

Teorias utilizadas nas investigações sobre gestão do conhecimento

Luiza A. O. P. Xavier ¹, Mírian Oliveira ¹, Eduardo K. Teixeira ¹

luiza.xavier@acad.pucrs.br, miriano@pucrs.br, eduardo.kunzel@hotmail.com

¹ Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Av. Ipiranga 6681, 90619-900, Porto Alegre-RS, Brasil

DOI: 10.4304/risti.10.1-18

Resumo: A gestão do conhecimento tem sido reconhecida por pesquisadores e usuários como crucial para o crescimento e desenvolvimento das organizações. A área de Sistemas de Informação contribui com investigações sobre gestão do conhecimento. Este artigo tem como objetivo identificar as principais teorias que foram utilizadas nas investigações sobre a gestão do conhecimento, considerando as teorias relacionadas com a área de sistemas de informação. As teorias identificadas em cerca de 40% dos artigos analisados são: *Game Theory*, *Social Capital Theory*, *Theory of Planned Behavior*, *Social Exchange Theory*, *Dynamic Capabilities* e *Theory of Reasoned Action*. Observou-se que as teorias são utilizadas tanto em investigações sobre gestão do conhecimento, como em pesquisas sobre uma das etapas do seu processo, ou seja, o compartilhamento do conhecimento. Destaca-se também que determinado aspecto da gestão do conhecimento, por exemplo, antecedente do compartilhamento de conhecimento, pode ser investigado utilizando diferentes teorias.

Palavras chaves: Gestão do conhecimento; Teorias; Sistemas de informação.

Abstract: Knowledge management has been recognized by researchers and users as crucial to the growth and development of organizations. The Information Systems area contributes to research on knowledge management. This article aims to identify the main theories related to the information systems area that have been used in knowledge management research. The theories identified in about 40% of the articles analyzed are: *Game Theory*, *Social Capital Theory*, *Theory of Planned Behavior*, *Social Exchange Theory*, *Dynamic Capabilities* and *Theory of Reasoned Action*. It was found that these theories are used in both knowledge management research, and research into one of the steps in the knowledge management process, that is, knowledge sharing. Another noteworthy point is that the specific aspects of knowledge management, for example knowledge sharing antecedents, can be investigated using different theories.

Key-words: Knowledge management; Theory; Information Systems.

1. Introdução

O conhecimento é considerado por diversos autores como essencial para que a organização obtenha vantagem competitiva. Atualmente, a vantagem competitiva está mais relacionada com a aplicação do conhecimento do que com o mercado (Claycomb, Droge & Germain, 2001; Mills & Smith, 2011). O conhecimento pode ser considerado como uma informação relevante que pode ser contextualizada e transformada em ação (Bose, 2004), podendo ser, até mesmo, uma opinião justificada que traz benefícios à organização (Alavi & Leidner, 2001). O conhecimento é formado a partir de experiências, valores e informações que constituem a base para que seja possível incorporar novos conhecimentos em uma organização (Baskerville & Dulipovici, 2006).

A gestão do conhecimento pretende melhorar a organização identificando o conhecimento coletivo dentro de uma organização e utilizando esse conhecimento para aprimorá-la (Alavi & Leidner, 2001), facilitando o fluxo de conhecimento entre as pessoas (Bose, 2004). Gerenciar o conhecimento é explorar o conhecimento para que gere valor para a organização (Burstein & Linger, 2003). A gestão do conhecimento pode trazer para a empresa vantagens nas áreas de inovação, operacional e da qualidade dos produtos e serviços (Baskerville & Dulipovici, 2006). A mensuração da gestão do conhecimento auxilia na identificação de problemas e possíveis melhorias, impactando de forma positiva na organização (Kankanhalli & Tan, 2005). Os objetivos da gestão do conhecimento são: aumentar o conhecimento; promover a inovação; aumentar a colaboração e com isso aumentar os lucros de uma organização, aperfeiçoando o desempenho da empresa e adicionando valor para que as empresas atuem da melhor forma (Bose, 2004).

A gestão do conhecimento é investigada tendo como base teorias provenientes de diversas áreas, entre elas: gestão estratégica, cultura organizacional, comportamento organizacional e sistemas de informação (Baskerville & Dulipovici, 2006). As teorias utilizadas na área de sistemas de informação podem agregar valor às investigações sobre gestão do conhecimento.

As teorias são formas de aumentar o conhecimento sobre o que está sendo estudado, melhorando o entendimento da área analisada (Gregor, 2006), ajudando a definir os significados para as questões estudadas (Truex & Keil, 2006). O objetivo deste artigo é identificar as teorias utilizadas na área de sistemas de informação que contribuem para as investigações sobre gestão do conhecimento. Desta forma, auxiliando o campo de pesquisa com um mapeamento das teorias utilizadas nas pesquisas sobre gestão do conhecimento, possibilitando identificar lacunas para futuras investigações.

