



UM INSTRUMENTO PARA A VALIDAÇÃO DE INDICADORES DE CRIAÇÃO DO CONHECIMENTO NA INDÚSTRIA DE SOFTWARE

Leonardo Scalabrini¹, Danieli Pinto², Amanda Vidotti², Nelson Tenório Jr³

¹Acadêmico do Curso de Engenharia de Software, Centro Universitário de Maringá – UNICESUMAR, Maringá-PR. Programa de Iniciação Científica da UniCesumar (PIC). leonardo_scalabrini@hotmail.com

²Mestrandas, Gestão do Conhecimento nas Organizações, UNICESUMAR

³Orientador, Doutor, Docente do Programa de Mestrado em Gestão do Conhecimento nas Organizações, UNICESUMAR. Pesquisador do Instituto Cesumar de Ciência, Tecnologia e Inovação (ICETI)

RESUMO

A gestão do conhecimento (GC) possui um conjunto de práticas que buscam melhorar o desempenho organizacional. A organização que gerencia estas práticas, condiciona a inovação tecnológica, que por sua vez, aumenta a sua competitividade no mercado. Portanto, torna-se extremamente importante avaliar os principais indicadores de GC para a criação do conhecimento em uma organização. Para isso realizou-se uma pesquisa bibliográfica com a finalidade de se encontrar e selecionar indicadores aderentes ao processo de criação do conhecimento organizacional. Com base na pesquisa realizada foi elaborado um formulário de entrevistas semi-estruturado destinado aos gerentes de equipes da indústria de software com o objetivo de se avaliar os principais indicadores da criação do conhecimento organizacional.

PALAVRAS-CHAVE: Gestão do conhecimento; Indicadores; Práticas.

1 INTRODUÇÃO

O conhecimento agregado ao trabalho gerou importantes impactos sobre os modelos de negócio e de gestão nas organizações nos últimos anos (REZENDE; PEREIRA; OLIVEIRA, 2016). Nesse contexto, o conhecimento tornou-se um ativo intangível fundamental e de grande valor para as organizações, principalmente, na busca por vantagem competitiva (NATALE; NEVES; CARVALHO, 2016).

Devido a isso, muitas organizações precisaram adotar alguns processos visando a criação, utilização e a disseminação do conhecimento organizacional (DALKIR, 2011), considerando os conhecimentos explícitos e tácitos “escondidos através das experiências e *insights* das pessoas” (GOLDONI, 2007, p. 20).

Nonaka e Takeuchi (2008) definem a GC como a capacidade que uma empresa tem em criar, codificar, armazenar, recuperar e disseminar o conhecimento organizacional e, ainda, incorporá-lo aos produtos e serviços. Souza; Amaral (2012) afirmam que a criação de novos produtos, serviços, processos e estratégias tem sido o grande diferencial para estabelecer vantagem competitiva entre uma empresa e as demais.

Porém, por ser um ativo intangível e por estar em um ambiente muito complexo, o conhecimento é de difícil mensuração, gerando uma grande dificuldade em demonstrar os resultados obtidos (COSTA; SALGADO, 2016).

Segundo Natale; Neves, Carvalho (2016) uma das maneiras de se avaliar a GC nas organizações é por meio da utilização de indicadores. Estes devem “ajudar a medir a distância entre a situação atual e a desejada”, buscando “retratar a realidade e os problemas organizacionais, baseados em uma visão e nos objetivos claros do que a empresa quer mudar (TEIXEIRA FILHO, 2002, p. 15).



Goldoni (2007) destaca que a GC por ser um processo organizacional pode ser gerenciada e mensurada por meio de indicadores. Além disso, devido ao fato do conhecimento ser incorporado aos processos da organização, os indicadores precisam ter um foco no aprendizado organizacional, individual e na produtividade (GOLDONI, 2007).

Os indicadores podem ser utilizados nas mais diversas fases do processo, mostrando à organização que seus objetivos estão sendo atingidos, sendo dessa forma, indispensáveis.

Por meio de pesquisa bibliográfica e exploratória, este trabalho se concentrou em propor um instrumento para pesquisa de campo acerca dos indicadores de GC para a criação do conhecimento na indústria de software, resultando na elaboração de um formulário semi-estruturado.

2 MATERIAIS E MÉTODOS

Trata-se de uma pesquisa bibliográfica e exploratória, conforme sugere Lakatos (2010). A pesquisa bibliográfica foi realizada em bases de dados científicas online, devidamente qualificadas pela CAPES, visando ampliar o conhecimento do pesquisador sobre GC e indicadores de desempenho.

Com base na pesquisa realizada, foi feita uma adaptação dos indicadores propostos por Mansfield; Gruewald (2013) e com a ajuda de um especialista em GC foram definidos subgrupos que possibilitam a mensuração do conhecimento organizacional na indústria de software.

Foi adotada a escala de Likert (1932), onde o entrevistado deve apresentar, segundo suas experiências, o grau de importância do indicador.

