

Número Especial - Abril/Junio 2017

REVISTA **Ciencias de la Documentación**

ISSN 0719-5753

ciKi

VI Congreso Internacional
De Conocimiento e Innovación

221 B

WEB SCIENCES

221 B WEB SCIENCES

SANTIAGO — CHILE

CUERPO DIRECTIVO

Directora
Carolina Cabezas Cáceres
221 B Web Sciences, Chile

Subdirector
Eugenio Bustos Ruz
221 B Web Sciences, Chile

Editor
Juan Guillermo Estay Sepúlveda
221 B Web Sciences, Chile

Cuerpo Asistente

Traductora: Inglés
Pauline Corthorn Escudero
221 B Web Sciences, Chile

Traductora: Portugués
Elaine Cristina Pereira Menegón
221 B Web Sciences, Chile

Portada
Felipe Maximiliano Estay Guerrero
221 B Web Sciences, Chile

Asesoría Ciencia Aplicada y Tecnológica:
221 B Web Sciences
Santiago – Chile

Revista Ciencias de la Documentación
Representante Legal
Juan Guillermo Estay Sepúlveda Editorial

COMITÉ EDITORIAL

Dra. Kátia Bethânia Melo de Souza
Universidade de Brasília – UNB, Brasil

Dr. Carlos Blaya Perez
Universidade Federal de Santa Maria, Brasil

Ph. D. France Bouthillier
McGill University, Canadá

Dr. Juan Escobedo Romero
Universidad Autónoma de San Luis de Potosí,
México

Dr. Jorge Espino Sánchez
Escuela Nacional de Archiveros, Perú

Dra. Patricia Hernández Salazar
Universidad Nacional Autónoma de México, México

Dra. Trudy Huskamp Peterson
Certified Archivist Washington D. C., Estados
Unidos

Dr. Luis Fernando Jaén García
Universidad de Costa Rica, Costa Rica

Dra. Elmira Luzia Melo Soares Simeão
Universidade de Brasília, Brasil

Lic. Beatriz Montoya Valenzuela
Pontificia Universidad Católica del Perú, Perú

Mg. Liliana Patiño
Archiveros Red Social, Argentina

Dr. André Porto Ancona Lopez
Universidade de Brasília, Brasil

Dra. Glaucia Vieira Ramos Konrad
Universidade Federal de Santa Maria, Brasil

Dra. Perla Olivia Rodríguez Reséndiz
Universidad Nacional Autónoma de México, México

COMITÉ CIENTÍFICO INTERNACIONAL

Dr. Héctor Guillermo Alfaro López
Universidad Nacional Autónoma de México, México

Dr. Eugenio Bustos Ruz
Asociación de Archiveros de Chile, Chile

Ph. D. Juan R. Coca
Universidad de Valladolid, España

Dr. Martino Contu
Università Degli Studi di Sassari, Italia

Dr. José Ramón Cruz Mundet
Universidad Carlos III, España

Dr. Carlos Tulio Da Silva Medeiros
Instituto Federal Sul-rio-grandense, Brasil

Dr. Andrés Di Masso Tarditti
Universidad de Barcelona, España

Dra. Luciana Duranti
University of British Columbia, Canadá

Dr. Allen Foster
University of Aberystwyth, Reino Unido

Dra. Manuela Garau
Universidad de Cagliari, Italia

Dra. Marcia H. T. de Figueredo Lima
Universidad Federal Fluminense, Brasil

Dra. Rosana López Carreño
Universidad de Murcia, España

Dr. José López Yepes
Universidad Complutense de Madrid, España

Dr. Miguel Angel Márdero Arellano
Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e
Tecnologia, Brasil

Lic. María Auxiliadora Martín Gallardo
Fundación Cs. de la Documentación, España

Dra. María del Carmen Mastropiero
Archivos Privados Organizados, Argentina

Dr. Andrea Mutolo
Universidad Autónoma de la Ciudad de
México, México

Mg. Luis Oporto Ordoñez
Director Biblioteca Nacional y Archivo
Histórico de la Asamblea Legislativa
Plurinacional de Bolivia, Bolivia
Universidad San Andrés, Bolivia