Este artigo está estruturado da seguinte forma: na seção 2 são apresentados conceitos sobre gestão do conhecimento e sobre teorias; na seção 3, os critérios metodológicos adotados são descritos; na seção 4, os resultados são analisados e discutidos; por último, na seção 5, as conclusões desta investigação são relacionadas.

2. Gestão do conhecimento e as teorias

Esta seção apresenta conceitos relacionados com a gestão do conhecimento (2.1) e com as teorias (2.2). Desta forma, servindo de base para a investigação sobre a relação entre estes dois tópicos.

2.1. Gestão do conhecimento

A gestão do conhecimento é um campo de investigação emergente e valorizado nos tempos atuais (Zeide & Liebowitz, 2012). Lee e Yang (2000, p.784) definem gestão do conhecimento como “uma coleção de processos que governam a criação e disseminação do conhecimento com o intuito de alcançar os objetivos organizacionais”. A gestão do conhecimento cria um ambiente social e tecnológico favorável para atividades relacionadas com o conhecimento que promovem a criação, armazenamento e compartilhamento de conhecimento (Reaich, Gemino & Sauer, 2012).

A gestão do conhecimento é considerada uma estratégia da empresa de melhorar seu desempenho, aumentando a sua competitividade (Bhusry & Ranjan, 2012) e, assim, conferir vantagem competitiva para a organização (Daud, 2012; Hsu & Sabherwal, 2012; Zhao, De Pablos & Qi, 2012; Biasutti & El-Deghaidy, 2012). Uma gestão do conhecimento adequada pode gerar um aumento da produtividade (Bose, 2004), promover a inovação (Ansari, Youshanlouei & Mood, 2012; Hsu & Sabherwal, 2012; Zeide & Liebowitz, 2012), aumentar a eficiência (Hsu & Sabherwal, 2012) e a eficácia (Zeide & Liebowitz, 2012), elevar a colaboração melhorando os níveis de conhecimento dos empregados (Bose, 2004), qualificar processos como o de tomada de decisões (Fugate et al., 2012; Daud, 2012; Al-Sudairy & Vasista, 2012), e moderar as incertezas das empresas em relação aos mercados futuros e qualificar os produtos (Daud, 2012).

O conhecimento pode ser considerado uma informação contextualizada. A informação é convertida em conhecimento a partir de elementos humanos, como processos mentais (Nonaka, 1994; Alavi & Leidner, 2001). O conhecimento pode ser classificado em dois tipos: conhecimento tácito e conhecimento explícito. O conhecimento tácito é o conhecimento que não é documentado, é um conhecimento informal que flui entre as pessoas, ou grupos de pessoas, que trabalham em uma organização. Já o conhecimento explícito é aquele apresentado através de representações articuladas e codificadas (Shah et al., 2007; Nonaka & Konno, 1998) como os conhecimentos coletados e armazenados em repositórios da empresa, onde um determinado grupo de funcionários pode ter acesso.

A forma de gerenciamento de cada um dos tipos de conhecimento, tácito ou explícito, deve ser diferente, sendo que, a gestão do conhecimento deve considerar os dois tipos. O conhecimento tácito é formado a partir de experiências, valores, emoções, ideias e informações de cada indivíduo. O conhecimento explícito está relacionado com a identificação, o armazenamento do conhecimento e o seu compartilhamento. Então, é possível transformar um conhecimento tácito em explícito, ajudando a melhorar a organização e sendo possível executar etapas iguais as já realizadas a partir desse conhecimento agora formalizado pela organização (Rubenstein- Montano et al., 2001).

Quando a empresa prioriza o conhecimento explícito sua gestão do conhecimento está voltada às tecnologias para armazenagem, codificação e reutilização do conhecimento. Já as empresas mais focadas no conhecimento tácito tendem a desenvolver atividades relacionadas ao contato contínuo, ao compartilhamento de ideias e experiências dos funcionários, realizando atividades relacionadas ao diálogo entre os indivíduos da organização (Hansen, Nohria & Tierney, 1999).

Para que a empresa obtenha um bom desempenho a partir da gestão do conhecimento alguns antecedentes, também conhecidos como facilitadores, são importantes, como, por exemplo, o suporte da alta administração (Oliveira, Caldeira & Romão, 2012). Oliveira e Caldeira (2008) realizaram um mapeamento das investigações sobre os fatores que afetam a implementação da gestão do conhecimento. Os antecedentes também são considerados em investigações que abordam uma determinada etapa do processo de gestão do conhecimento. Um exemplo disto é a investigação realizada por Lin (2007), que mostrou a influência de três fatores motivacionais no compartilhamento do conhecimento.

