



Universidade Federal de Santa Catarina

Seminário de Pesquisa em EaD

Análise do processo de criação de conhecimento
em empresas de base tecnológica sob a
perspectiva das ferramentas de groupware

Claudio Henrique Schons

***Florianópolis
2008***

Tópicos principais:

- Características essenciais das Empresas de base tecnológica;
- Como ocorre o processo de criação de conhecimento organizacional;
- O papel das ferramentas de groupware;
- Estudo de caso.

1. Empresas de Base Tecnológica

Características essenciais das EBTs:

- São empresas que buscam **innovar constantemente**: criam novos conhecimentos;
- A base tecnológica sustenta o negócio e representa **o capital por excelência** da empresa;
- Conhecimentos são geralmente criados a partir de **P&D**;
- Se destacam pela **intensidade de conhecimento que o produto ou serviço fornecido possui**. (Valério Netto, 2006, p.4)

2. Teoria da criação do conhecimento organizacional

Os autores Nonaka e Takeuchi fizeram um estudo em empresas japonesas como Honda, Canon, Matsushita, NEC e Sharp e verificaram que essas empresas eram altamente competitivas porque criavam conhecimento constantemente.

Os autores identificaram que o processo de criação do conhecimento pode ser representado através de **duas dimensões**:

a) Ontológica: apresenta os níveis de entidades criadoras do conhecimento (**individual, grupal, organizacional**). Ou seja, o conhecimento nasce a partir de um processo cognitivo em um **indivíduo**, e através da interação é ampliado formando **grupos** e passa a ser novamente expandido entre diferentes grupos até atingir o nível **organizacional**. A essência dessa dimensão está na **interação**.

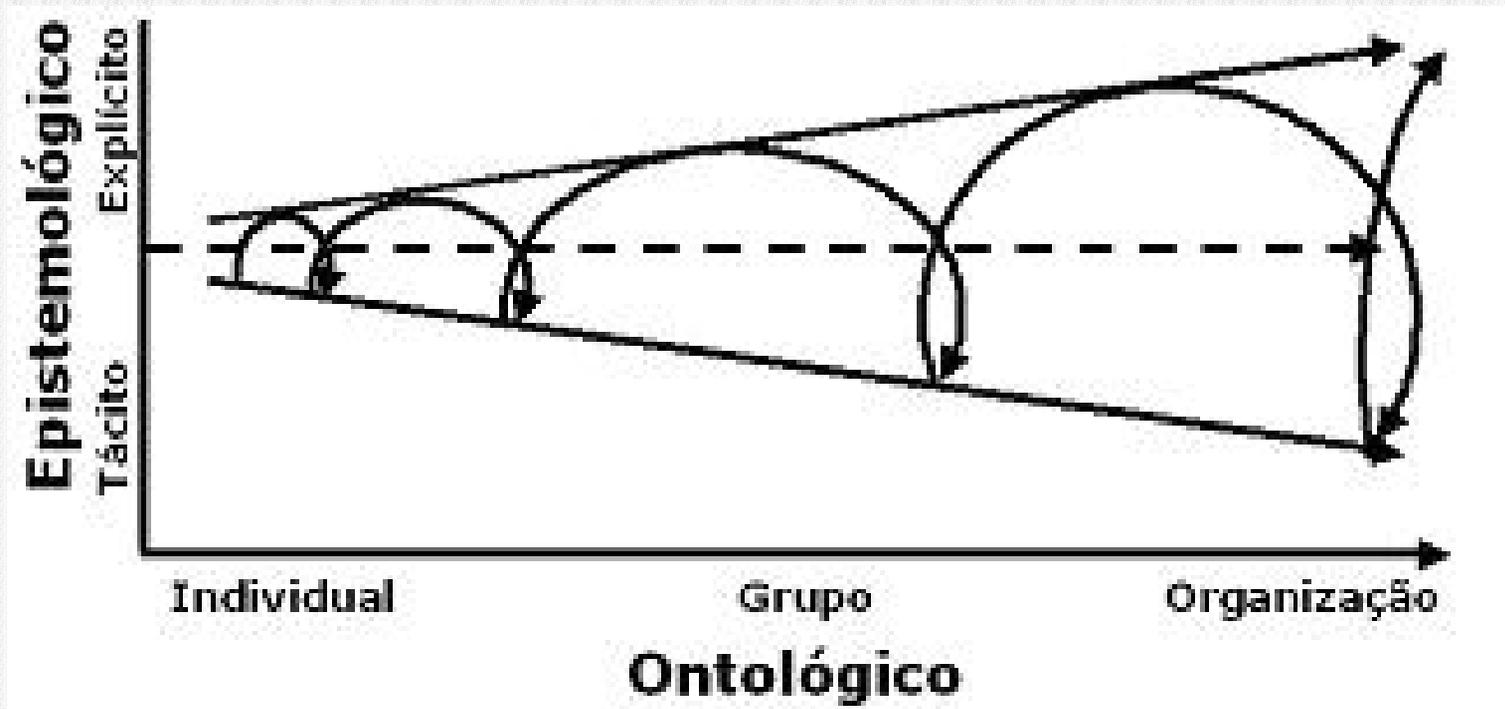
2. Teoria da criação do conhecimento organizacional

