. Naturalmente, esses usuários “carregam” consigo informações e conhecimentos que podem ser úteis à BU/UFSC, se bem aproveitados, sempre pensando em reverter os benefícios do bom uso desse conhecimento em prol dos usuários/clientes por meio de melhorias e inovações na prestação de serviços de informação.

A essência da GC é justamente alavancar serviços e implementar melhorias

com base no bom uso do conhecimento. Desta forma, por meio da aplicação do Framework de Gestão do Conhecimento para Bibliotecas Universitárias, denominado GC@BU (BEM, 2015), a BU/UFSC apresenta a análise dos indicadores acerca do “Conhecimento do Cliente: usuários” que faz parte do Módulo Recursos de Conhecimento do GC@BU. Os indicadores são apresentados como critérios de verificação no Framework GC@BU.

2 Gestão do conhecimento em bibliotecas universitárias

Martins (2012) afirma a importância da GC para aprimorar e implementar serviços de qualidade e diferenciados nas bibliotecas. Resta claro que a GC traz inúmeros benefícios à gestão de BUs e, para além disso, torna-se uma prática necessária na sociedade contemporânea.

Belluzzo e Silva (2017) propuseram uma reflexão sobre a GC e sua inter-relação com as Bus; concluíram que se espera que as BUs possam:

- a) desenvolver práticas de GC, que compreendem pensar as organizações como sistemas, construir e facilitar a formação de comunidades de prática e aprendizado, incentivar o desenvolvimento das pessoas e a criatividade;
- b) existir em estruturas organizacionais menos hierarquizadas;
- c) realizar planejamento de cenários propícios à aprendizagem;
- d) proporcionar o envolvimento da alta administração;
- e) possibilitar a gestão da cultura e dos valores organizacionais, dos sistemas de informação e da mensuração dos resultados e aprendizado em relação ao ambiente acadêmico em que se insere.

É compreendido que a GC traz resultados globais para toda a BU, e sua relação com a gestão é importante para garantir o seu desempenho e perenidade. De acordo com Barros (2008), através da GC e de práticas da qualidade e inovação, somos capazes de gerenciar mudanças, aperfeiçoar capacidades técnicas e aprimorar

os serviços, além das pessoas e do ambiente. Isso porque adquirimos capacidade de avaliar o desempenho e a qualidade alcançada, buscando melhorar a visibilidade dos serviços, mudar o conceito espaço/biblioteca e estreitar a confiança junto aos clientes visando facilitar o acesso à pesquisa de forma ampla.

A GC pode atuar de forma ampla em diversas frentes e cenários, a depender da demanda, foco e disponibilidade da instituição. Da mesma forma, os tipos de conhecimentos a serem focados variam. O conhecimento do cliente é uma categoria de conhecimento que pode ser trabalhada para trazer benefícios para a instituição.

O termo retenção sugere a ideia de que as organizações podem se apropriar dos ativos intelectuais, evitando que estes ativos sejam dispersos ou estejam restritos a poucos, tornando assim possível o compartilhamento deles. Na literatura ele não é muito claro, mas, da mesma forma que Ribeiro Junior e Costa (2013) compreendem, nesta pesquisa, esse termo é usado para significar um conjunto de processos que permitem a obtenção, representação, tratamento e armazenamento do conhecimento organizacional na forma de conhecimento explícito.

