



XVII Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação (XVII ENANCIB)

GT 4 – Gestão da informação e do conhecimento

O COMPARTILHAMENTO NA PERSPECTIVA DA GESTÃO DA INFORMAÇÃO E DO CONHECIMENTO

THE SHARING WITHIN THE PERSPECTIVE OF INFORMATION AND KNOWLEDGE MANAGEMENT

Noadya Tamillys de Oliveira Duarte¹, Alzira Karla Araújo da Silva².

Modalidade da apresentação: Pôster

Resumo: Reflexão teórica acerca das características do compartilhamento na perspectiva da gestão da informação e do conhecimento, identificando os objetivos e as peculiaridades desse comportamento, bem como os tipos de recursos que favorecem sua prática. Apresenta uma pesquisa de mestrado em andamento, cujo objetivo é analisar o processo de compartilhamento da informação e do conhecimento na comunidade virtual do SIGAA, entre os agentes de pessoas da Universidade Federal da Paraíba. Os resultados parciais indicam que o compartilhamento, quando associado à informação, é caracterizado como um comportamento informacional que colabora com a sinergia dos fluxos formais da organização. O compartilhamento do conhecimento, por sua vez, é uma socialização de experiências vividas pelos indivíduos, tendo em vista a criação e o aprimoramento do conhecimento organizacional. Tais resultados permitem a constatação quanto à importância da organização criar mecanismos e estratégias adequadas para cada tipo de compartilhamento.

Palavras-chave: Compartilhamento da informação. Compartilhamento do conhecimento. Gestão da informação e do conhecimento. Tecnologias de informação e comunicação.

1 Mestranda pelo Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba (PPGCI/UFPB) e Membro do Grupo de Estudos e Pesquisas "Informação, Aprendizagem e Conhecimento" (GIACO).
2 Professora do Departamento de Ciência da Informação e do PPGCI da UFPB. Doutora pelo PPGCI da Universidade Federal de Minas Gerais e Vice-Coordenadora do GIACO.

Abstract: *Theoretical observation that seeks to reflect on the sharing features within the information and knowledge management, it is done by identifying the objectives and the peculiarities of this behavior, as well as the types of resources that favor its practice. This study presents part of a master's in progress research, whose goal is to analyze the process of sharing information and knowledge in the virtual community of SIGAA, among agents of people from Federal University of Paraiba. Partial results indicate that sharing, when associated with information, is characterized as an informational behavior that collaborates with the synergy of the organizational formal flow. The sharing of knowledge, on the other hand, is a socialization of the individuals experiences, which aims to the creation and improvement of an organizational knowledge. These results allow the finding of how important it is to an organization to create mechanisms, and strategies. for each type of share.*

Keywords: *Information sharing. Knowledge sharing. Information and knowledge sharing. Information and knowledge management. Information and communication technologies.*

1 INTRODUÇÃO

Partindo do pressuposto de que, no âmbito das organizações, o conhecimento encontra-se situado entre os níveis tácito e explícito, torna-se imprescindível refletir sobre os contextos e as situações que envolvem a interação e a iniciativa entre seus membros. Dentre os fatores essenciais para a construção de novos conhecimentos e informações para o desenvolvimento organizacional, encontra-se a prática do compartilhamento. Compreendido como um comportamento humano, o compartilhamento viabiliza as trocas de informações e conhecimentos entre os sujeitos, por meio dos ambientes de convivência da organização.

Por se tratar de um comportamento que surge de uma ação individual, o compartilhamento pode ser condicionado dependendo do contexto que o envolve e dos ambientes que são utilizados para esse fim. Nesse sentido, as tecnologias de informação e comunicação (TIC), por meio dos seus ambientes virtuais, são consideradas como possíveis recursos que podem auxiliar a gestão da informação (GI) e a gestão do conhecimento (GC) no que concerne à maximização da prática do compartilhamento entre seus membros. A disponibilização de recursos que facilitem esse comportamento é de vital importância para as organizações.

Com o objetivo de viabilizar o contato e as trocas entre os servidores que auxiliam à Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (PROGEP), considerados como agentes de pessoas, a PROGEP criou, em 2014, um ambiente na comunidade virtual do SIGAA, de modo a aproximá-los e facilitar o fluxo de informações e conhecimentos entre eles. Contudo, por meio de observações preliminares nesse ambiente, nota-se que há poucos registros de interação e compartilhamento

entre seus usuários, indicando que, provavelmente, esteja ocorrendo fatores intervenientes a esses tipos de comportamentos.