b) **Epistemológica**: compreende que o conhecimento é formado através da conversão de sua forma tácita e explícita.

O **conhecimento tácito** é altamente pessoal, difícil de ser transmitido, tem relação com a dimensão cognitiva, consistindo de modelos mentais, crenças. O conhecimento tácito se mantido isolado, é empobrecido, por isso deve ser compartilhado.

Já o **conhecimento explícito** é formal e sistemático, sendo facilmente comunicado e compartilhado.

2. Teoria da criação do conhecimento organizacional



2. Teoria da criação do conhecimento organizacional

Para o conhecimento ser compartilhado, é fundamental que os indivíduos interajam uns com os outros (**trabalhem em equipe**).

“Os membros da equipe desenvolvem novos pontos de vista por meio do **diálogo** e da **discussão**. Reúnem suas informações e as examinam sob vários ângulos. Por fim, integram as diferentes perspectivas individuais numa nova perspectiva coletiva”. (Nonaka, 2001, p.48).

Para Nonaka e Takeuchi (1997) é exatamente a **diversidade de opiniões** e **diferentes pontos de vista** que constituem a **riqueza da equipe**. A partir da **troca de idéias e experiências, diálogos e discussões** é possível formar um conhecimento refinado.

Von Krogh, Ichijo e Nonaka (2001) apontam que as organizações não podem criar conhecimentos sem indivíduos, no entanto, podem **apoiar o processo de criação de conhecimento desenvolvendo ambientes ou espaços** voltados à colaboração a fim de intensificar as relações inter-pessoais.

Esses espaços são chamados de “ba” e podem ser configurados em ambientes físicos (como salas de reunião) ou conexões cibernéticas (apoiados pelas redes de computadores).

3. O papel das ferramentas de Groupware

A definição de groupware pode ser apresentada como um conjunto de ferramentas que **se baseiam no uso das redes de Computadores** e oferecem **suporte a um ambiente de aprendizagem** ou trabalho **colaborativo**.

Para Tiwana (1999), as ferramentas de groupware provêm uma base para o **trabalho colaborativo conectando pessoas** .

Seu objetivo é potencializar idéias individuais em coletivas possibilitando que o resultado final seja maior do que se fosse feito separadamente.

“O produto da colaboração é muito mais que a soma de suas partes”.
(Hills, 1997, p.49)

Através dos sistemas de groupware é possível agrupar em um espaço a diversidade, a qual constitui a riqueza da equipe.

Sintetizando, as ferramentas de groupware facilitam a **comunicação** em nível de grupo e **ampliam o potencial de interações**, contribuindo desse modo para a formação de novos saberes.

3. O papel das ferramentas de Groupware

Com base em Hills (1997) e Carvalho (2003) são apresentadas algumas ferramentas de groupware:

Ferramenta	Exemplo
Para agenda e planejamento	Suíte de aplicativos Lotus Notes
Conferencia de voz	Skype
Videoconferência	CuSeeMe , NetMeeting, GnomeMeeting
Whiteboarding	CuSeeMe, NetMeeting, GnomeMeeting
Chat	Microsoft Portrait, CuSeeMe , NetMeeting, GnomeMeeting
Correio eletrônico	Mozilla Thunderbird, Outlook Express
Escrita em grupo ou ferramentas de edição de documentos compartilhados	Fóruns, Blogs, wikis
Mensagens instantâneas (peer to peer)	MSN

Estudo de caso

Caracterização, técnicas e instrumento de coleta utilizado na pesquisa

- A pesquisa foi aplicada em uma empresa de base tecnológica de pequeno porte localizada na grande Florianópolis;
- Universo populacional: 14 colaboradores, sendo 5 gerentes e 9 empregados que atuam na empresa;
- O instrumento de coleta de dados utilizado foi o questionário, constituído por 3 questões fechadas;
- O questionário foi aplicado pessoalmente a cada colaborador.