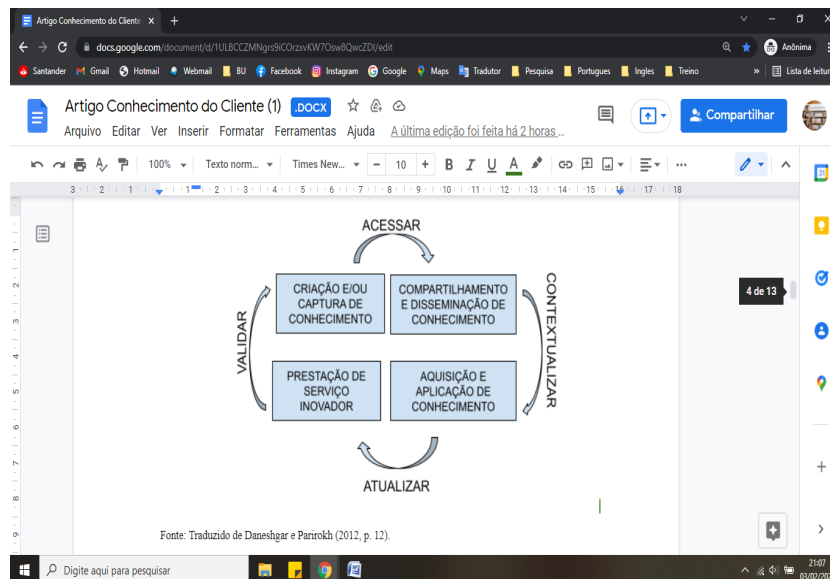
Daneshagar e Parirokh (2012) alertam que a capacidade das BUs de produzir respostas oportunas e eficazes às várias mudanças ambientais constitui um grande desafio para que aumentem sua taxa de sobrevivência e mantenham o crescimento em ambientes competitivos. Desta forma, os autores propõem um modelo conceitual tanto para melhorar os serviços atuais quanto para criar serviços inovadores por meio do gerenciamento adequado do conhecimento do cliente em BU. Para tanto, propõem organizar o conhecimento, dividindo-o nas seguintes categorias:

- a) conhecimento sobre os clientes - *Knowledge about Customers* – KAC: informações factuais sobre os clientes (sexo, escolaridade, idade etc.), bem como interesses e necessidades de informação;
- b) conhecimento dos clientes - *Knowledge from Customers* – KRC: essa categoria lida com a percepção dos clientes, reações, conhecimento sobre outros produtos, fornecedores, mercados, sugestões e conhecimento global do ambiente competitivo;

c) conhecimento para os clientes - *Knowledge for Customers* – KFC: essa categoria de conhecimento é gerada pela junção de KAC e KRC. Com a proposta de preencher uma lacuna referente à inexistência de serviços que trabalhem a associação dos diferentes tipos de conhecimentos do cliente.

Os autores (DANESHGAR; PARIROKH, 2012) propõem o favorecimento de um conhecimento adequado e útil aos clientes na prestação de um serviço inovador, a partir da criação de um modelo conceitual (Figura 1), que resultou da análise e junção dos modelos e ciclos de GC.

Figura 1 - Modelo integrado de Gestão do Conhecimento do cliente



Fonte: Traduzido de Daneshgar e Parirokh (2012, p. 12).

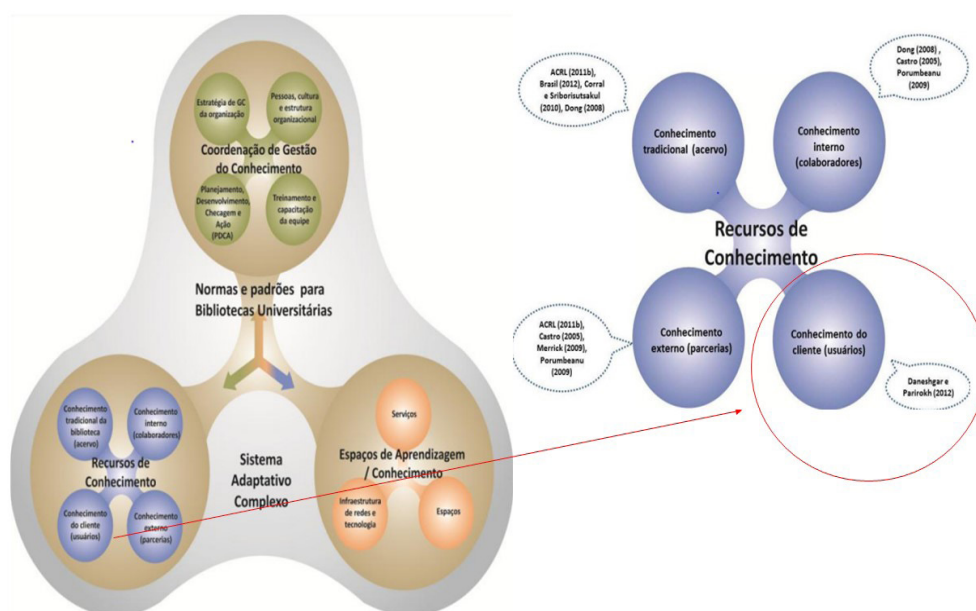
Por meio da interpretação da Figura 1, fica entendido que a prestação de um serviço inovador está diretamente atrelada ao processo de GC do cliente, com base em uma perspectiva de acesso, contexto, atualização e validação (DANESHGAR; PARIROKH, 2012). E é desta forma que o GC@BU trabalha, fazendo checagem, análises e propondo melhorias, a partir de cada um dos indicadores que são divididos entre os três ciclos de GC (captura e/ou criação; compartilhamento/disseminação;