Dr. Alejandro Parada
Universidad de Buenos Aires, Argentina

Dra. Gloria Ponjuán Dante
Universidad de La Habana, Cuba

Dra. Luz Marina Quiroga
University of Hawaii, Estados Unidos

Dr. Miguel Ángel Rendón Rojas
Universidad Nacional Autónoma de México, México

Dra. Fernanda Ribeiro
Universidade do Porto, Portugal

Dr. Carlos Manuel Rodríguez Arrechavaleta
Universidad Iberoamericana Ciudad de México, México

Dra. Vivian Romeu
Universidad Iberoamericana Ciudad de México, México

Mg. Julio Santillán Aldana
Universidade de Brasília, Brasil

Dra. Anna Szlejcher
Universidad Nacional de Córdoba, Argentina

Dra. Ludmila Tikhnova
Russian State Library, Federación Rusa



Indización

Revista Ciencias de la Documentación, se encuentra indizada en:



CATÁLOGO



CENTRO DE INFORMACION TECNOLOGICA



ISSN 0719-5753 - Número Especial / Abril – Junio 2017 pp. 65-69

DESIGN DAS ETAPAS A SEREM SEGUIDAS EM UM INSTRUMENTO PARA A COLETA DE DADOS PARA ORGANIZAÇÕES DO SETOR DE TI

Lic. Daniele Pinto

Unicesumar, Brasil

danicne@gmail.com

Drdo. Flávio Bortolozzi

Unicesumar, Brasil

flavio.bortolozzi@unicesumar.edu.br

Drdo. Cláudia Herrero Martins Menegassi

Unicesumar, Brasil

claudia.herrero@unicesumar.edu.br

Drdo. Paulo Marcelo Ferraresi Pegino

Unicesumar, Brasil

paulo.pegino@unicesumar.edu.br

Drdo. Nelson Tenório Jr

Unicesumar, Brasil

nelson.tenoriojr@gmail.com

Fecha de Recepción: 28 de enero de 2017 – **Fecha de Aceptación:** 15 de marzo de 2017

Resumo

O conhecimento tornou-se um dos, senão, o principal recurso das organizações, promovendo melhorias nos processos, adoção das melhores práticas e, conseqüentemente, inovação. Isso fez com que as organizações se tornassem mais dinâmicas e complexas, surgindo a necessidade delas saberem onde o conhecimento é criado, como ele é armazenado e compartilhado. Sendo assim, com base na literatura, esse trabalho teve como objetivo propor as etapas para um instrumento de investigação de gestão do conhecimento organizacional voltado para as organizações do setor de tecnologia da informação.

Palavras-Chaves

Instrumento – Pesquisa de campo – Concepção – Modelos

Abstract

The knowledge become one, if not the main resource of organizations, promoting the best processes, the adoption of best practices and consequently innovation. This make with the organizations become more dynamics and complex, emerging the necessity them understand when the criation know, how it is stored and shared. Therefore, based on the literature, this work develops to suggest to a knowledge management investigacion instrument aimed to the information technology arena companies.

Keywords

Instrument – Field research – Design – Models

1.- Introdução

O desenvolvimento e evolução das tecnologias da informação e comunicação fizeram com que o conhecimento se tornasse uma fonte de vantagem competitiva para as organizações, promovendo o crescimento econômico (Lastres & Albagli, 1999). Com isso a gestão do conhecimento (GC) tornou-se um recurso fundamental nas organizações mostrando aos gestores onde o conhecimento é criado, armazenado, como ele pode ser recuperado e compartilhado (Souza, 2014). Assim, saber o que está sendo realizado, mesmo que informalmente, é importante para as organizações a fim de avaliar a real situação do conhecimento (Fátima, Nastasi & Lima, 2015), avaliando quais práticas, ações e ferramentas estão sendo utilizadas para reter o conhecimento organizacional. Entretanto, Floriano, Santos e Schroeder (2009) afirmam que muitas organizações ainda não reconhecem a importância do conhecimento e seus benefícios. Por isso, a necessidade de se investigar o que está sendo desenvolvido e de que jeito vem sendo conduzido. Para tal, a literatura nos fornece uma gama de modelos de investigação da GC, modelos estes, já consolidados e adaptáveis a qualquer tipo de organização. Geralmente, esses modelos são constituídos por inúmeras questões e são bem complexos, necessitando assim, de um tempo oneroso para serem respondidos.