Estudo de caso

Questão 1:

- No seu ponto de vista, qual o papel das ferramentas de groupware utilizadas no dia-a-dia da empresa?

Estudo de caso

Papel das ferramentas de groupware		
Valores	Freqüência	Percentual
Permitir o acesso as informações	5	35,7%
Facilitar a comunicação entre as pessoas	9	64,3%
Possibilitar o compartilhamento de experiências, idéias e problemas	12	85,7%
Assegurar agilidade e confiabilidade às informações	6	42,9%
Automatizar atividades	5	35,7%
Ajudar a criar uma memória organizacional	5	35,7%
Ajudar as pessoas a trabalharem em grupo	7	50,0%
Ajudar as pessoas a coordenarem suas atividades mediante critérios de prazos de ordem e tempo através de uma clara divisão de tarefas e compromissos	8	57,1%

Estudo de caso

Questão 2:

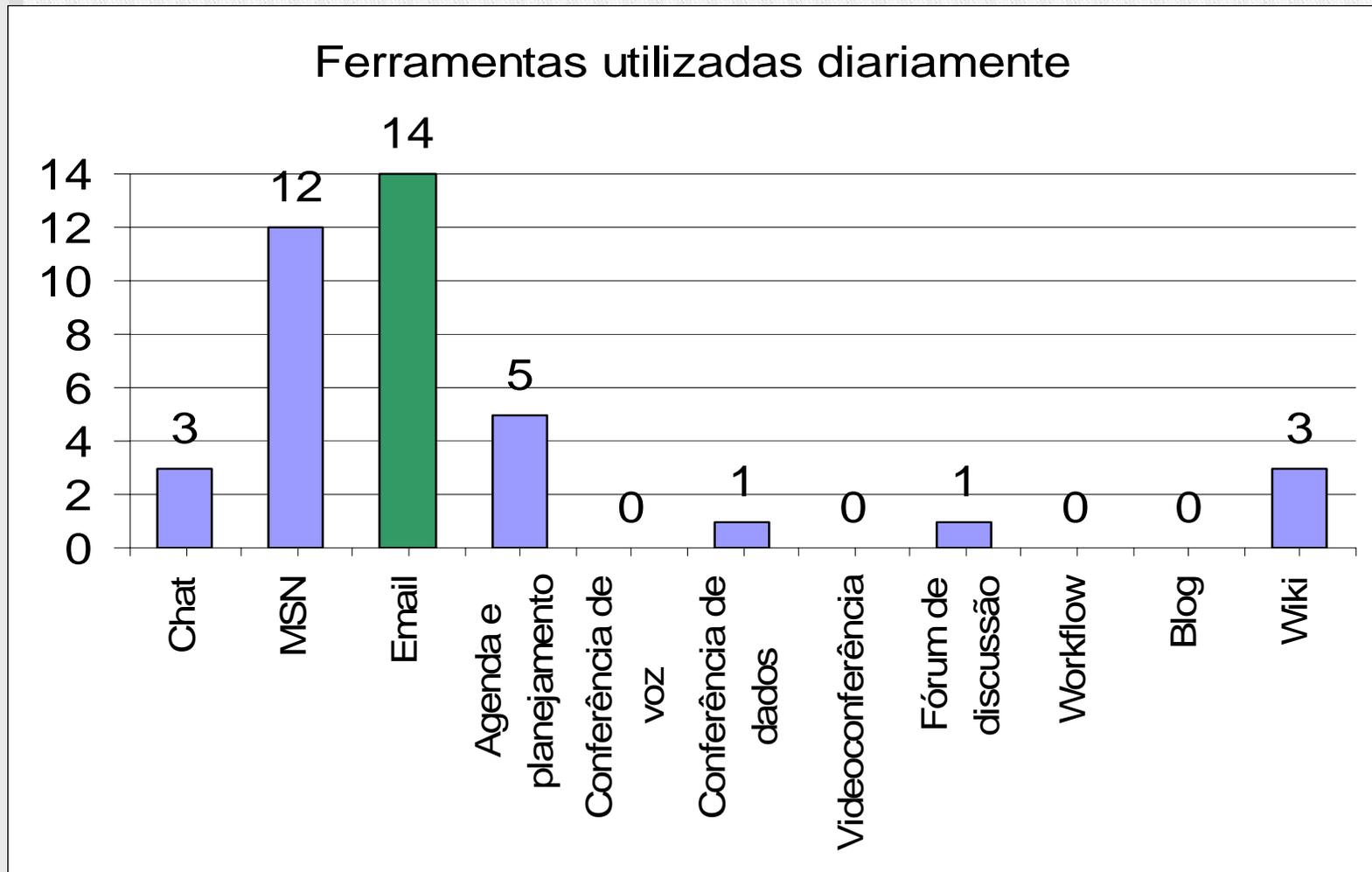
- Para você, qual a frequência de uso das seguintes ferramentas de groupware?