Diante desse panorama, este pôster tem como objetivo refletir acerca das características do compartilhamento, tendo como base os estudos de pesquisadores das práticas de gestão da informação e do conhecimento nas organizações, identificando os objetivos e as peculiaridades desses comportamentos, bem como os tipos de recursos mais apropriados para cada prática. Integra um conjunto de procedimentos de uma pesquisa de mestrado em andamento, cujo objetivo é analisar o processo de compartilhamento da informação e do conhecimento na comunidade virtual do SIGAA, entre os agentes de pessoas da UFPB.

Em relação à metodologia, trata de um estudo de caráter exploratório e natureza qualitativa, realizado por meio de levantamento bibliográfico, pautado na literatura científica da Ciência da Informação, sobretudo nas reflexões dos autores da área da gestão da informação e do conhecimento.

Vislumbra-se que esta pesquisa poderá contribuir acerca do compartilhamento no contexto da GI e da GC, sendo possível dialogar, nas etapas posteriores, com as teorias que versam acerca do uso das TIC como subsídio para as estratégias da organização. A pesquisa também será relevante para a UFPB e seus agentes, uma vez que será possível fornecer explicações teóricas e práticas acerca dos aspectos que estão auxiliando ou inibindo a usabilidade desse ambiente para o compartilhamento.

2 COMPARTILHAMENTO DE INFORMAÇÕES E CONHECIMENTOS: características e especificidades

Na perspectiva da GI, tem-se o conceito de compartilhamento de informação apresentado por Davenport (1998). Segundo o autor, compartilhar configura-se como um comportamento humano necessário à ecologia da informação nas organizações, pois se trata de um ato voluntário do indivíduo de colocar informações à disposição de outros, com o intuito de melhorar o ambiente informacional da organização. No conceito da ecologia da informação, os funcionários precisam conhecer e utilizar três tipos de comportamento (compartilhamento, administração de sobrecarga de informações e redução de significados múltiplos) para que as organizações possam fomentar culturas de informação mais saudáveis (DAVENPORT, 1998).

Ainda no âmbito da GI, observou-se que o compartilhamento pode ocorrer inserido em um modelo de gestão e, também, por meio da mobilização de algumas práticas específicas, cujo intuito é colaborar com a sinergia das informações da organização. Pode-se observar o compartilhamento como uma das etapas dos modelos apresentados por autores da GI, entre eles, Davenport (1998), Valentim (2004) e Choo (2006). Nesses modelos, a informação é gerenciada mediante a execução de uma série de procedimentos que vão além da prática do compartilhamento, como, por exemplo, a identificação das necessidades informacionais, a aquisição, a organização e o uso da informação.

Em relação às práticas de GI propícias para o compartilhamento, Nonaka e Takeuchi (1997) citam o “sistema de acesso livre às informações” elaborado pela Kao, no qual foi criado um sistema de computação em toda a organização, com todas as informações equivalentes em um banco de dados. Davenport (1998) também menciona os sistemas baseados nas TIC; contudo, ressalta a importância dessas ferramentas estarem bem planejadas, pois, só assim, podem propiciar um acesso e uso aos conteúdos informativos de uma forma mais integrada entre os setores e membros da organização.

Quanto ao tipo do conteúdo que é compartilhado, nota-se que possui as mesmas características dos fluxos formais descritos em uma pesquisa realizada por Valentim (2010): apresentam-se de forma registrada em diferentes suportes (papel, digital, eletrônico) e referem-se aos processos, atividades e tarefas desenvolvidas que são baseados em padrões, normas, procedimentos e especificações claras. Sua característica principal é, portanto, a informação estruturada e formalizada da organização.

No que tange ao compartilhamento do conhecimento, atribuiu-se, no âmbito desta pesquisa, o conceito postulado pelos autores Nonaka e Takeuchi (1997), ao criarem a Teoria da Criação do Conhecimento Organizacional. Segundo os autores, o compartilhamento do conhecimento é definido como uma troca de experiências vividas pelos indivíduos da organização, que viabiliza a conversão do conhecimento tácito em explícito, colaborando para a ampliação do conhecimento organizacional como um todo. A criação do conhecimento organizacional é, portanto, um processo em espiral, que se inicia no nível individual e vai ampliando as comunidades de interação que cruzam fronteiras entre os setores da organização, proporcionado pela prática do compartilhamento entre os indivíduos.

