

## O papel do compartilhamento do conhecimento em times de tecnologia da informação

**Autoria:** Mirian Oliveira, Carla Maria Marques Curado, Felipe Nodari

### **Propósito Central do Trabalho:**

O compartilhamento do conhecimento é um dos processos de gestão do conhecimento, o qual pode ser definido como “o grau em que os empregados compartilham seus conhecimentos adquiridos com os seus colegas” (Teh & Yong, 2011, p. 11). Como benefícios do comportamento do compartilhamento do conhecimento, pode-se citar: a melhora da qualidade do serviço ao consumidor; a redução dos ciclos de produção; entre outros (Xue, Bradley, & Liang, 2011). O comportamento do compartilhamento do conhecimento também está relacionado com a inovação nas empresas (Lin, 2007). No entanto, para Liao, Fei e Chen (2007), a relação entre o compartilhamento do conhecimento e a inovação só ocorre mediada pela capacidade absorptiva. O compartilhamento do conhecimento pode ocorrer entre indivíduos, grupos ou organizações. Atualmente, as empresas frequentemente organizam seus funcionários em times (Xue, Bradley, & Liang, 2011). A relação entre o comportamento do compartilhamento do conhecimento, a capacidade absorptiva e a inovação em times atuando no Brasil ainda não foi testada. O objetivo desta pesquisa é identificar a relação entre o compartilhamento do conhecimento, a capacidade absorptiva e a inovação em times de TI atuando no Brasil.

### **Marco Teórico:**

O conhecimento é um recurso intangível relevante para a obtenção de vantagem competitiva sustentável. O compartilhamento do conhecimento é um processo da gestão do conhecimento que visa tornar o conhecimento disponível onde ele for necessário. Diferentes pesquisas investigam os antecedentes do compartilhamento do conhecimento em times: confiança, cultura, recompensa, entre outros. Em termos de resultados, o comportamento do compartilhamento do conhecimento tem sido investigado em relação ao desempenho organizacional e à inovação. A relação entre o comportamento do compartilhamento do conhecimento e a inovação não é consenso nos resultados das pesquisas. Os resultados obtidos Lin (2007) identificaram que o comportamento do compartilhamento do conhecimento, baseado nos processos de coleta e doação de conhecimento, em grandes organizações em Taiwan influencia a capacidade de inovação da empresa. Este autor também verificou que fatores individuais e organizacionais influenciam o comportamento do compartilhamento do conhecimento. Nesta pesquisa, a inovação é definida como “a produção ou a adoção de novos sistemas, processos, produtos ou serviços úteis” (Yoo, Vonderembse, & Ragu-Nathan, 2011). Desta forma, a seguinte hipótese é proposta: H1 – O comportamento de compartilhamento de conhecimento está relacionado com a inovação. A relação entre o comportamento do compartilhamento do conhecimento e o resultado para a organização como, por exemplo, inovação ou desempenho organizacional, foi identificada como mediada pela capacidade absorptiva por alguns autores. Por exemplo, Liao, Fei e Chen (2007) verificaram que a relação entre o comportamento do compartilhamento do conhecimento e a inovação é mediada pela capacidade absorptiva. A pesquisa de Liao, Fei e Chen (2007) foi realizada considerando empresas de diferentes setores em Taiwan. A capacidade absorptiva é a habilidade de reconhecer o valor do conhecimento, assimilar e aplicar este conhecimento (Cohen & Levinthal, 1990). Desta forma, as seguintes hipóteses são formuladas: H2 – O comportamento do compartilhamento do conhecimento está relacionado com a capacidade absorptiva; H3 – A capacidade absorptiva está relacionada com a inovação. O modelo de pesquisa investigado visa verificar se o comportamento do compartilhamento do conhecimento está relacionado com a inovação, e se esta relação é ou não mediada pela capacidade absorptiva.