Portanto, o objetivo deste artigo é realizar o *design* das etapas contidas em um instrumento de pesquisa de campo voltado para a investigação da GC nas organizações do setor de Tecnologia da Informação (TI) considerando que essas organizações são muito dinâmicas e complexas e que, ainda, estão inseridas em um ambiente sujeito a mudanças tecnológicas constantes. Esta pesquisa caracteriza-se como do tipo exploratória e bibliográfica e tem como base os modelos de investigação do conhecimento de Bukowitz e Williams (2002), APQC (2002), Fonseca (2006) e APO (2009).

2.- Investigação da gestão do conhecimento organizacional

Segundo Costa, Vasconcelos e Cândido (2009), a importância de se conhecer as ações da GC realizadas pela organização se fundamentam em compreender como as organizações funcionam, como as operações são realizadas e qual o caminho percorrido pela informação e o conhecimento. Assim, a GC abrange além da administração dos ativos intelectuais, os processos que atuam sobre eles, incluindo o desenvolvimento, o armazenamento, a utilização e o compartilhamento do conhecimento (Ziviani, Ferreira & Silva, 2015). Nesse trabalho é dada ênfase aos modelos de Bukowitz e Williams (2002), APQC (2002), Fonseca (2006) e APO (2009).

Bukowitz e Williams (2002) propõe uma base para o processo de GC nas organizações fundamentada em duas dimensões: tática (obter, utilizar, aprender, contribuir) e estratégica (avaliação, construção, manutenção). APQC (2002) tem como objetivo avaliar se a GC está sendo implantada de forma efetiva indicando os melhores caminhos para as organizações. Está estruturada em cinco estágios: início, desenvolvimento da estratégia, desenho e implementação das práticas de GC, expansão e apoio e institucionalização da GC. Fonseca (2006) apresenta o modelo OKA (Organizational Knowledge Assessment) com a finalidade de avaliar as capacidades das organizações em ampliar seus ativos intelectuais. Constituído por 14 dimensões fundamentadas em pessoas, processos e sistemas. APO (2009) sugere uma metodologia para a implementação da GC composta por aceleradores, processos de GC e resultados.

3.- Etapas para um instrumento de avaliação da investigação das práticas de gestão do conhecimento para o setor de TI

Após a análise das etapas dos modelos de Bukowitz e Willians (2002), APQC (2002), Fonseca (2006) e APO (2009) definimos as seguintes etapas: visão geral sobre a GC na organização, identificação do conhecimento na organização, armazenamento, recuperação, compartilhamento e práticas e ferramentas utilizadas pelas organizações de TI para subsidiarem as fases anteriores (figura 01). As etapas definidas levaram em consideração que o conhecimento das organizações se encontra nas pessoas e precisa ser identificado, organizado e armazenado para que não se perca, sendo recuperado e compartilhado sempre que necessário.