aquisição/aplicação de conhecimento) conforme apresentado na Seção 3.

3 Aplicação dos indicadores do conhecimento do cliente: *Framework GC@BU*

De acordo com Bem (2015), o Módulo Recursos de Conhecimento – MRC (Figura 2) é o módulo do Framework GC@BU que representa a essência das BUs, considerando que trabalha o seu objetivo primordial, que é o de prover informações e conhecimentos aos seus usuários, nos mais diferentes formatos e por meio dos mais diversos serviços. Está dividido em quatro categorias: conhecimento tradicional (acervo); conhecimento interno (colaboradores); conhecimento do cliente (usuários); e conhecimento externo (parcerias).

Figura 2 – Módulo de Recursos de Conhecimento do Framework GC@BU



Fonte: Adaptado de Bem (2015, p. 204; 233).

Neste artigo apresenta-se o relato da aplicação dos indicadores do Conhecimento do Cliente (usuários). A GC do cliente ajuda a fortalecer as coleções acadêmicas, a desenvolver bibliotecários de alta qualidade e serviços especializados,

estabelecendo o conceito de inovação com base em serviços personalizados (QU, 2011).

A apresentação dos indicadores analisados segue em forma textual (seções 5.1 a 5.3), mas os Quadros 1, 2 e 3 apresentam a estrutura proposta no Framework GC@BU.

No Quadro 1 constam os oito critérios de verificação (indicadores) referente a captura e/ou conhecimento e a relação com os outros módulos do Framework GC@BU.

Quadro 1 - Critérios de Verificação do Conhecimento do Cliente (Fase de captura e/ou criação de conhecimento)

| CRITÉRIOS DE VERIFICAÇÃO (A Biblioteca Universitária...) | Relação com... | Nível | Prazo | Resp. |
|---|---------------------------|--------------|--------------|--------------|
| Captura e/ou Criação de Conhecimento | | | | |
| 1. Conhece a percepção dos clientes – entendimento, reações, conhecimento sobre outros produtos, fornecedores, mercados, sugestões e conhecimento global do ambiente competitivo. | Conhecimento externo | | | |
| 2. Armazena informações factuais sobre os seus usuários (sexo, escolaridade, idade etc.). | | | | |
| 3. Armazena os interesses e necessidades de informação dos usuários. | | | | |
| 4. Possui estratégia(s) para capturar essas informações (itens 1 e 2) – a partir de contatos face a face, mineração de dados, métodos de descoberta de conhecimento etc. | | | | |
| 5. Utiliza taxonomia(s) para organizar melhor esses conhecimentos de usuários (há <i>softwares</i> com essas finalidades, por exemplo, https://www.leximancer.com/). | | | | |
| 6. Armazena os históricos dos atendimentos de Referência (virtual e presencial). | | | | |
| 7. Desenvolve programa(s) ativo(s) e recorrente(s) de estudo de usuários. | | | | |
| 8. Conhece a expectativa do cliente com relação aos serviços da BU. Obs.: para desenvolvimento destes conhecimentos a BU pode verificar a possibilidade de se associar ao programa Libqual, que oportuniza a avaliação do usuário pela internet, além de outros benefícios. | Serviços | | | |

Fonte: Bem (2015, p. 244).