Na GC, o compartilhamento é compreendido como uma das etapas que subsidiam o conjunto de estratégias cujo objetivo é criar, disseminar e aplicar o conhecimento nos produtos,

serviços e processos das organizações. Na pesquisa realizada por Santos e Valentim (2014), percebe-se que o compartilhamento aparece como uma das etapas dos modelos de gestão do conhecimento de alguns autores como Stollenwerk (2001), Probst, Raub e Romhardt (2002), Rossato (2002) e Valentim (2004). Assim como nos processos de gestão da informação, o compartilhamento também integra uma série de procedimentos, que vão, por exemplo, desde a identificação das necessidades da organização até a aquisição desse conhecimento.

Mesmo não compondo um modelo de gestão do conhecimento, o compartilhamento também pode ser inserido nas organizações mediante a utilização de algumas ações específicas de GC. Nesse aspecto, Duarte, Lira e Lira (2014) destacam as comunidades de prática e os portais corporativos como possibilidades de compartilhamento e socialização de experiências. As oportunidades para o compartilhamento podem ser formais (programas de treinamento, formação de grupos de trabalho, reuniões, sistemas baseado em tecnologia e intranet) e informais (confraternizações, os espaços de interação social face a face e até mesmo as mídias sociais) (IPE, 2003).

Os autores Nonaka e Takeuchi (1997) dão destaque às ferramentas que favorecem a interação face a face (sessões de brainstorming, reuniões, entre outros). Explicam que a habilidade técnica tácita pode ser mais bem socializada por meio de atividades que possibilitam a convergência de três comportamentos individuais: observação, imitação e prática. Afirmam que a própria estrutura do local de trabalho também pode influenciar, pois a alocação aberta do ambiente favorece o diálogo entre as pessoas. Ainda nessa lista de práticas promotoras do compartilhamento, tem-se a realização de reuniões abertas com os funcionários da organização, “Esse tipo de experiência ajuda a mobilizar os quatro tipos de conversão conhecimento.” (NONAKA; TAKEUCHI, 1997, p. 201).

As tecnologias de informação e comunicação também se inserem como importantes instrumentos que favorecem o compartilhamento. Para Barbosa, Sepúlveda e Costa (2009), as ferramentas de colaboração on-line oferecem novas possibilidades para o compartilhamento tanto de informações como de conhecimento entre as pessoas. Contudo, ressalta-se a importância das pessoas estarem preparadas para o uso desses instrumentos, que necessitam de habilidades e técnicas específicas do meio digital.

Outro aspecto que necessita ser observado é quanto as características do conteúdo que é compartilhado nesse tipo de comportamento. Valentim (2010) discorre sobre os fluxos

informativas existentes nas organizações e afirma que podem ser formais (estruturados) ou informais (não estruturados). No fluxo formal, têm-se os processos, atividades e tarefas desenvolvidas baseadas em padrões, normas, procedimentos e especificações claras e, sobretudo, registrados em algum suporte. No fluxo informal, encontram-se as vivências e experiências dos sujeitos organizacionais que, por sua vez, estão imbricados nas relações humanas no contexto organizacional.

Concomitante a isso, Nonaka e Takeuchi (1997) afirmam que, no processo de socialização do conhecimento, há um compartilhamento de experiências entre os indivíduos da organização, resultando no que eles chamam de “conhecimento compartilhado” (modelos mentais ou habilidades técnicas compartilhadas). “A mera transferência de informações muitas vezes fará pouco sentido se estiver desligada das emoções associadas e dos contextos específicos nos quais as experiências compartilhadas são embutidas.” (NONAKA; TAKEUCHI, 1997, p. 69).

Quadro 1 - Características e peculiaridades do compartilhamento da informação e do compartilhamento do conhecimento

Aspecto	Compartilhamento da informação	Compartilhamento do conhecimento
Conceito	Comportamento informacional.	Processo de socialização do conhecimento tácito.
Natureza do conteúdo	Fluxos formais.	Fluxos informais.
Recursos apropriados	Sistemas baseados em tecnologia da informação e da comunicação.	Sessões de brainstorming, programas de treinamento, comunidade de prática, grupos de trabalho, reuniões, confraternizações, espaços de interação social face a face, portal corporativo e ferramentas <i>web</i> de compartilhamento e colaboração.
Objetivo	Colaborar com a sinergia da informação nas organizações.	Subsidiar as práticas que colaboram para a criação, disseminação e uso do conhecimento organizacional.