Destaca-se que o objetivo deste artigo é somente apresentar o formulário elaborado. Sua validação acontecerá em trabalhos de campo futuros.

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os indicadores para a criação do conhecimento organizacional apresentados foram baseados em Mansfield; Grunewald (2013). Os subgrupos definidos foram:

- a) Indicadores para uma comunidade online de prática (CoP) ou fórum de partilha de conhecimento. Esses indicadores são voltados para medir a interação dos atores com as comunidades de prática (CoP), onde o seu principal objetivo é a disseminação do conhecimento entre os membros da comunidade deixando evidente a prática de compartilhamento do conhecimento, que segundo, Nonaka e Takeuchi (2008), é um dos principais fatores que possibilitam a criação do conhecimento;
- b) Indicadores para produtos de conhecimento. Esses indicadores enfatizam a criação e o compartilhamento de produtos de conhecimento, que podem ser textos, vídeos, artigos, manuais, ou qualquer informação que resulta no ato de aprender. Isso deixa evidente a prática de criação e compartilhamento do conhecimento;
- c) Indicadores para o desenvolvimento organizacional da capacidade de conhecimento de gestão. Esses indicadores evidenciam os incentivos que os colaboradores recebem da organização, para a aprendizagem e a disseminação de novos conhecimentos dentro da organização, deixando claro a aderência com as práticas de criação e compartilhamento de conhecimento.



A partir do formulário de entrevistas contendo esses subgrupos de indicadores, espera-se validar aqueles mais importantes a serem coletados e monitorados para que meçam a criação do conhecimento em empresas da indústria de software.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Essa pesquisa propôs um formulário de entrevistas semi-estruturadas para uma pesquisa de campo que visa levantar os indicadores mais importantes para se mensurar a criação do conhecimento organizacional. Esse formulário será aplicado em uma pesquisa de campo com gestores de equipes de projetos em empresas da indústria de software.

A medição do conhecimento organizacional é importante porque colabora com a GC que possibilita uma empresa gerenciar a criação, codificação, armazenamento, recuperação e disseminação do seu conhecimento e, ainda, incorporá-lo aos produtos e serviços.

REFERÊNCIAS

COSTA, T. M. D.; SALGADO, E. G. Proposta de indicadores para Gestão do Conhecimento em ambientes de desenvolvimento de software. **Revista Eletrônica de Sistemas de Informação e Gestão Tecnológica**, v.7, n.1, 2016.

DALKIR, K. **Knowledge Management in Theory and Practice**. 2. ed. Massachusetts: MIT Press, 2011.

FALCÃO, J.P.C. **Influência do compartilhamento da informação e do conhecimento no processo de inovação em empresas de base tecnológica**. 2009. 215. Dissertação, (Mestre em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2009.

GOLDONI, V. **Indicadores para avaliação da gestão do conhecimento: o caso de empresas de desenvolvimento de software**. Dissertação. Mestrado em Administração e Negócios, PUCRS, 2007.

LIKERT, R. A technique for the measurement of attitudes. **Archives of Psychology**. n. 140, p. 44-53, 1932.

LIN, C., & WEI, C. (2005). **Establishing the Key Performance Indicators of Knowledge Management**, 13(2), 67–87.

SILVA, F. B. (2006). **Gestão do conhecimento aplicada à metodologia de gerenciamento de projetos de TI – um caso prático**, (2000), 1–16.

MANSFIELD, W.; GRUNEWALD, P. *The use of Indicators for the Monitoring and Evaluation of Knowledge Management and Knowledge Brokering in International Development*. **Report of a workshop held at the Institute for Development Studies**, 2013.



MARCONI, M., & LAKATOS, E. (2003). **Fundamentos de metodologia científica**. Editora Atlas S. A. Disponível em: <<http://doi.org/10.1590/S1517-97022003000100005>>.

NATALE, C. H. C.; NEVES, J. T. R.; CARVALHO, R. B. de. Maturidade em Gestão do Conhecimento: análise das percepções dos gestores de uma grande empresa de construção civil. **Informação**, v.21, n.1, 2016.

NONAKA, I.; TAKEUCHI, H. **Gestão do Conhecimento**. Porto Alegre: Bookman, 2008.

REZENDE, J. F.; PEREIRA, R. D.; OLIVEIRA, D. A. Plataformas para Gestão do Conhecimento: estudo de caso sobre a ativação do valor de excedentes cognitivos por meio do desenvolvimento de um contexto capacitante virtual. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, v.6, n. 1, p. 72-88, 2016.

SHANNAK, R. O. (2009). **Measuring Knowledge Management Performance**, 35(2), 242–253.

SOUZA, A. J. F. P.; AMARAL, S.A. Impacto do compartilhamento da informação e do conhecimento para o desenvolvimento de inovação em grandes organizações. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, João Pessoa, v. 2, Número Especial, p. 12-26, out. 2012.

TEIXEIRA FILHO, J. Tudo que parece sólido desmancha no ar: indicadores da Gestão do Conhecimento. **Insight**, n. 53, 2002.