No Quadro 2 pode-se observar dois indicadores referentes ao compartilhamento/disseminação do conhecimento do cliente.

Quadro 2 – Critérios de Verificação do Conhecimento do Cliente (Fases de compartilhamento/disseminação de conhecimento)

| CRITÉRIOS DE VERIFICAÇÃO (A Biblioteca Universitária...) | Relação com... | Nível | Prazo | Resp. |
|--|-------------------|-------|-------|-------|
| Compartilhamento/Disseminação | | | | |
| 9. Compartilha o conhecimento entre bibliotecários, a fim de ser contextualizado e usado para melhorar os serviços existentes e desenvolver novos. | | | | |
| 10. Proporciona que os usuários troquem conhecimento entre si e entre os colaboradores | Espaços | | | |

Fonte: Bem (2015, p. 245).

Por fim, no Quadro 3 verificam-se os três indicadores relacionados a aquisição/aplicação do conhecimento.

Quadro 3 – Critérios de Verificação do Conhecimento do Cliente (Fases de aquisição/aplicação de conhecimento)

| CRITÉRIOS DE VERIFICAÇÃO (A Biblioteca Universitária...) | Relação com... | Nível | Prazo | Resp. |
|---|-------------------|-------|-------|-------|
| Aquisição/Aplicação de Conhecimento | | | | |
| 11. Desenvolve novos serviços e produtos a partir da assimilação do conhecimento do cliente pela equipe de bibliotecários (gerando novos conhecimentos e ideias). | | | | |
| 12. Submete o resultado de estudos de usuários à apreciação do cliente. | | | | |
| 13. Utiliza o <i>feedback</i> do usuário para atualizar e desenvolver conhecimentos, gerando novos produtos e serviços. | | | | |

Fonte: Bem (2015, p. 245).

Com base nos quadros apresentados foi possível a aplicação na BU/UFSC, conforme metodologia explicitada a seguir.

4 Metodologia

Os indicadores apontados nos Quadros 1, 2 e 3 foram trabalhados nas reuniões quinzenais da comissão de GC da BU/UFSC (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA, 2015, 2021b), composta por servidores que representam todos os setores e bibliotecas da BU/UFSC. Durante a pandemia, as reuniões ocorreram por meio de videoconferência e, especificamente os critérios trazidos neste artigo foram analisados entre 17 de fevereiro e 04 de maio de 2020.

O método de trabalho da comissão para a implantação do *Framework GC@BU* funciona através de reuniões mediadas por uma coordenação, a qual faz a leitura de cada indicador, propondo uma reflexão junto ao grupo, que faz sugestões de diagnóstico prevendo todo o sistema de Bibliotecas; chegando a um consenso, registra-se na planilha, a qual fica salva em uma pasta do servidor da BU/UFSC. Além do diagnóstico, caso necessário, propõem-se também ações para melhoria ou implementação, designa-se um prazo para execução e o responsável pela ação.

Nos próximos tópicos são abordados o diagnóstico de cada indicador e as ações propostas de cada um deles, contudo, primeiramente apresenta-se a BU/UFSC.

5 Biblioteca universitária da Universidade Federal de Santa Catarina

A BU/UFSC é um órgão suplementar da UFSC ligado à Reitoria. Com a consolidação do campus universitário, em 1968, foi criada a Biblioteca Central – BC para reunir os acervos das diversas faculdades para melhorar as condições de prestação de serviços e otimizar o uso de informação pela comunidade universitária.

Nos anos que seguiram, a estrutura foi fortalecida e hoje conta com mais dez bibliotecas setoriais e duas salas de leitura. Possui uma centralização administrativa

composta pela Direção, Secretaria de Planejamento e Administração, Conselho Consultivo formado pelas chefias e lideranças dos setores e bibliotecas, Difusão da Informação, Desenvolvimento de Coleções e Tratamento da Informação e a Tecnologia, Conteúdos Digitais e Inovação (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA, 2021a).