Estudo de caso

Freqüência de uso das ferramentas

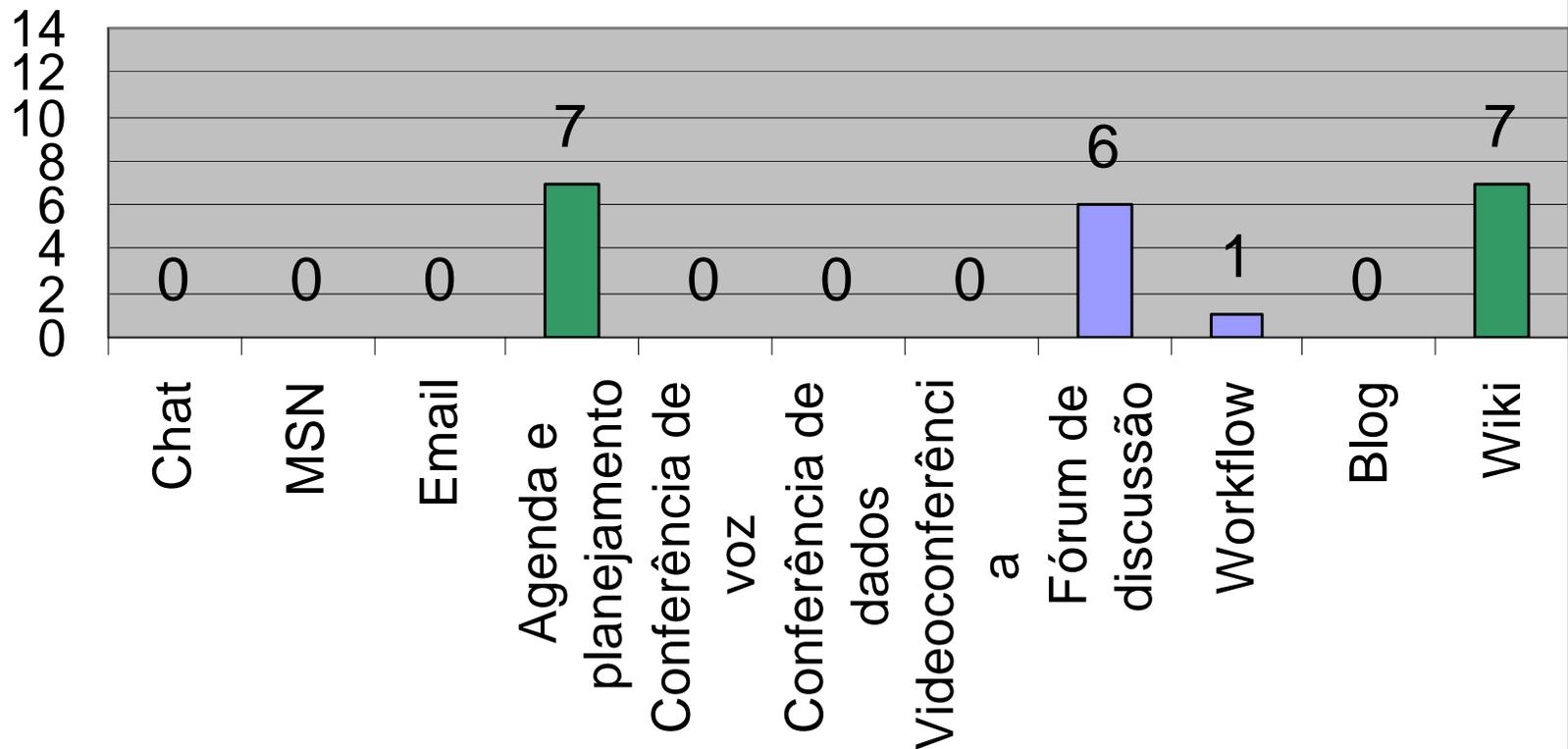
Ferramenta	Diariamente	Semanalmente	Eventualmente	Não utilizo	Desconheço
Chat	3	0	0	8	3
MSN	12	0	2	0	0
Email	14	0	0	0	0
Agenda e planejamento	5	7	1	0	1
Conferência de voz	0	0	5	5	4
Conferência de dados	1	0	2	7	4
Videoconferência	0	0	10	4	0
Fórum de discussão	1	6	4	3	0
Workflow	0	1	5	6	2
Blog	0	0	2	11	1
Wiki	3	7	4	0	0