Design do Instrumento para pesquisa de campo
Etapa 1: Visão Geral da GC
Etapa 2: Identificação do conhecimento
Etapa 3: Armazenamento do conhecimento
Etapa 4: Recuperação do conhecimento
Etapa 5: Compartilhamento do conhecimento
Etapa 6: Ações e Ferramentas de GC

Figura 1

Design das etapas do instrumento de pesquisa de campo

A primeira etapa é referente à visão geral sobre a GC. De acordo com Choo (2003), é preciso que as pessoas entendam que todo conhecimento presente na organização fomenta a tomada de decisão e norteie os melhores resultados. A segunda é a da identificação do conhecimento, *i.e.*, identificar o que já se sabe para a busca de novos desafios e conhecimentos (Nonaka & Takeuchi, 1997). Aqui as questões elaboradas consideraram o capital intelectual identificando os meios que as pessoas utilizam para buscar informações. A terceira etapa define como o conhecimento é armazenado, que significa organizá-lo e disponibilizá-lo para todos da organização (Corrêa, 2014). Para Bueno, Benevides, Albiero e Vaz (2004) é importante saber onde e como o conhecimento se encontra armazenado e como pode ser acessado. A quarta etapa, a recuperação do conhecimento, identifica como o conhecimento armazenado é recuperado pelos indivíduos dentro da organização. Isso é importante porque as informações armazenadas podem suprir as necessidades do usuário e construir um novo conhecimento (Choo, 2003; Gonzales, 2016). A quinta etapa envolve o compartilhamento do conhecimento e objetiva mostrar o papel da organização nessa prática. Para Cisne, Kaneoya e Santos (2015, p. 102) “o conhecimento pode ser ampliado ou consolidado em um grupo, por meio de compartilhamento”. Rabelo, Ferenhof, Rados e Selig (2012) afirmam que há diferentes pessoas de diferentes especialidades, experiências e necessidades nas organizações, por isso a externalizar o que se sabe é importante para que o conhecimento não seja perdido. A última etapa está fundamentada nas ações e ferramentas utilizadas para capturar, armazenar e compartilhar conhecimento, que funciona como um instrumento de extração e incorporação de conhecimento para a organização (Gonzalez, Reis & Santos, 2016).

4.- Considerações finais

A importância desse trabalho está fundamentada na necessidade de descobrir os caminhos do conhecimento dentro das organizações, a fim de se perder o mínimo de conhecimento possível durante os processos.

Com isso, este artigo teve como objetivo definir o *design* das etapas de um modelo de investigação da GC para organizações do setor de TI. As etapas foram desenvolvidas com base em modelos já aplicados e testados na literatura - Bukowitz e Willians (2002), APQC (2002), Fonseca (2006) e APO (2009).

Foram propostas seis etapas para a composição de um instrumento de investigação para pesquisa de campo – visão geral da GC, identificação do conhecimento, armazenamento do conhecimento, recuperação do conhecimento, compartilhamento do conhecimento e ações e ferramentas de GC.

Sugere-se como próximo passo a definição das questões de cada etapa, bem como a validação do questionário a ser elaborado, por meio de uma prova de conceito com profissionais do setor de TI e especialistas em GC.

Referências

APO. (2009). *Knowledge management: facilitator's Guide*. Recuperado em 15 de maio, 2016, de http://www.apo-tokyo.org/00e-books/IS-39_APO-KM-FG.htm

APQC. (2002). *Measuring knowledge management*. Recuperado em 15 de maio, 2016, de http://www.providersedge.com/docs/km_articles/Measuring_KM.pdf

Bueno, G. de S., Benevides, M. V. de S.; Albiero, M. B. & Vaz, S. R. (2004). Gestão estratégica do conhecimento. *FAE*, 7 (1), 89-102.

Bukowitz, W. R. & Williams, R. L. (2002). *Manual de gestão do conhecimento: ferramentas e técnicas que criam valor para a empresa*. Porto Alegre: Bookman.

Choo, C. W. (2003). *A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões*. São Paulo: Senac.

Cisne, C. S. de, Kaneoya, P. H. & Santos, L. C. M. dos. (2015). Compartilhamento e registro de conhecimento: um estudo de caso na empresa Knowtec. *Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina*, 20 (1), 98-111.

Corrêa, F. & Ziviani, F. (2015). A gestão do conhecimento aplicada ao setor de tecnologia da informação. *Informação e Sociedade*, 25 (1), 101-122.