As Bibliotecas funcionam uma média de 238 dias por ano, com circulação de mais de quatro mil pessoas. O acervo da BU/UFSC é composto por quase 271 mil títulos, totalizando cerca de 900 mil exemplares. Realiza, em média, 867 empréstimos diários e 1.762 renovações, também oferece o serviço de empréstimo entre bibliotecas, com mais de 1.300 solicitações no ano. Além disso, possui Repositório Institucional, Portal de Periódicos UFSC, acesso ao Portal de Periódicos da CAPES e diversas bases de dados de periódicos, livros, teses e dissertações, normas técnicas, entre outras (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA, 2020).

A BU/UFSC oferta a possibilidade de comutação bibliográfica, atendendo, no ano de 2019, a 140 solicitações de usuários da UFSC e 113 solicitações de materiais da UFSC requeridos por usuários de outras instituições. O Serviço de Acessibilidade Informacional realiza a adaptação de materiais para as pessoas com deficiência da UFSC. Em 2019, por exemplo, foram mais de 22 mil páginas, entre livros completos, partes de documentos e documentos em braile viabilizados (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA, 2020).

Promove ações de competência em informação e suporte à pesquisa com a disponibilização de tutoriais e atividades como cursos, atendimento individual especializado, visita orientada e técnica, foram mais de 930 no ano de 2019. Também propicia a realização de estágios obrigatórios sob orientação dos profissionais bibliotecários e de desenvolvimento de atividades de bolsistas da UFSC. Realiza eventos e exposições em seus espaços internos, foram 1.135 reservas dos espaços e 65 eventos da BU/UFSC, somam-se a esses outros doze eventos realizados com apoio da BU/UFSC (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA, 2020).

A BU/UFSC está presente nas redes sociais:

- a) Facebook (<https://www.facebook.com/bu.ufsc/>);
- b) Instagram (<https://www.instagram.com/bu.ufsc/>);
- c) Twitter (https://twitter.com/bu_ufsc);
- d) Youtube (<https://www.youtube.com/c/CANALBUUFSC>).

Vale ressaltar que o Portal de Periódicos da UFSC possui canais específicos devido a seu público diferenciado (Facebook: <https://www.facebook.com/periodicosufsc> e Twitter: https://twitter.com/portal_ufsc) (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA, 2020).

Ressalta-se ainda que a BU/UFSC possui 12 comissões permanentes, entre elas a de GC, quatro comissões temporárias e cinco grupos de estudo, trabalho e pesquisa também têm registrado diversos Projetos de Extensão (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA, 2021a). Com isso, realiza entre os servidores da BU/UFSC, de outros departamentos, alunos, comunidade externa, entre outros, muita troca de conhecimento.

5.1 Captura e/ou aquisição de conhecimento

Os oito critérios de verificação (Quadro 1) voltados à captura e/ou criação de conhecimento dos usuários foram analisados, e seis ações foram propostas, conforme seções 3.2.1 e 3.2.2, respectivamente.

5.1.1 Diagnóstico

A BU/UFSC já realizou alguns estudos de usuários e o Serviço de Competência em Informação e Suporte à Pesquisa possui um formulário estruturado para *feedback* dos atendimentos individuais e capacitações. Porém, a comissão identificou que a BU/UFSC dispõe de um conhecimento pouco estruturado da percepção do usuário, pois, no cotidiano, realiza a compilação pelas redes sociais e por meio de *feedback* pessoal.

As informações factuais sobre os usuários constam no sistema Pergamum e também podem ser solicitadas do Sistema de Controle Acadêmico da Graduação e da Pós-Graduação da UFSC, caso necessário, contudo, percebeu-se que esses dados nunca foram trabalhados.

Acredita-se que o local de armazenamento dos interesses e necessidades de informação do usuário seja no sistema Pergamum, como, por exemplo, os termos de busca não recuperados no momento da pesquisa. Mas acrescenta-se que se teria melhor consciência disso a partir dos resultados levantados por um estudo de usuários.

Com relação à estratégia para captura das informações referente à percepção dos usuários e informações factuais, embora se tenha o registro via sistema Pergamum, são muitos dados, o que dificulta uma análise aprofundada.