Estudo de caso



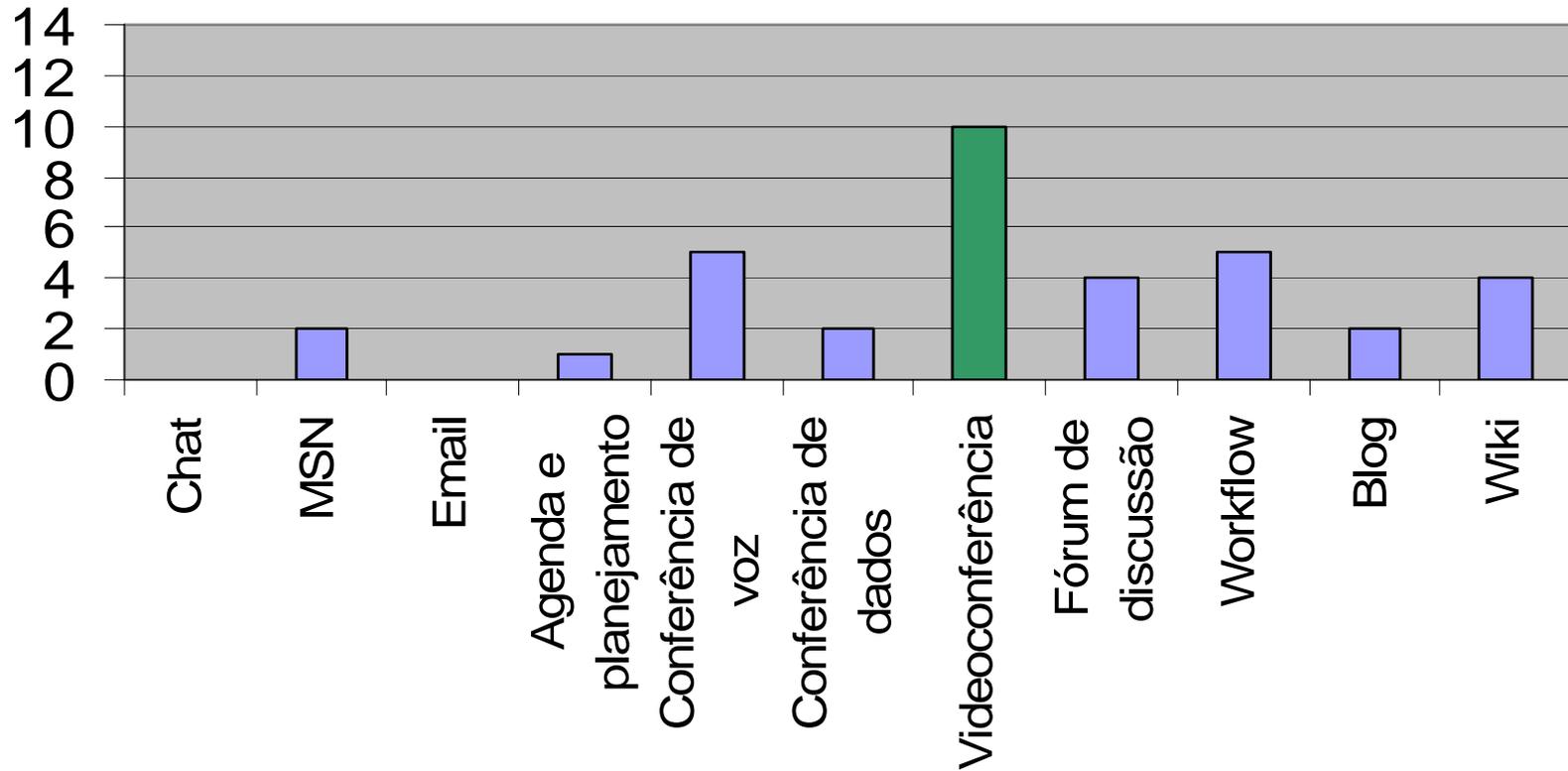
Estudo de caso

Ferramentas utilizadas semanalmente



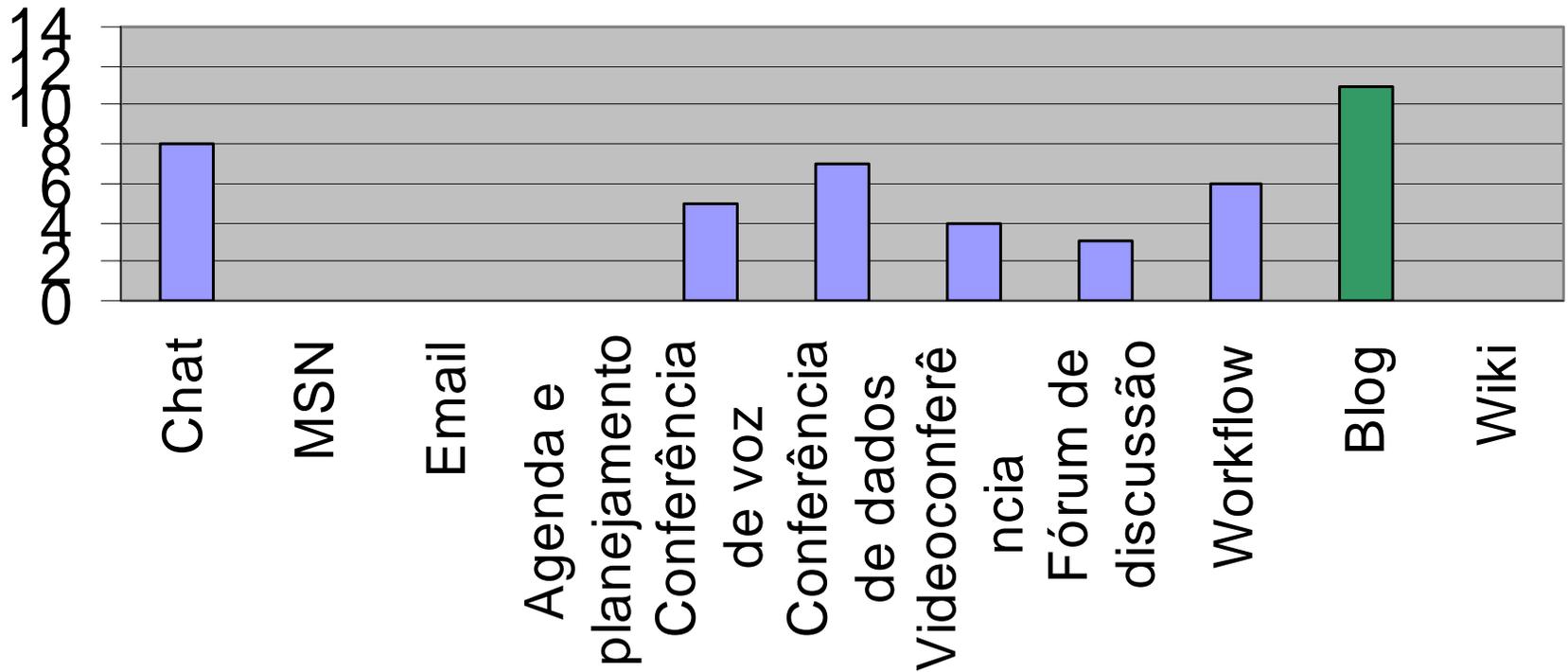
Estudo de caso

Ferramentas utilizadas eventualmente



Estudo de caso

Ferramentas não utilizadas



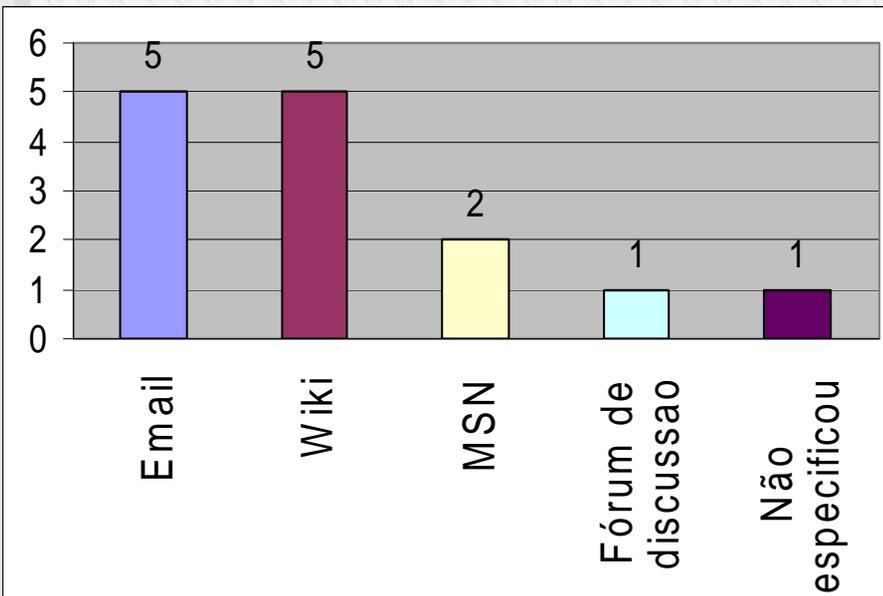
Estudo de caso

Questão 3:

- É possível afirmar que novos conhecimentos são obtidos através da interação e colaboração entre você e demais colaboradores da empresa?
- Não
- Sim. Se positivo, utiliza alguma ferramenta tecnológica? (indique apenas uma ferramenta).

Estudo de caso

Valores	Freqüência	Percentual
Sim	12	85,7%
Não	2	14,3%



Utiliza alguma ferramenta tecnológica?		
Valores	Freqüência	Percentual
Email	5	35,7%
Wiki	5	35,7%
MSN	2	14,3%
Fórum de discussao	1	7,1%
Não especificou	1	7,1%

Conclusões

- O conhecimento para ser construído depende do meio social e da participação de indivíduos;