Corrêa, F. (2014) *A gestão do conhecimento aplicada ao setor de tecnologia da informação*. Dissertação de mestrado, Curso de Mestrado Profissional em Sistemas de Informação e Gestão do Conhecimento, Universidade Fumec, Belo Horizonte, Minas Gerais, Brasil.

Costa, I., Vasconcelos, A. C. F. de & Cândido, G. A. Diagnóstico de gestão do conhecimento como mecanismo para a criação de valor: um estudo exploratório no SEBRAE-PB. *Revista Gestão Industrial*, 5 (2), 80-98.

Fátima, A. C. de, Nastasi E., Jr. & Lima, F. R., Jr. (2015). Uma ferramenta para avaliação do nível de maturidade da gestão do conhecimento organizacional. *Revista Eletrônica Gestão & Saúde*, 6 (2), 873 – 890.

Floriano, J. F., Santos, L. dos & Schroeder, U. (2009). Aplicação do modelo proposto por Bukowitz e Willians no diagnóstico da gestão do conhecimento de uma indústria de móveis em

Design das etapas a serem seguidas em um instrumento para a coleta de dados para organizações do setor de TI pág. 69

Timbó – SC. *Anais do XXIX Encontro Nacional de Engenharia de Produção*, Florianópolis, SC, Brasil.

Fonseca, A. F. (2006). *Organizational knowledge assessment methodology*. Washington: World Bank Institute.

Gonzales, I. P., Jr., Reis, L. de S. B. & Santos, V. A. V. (2016). O uso da tecnologia da informação nas micro e pequenas empresas familiares de Cachoeira – Ba. *Revista Eletrônica do Alto Vale do Itajaí – REAVI*, 4 (5), I-F.

Lastres, H. M. M. & Albagli, S. (Org.). (1999). Chaves para o Terceiro Milênio na Era do Conhecimento In H. M. M. Lastres & S. Albagli. *Informação e globalização na era do conhecimento*. Rio de Janeiro: Campus.

Nonaka, I., Takeuchi, H. (1997). *Criação de conhecimento na empresa: como as empresas japonesas geram a dinâmica da inovação*. Rio de Janeiro: Campus.

Rabelo, R. A., Ferenhof, H. A., Rados, G. V. & Selig, P. M. (2012). Gestão do conhecimento em processos de transformação organizacional: o desenvolvimento da intimidade como fator facilitador. *Perspectivas em Gestão e Conhecimento*, 2 (1), 21-35.

Souza, M. A. B. (2014). Gestão do conhecimento: uma Contribuição ao seu entendimento. *Revista de Administração e Negócios da Amazônia*, 6 (3), 38–47.

Vasconcelos, A. C. F. de & Cândido, G. A. (2008). Diagnóstico de gestão do conhecimento como mecanismo para criação de valor: um estudo exploratório no SEBRAE-PB. *Anais do XXV Simpósio de Gestão da Inovação Tecnológica*, Brasília, DF, Brasil.

Ziviani, F., Ferreira, M. A. T. & Silva, S. M. da. (2015). Avaliação Da Maturidade Em Gestão Do Conhecimento Em Organizações Mineiras. *Revista Eletrônica de Estratégia e Negócios*, 8 (1).

Para Citar este Artigo:

Pinto, Danieli; Bortolozzi, Flávio; Menegassi, Cláudia Herrero Martins; Pegino, Paulo Marcelo Ferraresi y Tenório Jr., Nelson. Design das etapas a serem seguidas em um instrumento para a coleta de dados para organizações do setor de TI. *Rev. Cs. Doc. Num. Especial Abril - Junio 2017*, ISSN 0719-5753, pp. 65-69.

221 B
WEB SCIENCES

ciKi

Revista
CD
Ciencias de la Documentación

Las opiniones, análisis y conclusiones del autor son de su responsabilidad y no necesariamente reflejan el pensamiento de la **Revista Ciencias de la Documentación**.

La reproducción parcial y/o total de este artículo debe hacerse con permiso de **Revista Ciencias de la Documentación**.