A BU/UFSC diagnosticou que não utiliza taxonomia para organizar melhor os conhecimentos do usuário, mesmo porque possui conhecimento pouco estruturado, porém é um critério que será avançado a partir da estruturação. No que concerne aos históricos dos atendimentos de Referência, observou-se que possui registros *online* (*email* especialmente nos seguintes serviços: Competência em Informação e Suporte à Pesquisa; Difusão da Informação e Secretaria de Planejamento e Administração; Ouvidoria; *Chat*; Sistema de chamados). Com relação aos presenciais, são armazenados os atendimentos individualizados e agendamentos de grupo e capacitações ministradas, além disso, possui formulário de *feedback* do usuário. No entanto, não há registro dos atendimentos por telefone ou presenciais que não tenham sido agendados.

No quesito de desenvolvimento de um programa ativo e recorrente de estudo de usuários, como mencionado anteriormente, não possui como uma prática institucionalizada, embora se tenha, ao menos, o formulário para *feedback* do usuário dos atendimentos individuais e capacitações.

No que se refere ao conhecimento da expectativa do usuário com relação aos serviços da BU, podemos citar o mesmo apontamento realizado para a “percepção

do usuário” e “programa de estudo de usuários”, tendo em vista que a BU/UFSC não possui nenhuma associação a programas de qualidade e avaliação.

5.1.2 Ações propostas

As ações levantadas para equacionar os problemas relativos a captura e/ou aquisição do conhecimento do cliente são:

- a) realização de estudo de usuários: Para suprir a carência da percepção dos usuários, interesses e necessidades de informação. Um Grupo de Trabalho (<https://portal.bu.ufsc.br/conheca-a-bu/comissoes-de-trabalho/gt-estudo-de-usuarios/>) foi criado e o Estudo foi realizado, tendo sido disponibilizado o questionário para coleta de dados por meio do *site* e outros meios de comunicação (Divulga UFSC e BiblioCentros) durante o período de agosto e novembro de 2020. Nos primeiros meses de 2021 os dados foram analisados para conhecer melhor a percepção dos usuários e seus interesses e necessidades de informação;
- b) termos de busca não recuperados: Analisar os termos de busca digitados no sistema Pergamum, no intuito de trabalhar os interesses e necessidades de informação dos usuários. Os relatórios gerados são complexos e seria necessário “limpar” um pouco mais os dados para serem passíveis de análise;
- c) ferramentas de mineração de dados: Verificar com a equipe do sistema Pergamum algum tipo de ferramenta de mineração de dados/*dashboard* para captura de informações factuais e estratégicas. A equipe do sistema Pergamum foi contatada e, por enquanto, eles não trabalham com nenhuma ferramenta de mineração de dados, embora estejam realizando atualizações que poderão auxiliar na recuperação de informação tanto por parte do usuário da biblioteca, quanto pelos operadores do sistema. Neste interim, a BU/UFSC fez o uso experimental da ferramenta ITMS Analytics e, mais adiante, procurará soluções institucionais para esta demanda;
- d) criação de taxonomia: após o cumprimento da etapa c), ou conjunta-

mente, a criação de taxonomia passa a ser necessária para a estruturação dos conhecimentos adquiridos.

e) necessidade de registro e análise de serviços: Estabelecer quais serviços devem ser registrados e acompanhados no intuito de armazenar o histórico dos atendimentos. Ação ainda pendente de encaminhamentos;

f) histórico do Sistema de Chamados: Analisar as filas do Sistema de Chamados para armazenar o histórico dos atendimentos com a finalidade de capturar o conhecimento do usuário. Ação ainda pendente de análise, contudo novas filas foram abertas para centralização do contato via Sistema de Chamados;

g) satisfação do usuário: Realização de pesquisa de satisfação sobre o horário de funcionamento, por ter sofrido grandes variações no ano de 2019, como forma de verificar a expectativa do usuário com relação aos serviços da BU/UFSC. Foi realizada no início de 2020.

5.2 Compartilhamento/disseminação de conhecimento

O compartilhamento/disseminação de conhecimento continha dois critérios de verificação, então, além do diagnóstico, houve a proposição de duas ações, uma para cada critério.