**Método de investigação se pertinente:**

O método survey foi adotado em função do objetivo desta pesquisa. Com o intuito de especificar e estimar modelos de relações lineares entre o comportamento de compartilhamento do conhecimento, a capacidade absorptiva e a inovação, adotou-se nesta pesquisa a Modelagem de Equações Estruturais (SEM). Esta pesquisa adaptou escalas publicadas por outras pesquisas. Para medir o comportamento do compartilhamento do conhecimento foi adaptada a escala de Xue, Bradley e Liang (2011), a qual tratava do comportamento do compartilhamento do conhecimento em times. Para medir a inovação e a capacidade absorptiva foram adaptados itens utilizados por Yoo, Vonderembse e Ragu-Nathan (2011). As variáveis tempo de trabalho no mesmo time, idade e sexo foram adotadas como variáveis de controle nesta pesquisa. O instrumento foi aplicado com o suporte da ferramenta Qualtrics®. Os respondentes desta pesquisa foram funcionários que atuam em times de tecnologia da informação no Brasil, selecionados por conveniência. O questionário foi respondido por 240 respondentes, mas foram retirados: 8 instrumentos com não respostas; 43 instrumentos porque tinham mais de 80% das respostas em uma opção ou porque utilizavam apenas duas opções para responder todas as questões. A análise dos dados foi realizada com um total de 189 respondentes. A idade média dos respondentes é 33,3 anos; 69,8% são homens; 67,2% trabalham no mesmo local; 81,5% possuem ao menos a graduação completa; a experiência média de trabalho é 13 anos; e o tempo médio de trabalho no mesmo time é de 24 meses. O efeito das variáveis de controle foi realizado através da Análise de Variância. Na sequência, foi utilizada a Análise Fatorial Exploratória e o Alfa de Cronbach. Na Análise Fatorial Confirmatória foram verificados os índices dos modelos de mensuração, a validade convergente, a confiabilidade, a validade discriminante, e por fim, o modelo estrutural. A análise dos dados foi realizada com o suporte do SPSS 17.0® e Amos 21®.

**Resultados e contribuições do trabalho para a área:**

Esta pesquisa investigou o efeito do comportamento do compartilhamento do conhecimento na inovação de modo direto (H1) e também mediado pela capacidade absorptiva (H2 e H3), sendo as três hipóteses suportadas. Aproximadamente 22% da variância da inovação é explicada pelos construtos da capacidade absorptiva e do comportamento do compartilhamento do conhecimento. A hipótese H2 investigou o efeito do comportamento do compartilhamento do conhecimento na capacidade absorptiva, a qual também é suportada por esta pesquisa. Cerca de 5% da variância da capacidade absorptiva pode ser explicada pelo comportamento do compartilhamento do conhecimento. O comportamento do compartilhamento do conhecimento está relacionado com a inovação ( $p < 0,001$ ). Isto corrobora o resultado obtido por Lin (2007), que identificou a relação entre o compartilhamento do conhecimento e a inovação. O resultado desta pesquisa mostra que o comportamento do compartilhamento do conhecimento pode causar efeito na inovação nos times na área de tecnologia da informação. Considerando a escala utilizada para representar o comportamento do compartilhamento do conhecimento, tanto o funcionário que conduz atividades de compartilhamento do conhecimento no time, quanto àquele que participa das atividades influencia na inovação. A relação entre o comportamento do compartilhamento do conhecimento e a capacidade absorptiva foi suportada ( $p < 0,05$ ). Isto corrobora o resultado de Liao, Fei e Chen (2007), ou seja, o compartilhamento do conhecimento significativamente influencia a capacidade absorptiva. A relação entre capacidade absorptiva e inovação foi confirmada, o que também corrobora o resultado obtido por Liao, Fei e Chen (2007). Os itens do constructo capacidade absorptiva consideram a habilidade para reconhecer o valor de um novo conhecimento, combinar e integrar conhecimentos, assim como usar o conhecimento, o que contribui para gerar inovação. Os principais resultados obtidos foram: a capacidade absorptiva possui efeito

significativo na inovação; e, o comportamento do compartilhamento do conhecimento possui efeito direto na inovação e também mediado pela capacidade absorptiva. A partir dos resultados desta pesquisa, pode-se concluir que os gestores interessados no desenvolvimento de inovação nos times de tecnologia da informação devem alavancar o comportamento de compartilhamento do conhecimento nos times. O papel do membro do time é compartilhar o conhecimento, enquanto o gestor deve promover a cultura de compartilhamento do conhecimento. Isto é reforçado pelo fato de que a média para o item “Eu usualmente dedico muito tempo conduzindo atividades de compartilhamento de conhecimento na minha equipe” foi inferior ao item “Eu participo frequentemente em atividades de compartilhamento de conhecimento na minha equipe”.

**Referências bibliográficas:**

- Teh, P.-L., & Yong, C.-C. (2011). Knowledge sharing in IS perspective organizational behavior's perspective. *Journal of Computer Information Systems*, 51(4), 11-21.
- Liao, S.-H., Fei, W.-C., & Chen, C.-C. (2007). Knowledge sharing, absorptive capacity, and innovation capability: an empirical study of Taiwan's knowledge-intensive industries. *Journal of Information Systems*, 33(3), 340-359.
- Lin, H.-F. (2007). Knowledge sharing and firm innovation capability: an empirical study. *International Journal of Manpower*, 28(3/4), 315-332.
- Xue, Y., Bradley, J., & Liang, H. (2011). Team climate, empowering leadership, and knowledge sharing. *Journal of Knowledge Management*, 15(2), 299-312.
- Yoo, D. K., Vonderembse, M. A., & Ragu-Nathan, T. S. (2011). Knowledge quality: antecedents and consequence in Project teams. *Journal of Knowledge Management*, 15(2), 329-343.