- A **interação** entre as pessoas é essencial para o desenvolvimento de novos conhecimentos;
- As organizações mais eficazes na criação de novos conhecimentos possuem **ambientes** a fim de amparar as conversas e trocas de idéias.
- As organizações visando dinamizar o fluxo de conhecimento de tácito em explícito e vice-versa, tem buscado **a partir das ferramentas de groupware maior interação** entre seus colaboradores.

Referências

- CARVALHO, Rodrigo Baroni de. **Tecnologia da informação aplicada à gestão do conhecimento**. Belo Horizonte: Face-Fumec, C/ Arte, 2003.
- GARVIN, David. Construindo a organização que aprende. **Gestão do conhecimento**. **Harvard Business Review**. Rio de Janeiro: Campus, 2001.
- HILLS, Mellanie. **Intranet como groupware**. São Paulo: Berkeley Brasil, 1997.
- NONAKA, Ikujiro; TAKEUCHI, Hirotaka. **Criação de conhecimento na empresa**. Rio de Janeiro: Elsevier, 1997.
- NONAKA, Ikujiro. **A empresa criadora de conhecimento**. Gestão do conhecimento. **Harvard Business Review**. Rio de Janeiro: Campus, 2001.
- O'BRIEN, J. A. **Sistemas de informação e as decisões gerenciais na era da internet**. São Paulo: Saraiva, 2003.
- TIWANA, Amrit. **The Knowledge Management Toolkit: Practical Techniques for Building a Knowledge Management System**. NJ: Prentice Hall PTR, 2000.
- VALERIO NETTO, Antônio. **Gestão das pequenas e médias empresas de base tecnológica**. - 1. ed. - Barueri, SP: Minha editora; Brasília, DF: Sebrae, 2006.
- VON KROGH, Georg; ICHIJO, Kazuo; NONAKA, Ikujiro. **Facilitando a criação de conhecimento: Reinventando a empresa com o poder de inovação contínua**. Rio de Janeiro: Campus, 2001.

Muito obrigado !!!

claudioschons@gmail.com