5.2.1 Diagnóstico

Na questão de compartilhar o conhecimento entre bibliotecários para melhoria e desenvolvimento de novos serviços, foi descrito que a BU/UFSC tem como prática o compartilhamento do conhecimento por meio das reuniões de comissões e grupos de trabalho. Além disso, reconhece que já incorporou a cultura do compartilhamento de conhecimento desde o início da implantação da GC em 2005

Já a troca de conhecimento entre os usuários e com os colaboradores, identificou-se que é proporcionado por meio do Cinema Mundo (clube de cinéfilos),

oficinas, capacitações, atividades culturais, redes sociais, espaços para convivência e trabalho em grupo.

5.2.2 Ações propostas

Como ação para os serviços, ficou prevista a análise do Estudo de Usuário, proposto na fase anterior de captura e/ou criação de conhecimento, pois favorecerá a melhoria e desenvolvimento de novos serviços para a BU/UFSC.

Ao analisar a promoção para os usuários trocarem conhecimento entre si e entre os colaboradores percebeu-se que não há um canal muito estruturado e, por isso se propôs a criação do espaço *Maker*, ainda em fase de projeto, que viabilizará uma maior interação e troca de conhecimentos.

5.3 Aquisição/aplicação de conhecimento

A fase de Aquisição/Aplicação de conhecimento, constante no elemento “Conhecimento do Cliente: usuários”, contempla três critérios, e, após análise da comissão de GC da BU/UFSC, foram sugeridas três ações, sendo que o diagnóstico foi o mesmo para todos os critérios.

5.3.1 Diagnóstico

O diagnóstico foi que a BU/UFSC sempre trabalha na melhoria e análise dos produtos e serviços de forma sistemática (mapeamento de processos, GC, redes sociais, *feedback* dos usuários), com a colaboração do usuário, mas identifica que há falta de insumos.

5.3.2 Ações propostas

Para atender aos critérios de desenvolvimento de novos produtos e serviços, tanto a partir da assimilação do conhecimento do usuário pela equipe, quanto pelo seu *feedback*, e para submissão do resultado dos estudos para apreciação do usuário,

foram propostas as seguintes ações:

- a) formalizar os canais de comunicação entre usuário e BU/UFSC, para isso foram realizadas várias ações por parte da comissão de Comunicação e Marketing da BU/UFSC, como, por exemplo, aplicação de questionários via *Stories*, sorteios, campanha de divulgação (BU/UFSC Divulga e Dicas BU), entre outros;
- b) divulgar para os usuários os resultados da pesquisa de satisfação em relação ao horário de funcionamento;
- c) divulgar para os usuários o resultado do Estudo de Usuário, o que deverá ocorrer assim que concluir a análise e realizar a divulgação interna.

6 Considerações finais

Considera-se que a BU/UFSC, de forma geral, utiliza o conhecimento dos usuários, tendo em vista que:

- a) captura-o por meio das: redes sociais; estudos de usuários; e-mail; ouvidoria da UFSC; Sistema de Chamados; formulário de *feedback* ao final das capacitações e atendimentos individualizados; *feedback* presencial dos usuários; e pelo sistema Pergamum;
- b) compartilha/dissemina em: reuniões de comissões e grupos de trabalho; oficinas; capacitações; atividades culturais; redes sociais; espaços de convivência; eventos;
- c) adquire/aplica o conhecimento através do: mapeamento de processos; GC; redes sociais; *feedback* dos usuários.

Todavia, é necessário verificar e aperfeiçoar métodos inovadores e estruturados para retornar o conhecimento do usuário em forma de novos serviços e produtos. Considera-se que estruturar melhor os conhecimentos capturados proporcionará melhores formas de aproveitamento. Além disso, perceber os benefícios

do bom uso desses conhecimentos funcionará como estímulo para seu tratamento e uso até que se tornem atividades quotidianas.