Fonte: Autoria própria (2016).

Como pode se observar no Quadro 1, enquanto o compartilhamento da informação é entendido como um comportamento informacional que visa colaborar com a sinergia dos fluxos formais, o compartilhamento do conhecimento tem como objetivo a socialização das experiências vividas pelos indivíduos da organização, tendo em vista a criação e o aprimoramento do conhecimento organizacional. Sendo assim, ambos podem ser compreendidos com um comportamento humano que, embora complementares, possuem objetivos e características

distintas, indicando a necessidade da organização criar mecanismos e estratégias adequadas para cada tipo.

3 CONSIDERAÇÕES PARCIAIS

Este trabalho trata-se do estágio preliminar de uma pesquisa em andamento, o qual buscou refletir acerca do compartilhamento na perspectiva da gestão da informação e do conhecimento. Como resultado, pôde-se inferir que o compartilhamento da informação é compreendido como um comportamento informacional que visa colaborar com a sinergia dos fluxos formais da organização, enquanto que o compartilhamento do conhecimento é uma socialização de experiências vividas pelos indivíduos da organização, tendo em vista a criação e o aprimoramento do conhecimento organizacional. Tais resultados indicam a importância da organização criar mecanismos e estratégias adequadas para cada tipo de compartilhamento

As próximas etapas da pesquisa buscarão identificar os recursos da comunidade virtual que são potencializadores ao compartilhamento de informações e conhecimentos; verificar se esses recursos tecnológicos estão sendo usados como potencializadores do compartilhamento; e, por fim, verificar os possíveis aspectos intervenientes (facilitadores e inibidores) ao compartilhamento de informações e conhecimentos na dinâmica da comunidade virtual. Em síntese, acredita-se que, com a conclusão da pesquisa, será possível a apresentação de explicações teóricas e práticas acerca dos aspectos que estão auxiliando ou inibindo a usabilidade desse ambiente virtual para o compartilhamento de informações e conhecimentos nas organizações.

REFERÊNCIAS

ALVES, A.; BARBOSA, R. R. Influências e barreiras ao compartilhamento da informação: uma perspectiva teórica. **Ciência da Informação**. v.39, n.2, Brasília, mai/ago. 2010. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1590/S0100-19652010000200010>> Acesso: 22 mar. 2016.

BARBOSA, R. R.; SEPÚLVEDA, M. I. M.; COSTA, M. U. P. Gestão da informação e do conhecimento na era do compartilhamento e da colaboração. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v.19, n.2, p. 13-24, maio/ago. 2009. Disponível em: <<http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/2378>> Acesso em: 04. jul. 2015.

DAVENPORT, T. H. **Ecologia da informação**: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação. São Paulo: Futura, 1998.

DUARTE, E. N.; LIRA, S. L.; LIRA, W. S. Gestão do conhecimento: origem, evolução, conceitos e ações. In: DUARTE, E. N.; LLARENA, R. A. S.; LIRA, S. L. (Org.). **Da informação à auditoria de**

conhecimento: a base para a Inteligência Organizacional. João Pessoa: Editora da UFPB, 2014, cap. 8. p. 269 - 308.

KROGH, G. V.; ICHIJO, K.; NONAKA, I. **Facilitando a criação de conhecimento - reinventando a empresa com o poder da inovação contínua** (A .C. C. Serra, Trad.). Rio de Janeiro, 2001.

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

SANTOS, C. D.; VALENTIM, M. L. P. As interconexões entre a gestão da informação e a gestão do conhecimento para o gerenciamento dos fluxos informacionais. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, João Pessoa, v. 4, n. 2, p. 19-33, jul./dez. 2014. Disponível em: <<http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/pgc/article/view/17897/12245>> Acesso em: 20 set. 2015.

VALENTIM, M. L. P. Ambientes e fluxos de informação. In: VALENTIM, M. L. P. (Org.). **Ambientes e fluxos de informação.** São Paulo: Cultura Acadêmica, 2010. p.13-22.