Em contrapartida, deve-se ter consciência da responsabilidade institucional para com os dados e informações dos usuários, especialmente considerando as recentes diretrizes da Lei Brasileira de Proteção de Dados (BRASIL, 2019). Na BU/UFSC, o usuário, ao cadastrar-se na Biblioteca, consente o tratamento de dados pessoais exclusivamente para finalidades de prestação de serviços de informação (Universidade Federal de Santa Catarina, [2021]).

Referências:

BARROS, M. F. M. Biblioteca universitária e inovação: gestão do conhecimento, empreendedorismo e qualidade. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 15., 2008, São Paulo. Anais [...]. Brasília: FEBAB, 2008. p. 1- 15. Disponível em: http://repositorio.febab.org.br/files/original/30/4187/SNBU2008_036.pdf. Acesso em: 04 nov. 2021.

BELLUZZO, R. C. B.; SILVA, D. S. Gestão do conhecimento e saber nas bibliotecas universitárias. *Perspectivas em Gestão & Conhecimento*, João Pessoa, v. 7, n. 1, p. 5-27, jan./jun. 2017. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.21714/2236-417X2017v7n1p5>. Acesso em: 07 nov. 2021.

BEM, Roberta Moraes de. Framework de Gestão do Conhecimento para bibliotecas universitárias. 2015. 344p. Tese (Doutorado em Engenharia e Gestão do Conhecimento) - Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2015. Disponível em: <http://tede.ufsc.br/teses/PEGC0364-T.pdf>. Acesso em: 26 jan. 2022.

BRASIL. Lei nº 13.853, de 08 de julho de 2019. Altera a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, para dispor sobre a proteção de dados pessoais e para criar a Autoridade Nacional de Proteção de Dados; e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2019/Lei/L13853.htm#art1. Acesso em: 05 nov. 2021.

DANESHGAR, F.; PARIROKH, M. An integrated customer knowledge management framework for academic libraries. *The Library Quarterly*, v. 82, n. 1, p. 7-28, jan. 2012. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1086/662943>. Acesso em: 25 nov. 2021.

MARTINS, C. Q. Gestão do conhecimento para serviços de informação: análise de produtos e serviços inovadores em bibliotecas universitárias. *Biblos: Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação*, Rio Grande, v. 26, n. 1, p. 9-30, jan./jun. 2012. Disponível em: <https://periodicos.furg.br/biblos/article/view/2515>. Acesso em: 07 nov. 2021.

QU, Y. X. Research of knowledge management on the university library for subject user. In: INTERNATIONAL CONFERENCE ON MANAGEMENT SCIENCE AND INDUSTRIAL ENGINEERING, 2011, Harbin. *Conference Proceedings [...]*. Harbin, 2011. p. 932-934.

RIBEIRO JUNIOR, D. I.; COSTA, M. P. P. Gestão do conhecimento em unidades de informação: um modelo de retenção e compartilhamento de conhecimento apoiado por tecnologia de Wikis Semânticas. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 25., 2013, Florianópolis. Anais [...]. Brasília: FEBAB, 2013. Disponível em: <https://portal.febab.org.br/anais/article/view/1406>. Acesso em: 05 nov. 2021.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA (UFSC). Biblioteca Universitária. Florianópolis, 2021. Disponível em: <http://portal.bu.ufsc.br/>. Acesso em: 06 dez. 2021a.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA (UFSC). Biblioteca Universitária. Regulamento de empréstimo. Florianópolis, [2021]. Disponível em: <http://portal.bu.ufsc.br/conheca-a-bu/administrativo/normas-gerais/>. Acesso em: 05 nov. 2021.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA (UFSC). Biblioteca Universitária. Relatório de atividades BU/UFSC: de dezembro de 2018 a dezembro de 2019. Florianópolis, 2020. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/209106>. Acesso em: 02 dez. 2021.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA (UFSC). Gestão do Conhecimento: BU. Disponível em: <https://gestaodoconhecimento.bu.ufsc.br/sobre-o-framework-gc/>. Acesso em: 06 dez. 2021b.

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

<http://notes.ufsc.br/aplic/portaria.nsf/86f8060c3d460e4283257cc9005e1cf2?OpenForm&ParentUNID=23618B1C81BEF4DF83257E51006F7E39>. Acesso em: 29 nov. 2021.