As etapas do processo de gestão do conhecimento são denominadas de diferentes formas. Goldoni e Oliveira (2010) mostram como as etapas do processo de gestão do conhecimento são consideradas por diferentes autores. Esta investigação adota as etapas utilizadas por Alavi e Leidner (2001), as quais são semelhantes às etapas propostas por Goldoni e Oliveira (2010) exceto pela etapa de mensuração. As etapas do processo de gestão do conhecimento são (Alavi & Leidner, 2001): criação, armazenamento, transferência (também denominada compartilhamento e disseminação), aplicação (também chamada de utilização).

O compartilhamento do conhecimento tem obtido destaque nas investigações em relação as outras etapas do processo pela sua importância (Styhre et al., 2008). A transferência de conhecimento organizacional é um processo onde os indivíduos, as equipes, as unidades, ou as próprias organizações fornecem e recebem conhecimentos a partir das experiências dos outros (Wijk, 2008). A capacidade de uma empresa de transferir conhecimento de uma forma eficaz entre os indivíduos é fundamental para as empresas melhorarem seus processos e resultados (Szulanski, 1996), e para o desenvolvimento de novos produtos (Hansen, 1999).

A Figura 1 apresenta a relação entre os conceitos abordados nesta seção, ou seja, a gestão do conhecimento possui antecedentes e resultados, sendo formada por um conjunto de processos, onde o compartilhamento do conhecimento tem importância destacada em relação aos demais, com investigações que tratam tanto de antecedentes quanto de resultados relacionados ao mesmo.

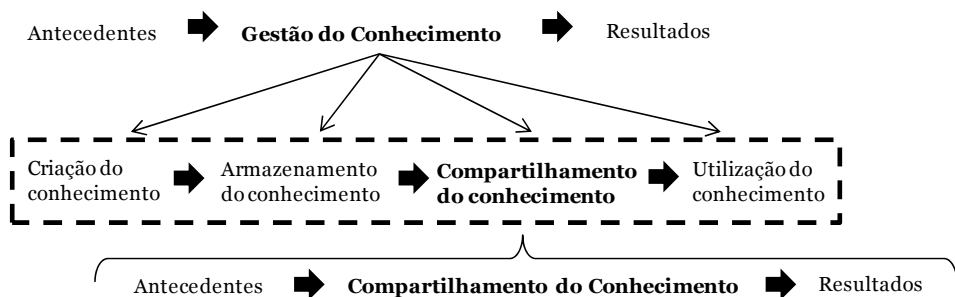


Figura 1 – Gestão do Conhecimento: antecedentes, resultados e processo.

As investigações realizadas sobre gestão do conhecimento, independente do foco escolhido, consideram uma ou mais teorias como base para o seu desenvolvimento.

2.2. Teorias

Assim como na gestão de conhecimento, a área de Sistemas de Informação (SI) usa muitas outras disciplinas como referências para suas bases teóricas, como a matemática, a filosofia, a sociologia e a gestão (Gregor, 2006). A diversidade teórica é fundamental para o desenvolvimento da pesquisa em SI (Truex & Keil, 2006).

Teorias são entidades abstratas que procuram descrever, explicar e melhorar o entendimento de algo e, em alguns casos, conferir capacidade preditiva do futuro e dar as coordenadas para a intervenção e a ação (Moody, 2010). Ela é o elemento que afeta nosso entendimento sobre as coisas, dando significado às questões complicadas e contraditórias do mundo real (Truex & Keil, 2006).

As teorias bem desenvolvidas guiam a investigação, e quando aplicadas, aumentam a possibilidade de obter resultados positivos (Markus & Robey, 1988). Por outro lado, teorias mal estabelecidas podem gerar o efeito contrário. A classificação das teorias em categorias foi proposta por Gregor (2006), considerando o objetivo das mesmas: analisar e descrever; explicar; prever; e, prescrever. Estas categorias têm em comum o fato de serem usadas como meio de se avançar no corpo teórico de alguma disciplina (Truex & Keil, 2006). De acordo com Markus e Robey (1988), uma forma de resolver o problema da fragilidade teórica é focar na essência das teorias, olhando suas definições conceituais e suas orientações normativas.

Os componentes que caracterizam uma teoria, segundo Gregor (2006), são: forma de representação - forma física de representar a teoria, como imagens, modelos e diagramas; constructos - são os fenômenos de interesse da teoria; tipo de relacionamento - mostra a forma de relação entre os constructos: associativa, composicional, unidirecional, bidirecional, condicional ou causal; escopo - grau de generalização entre as relações; propósito com a teoria - definição; explicações causais - mostra como são as relações dos constructos; hipóteses testáveis - relações entre os constructos são constatadas de forma que possam ser testadas empiricamente; prescrição de rotinas - a teoria dá diretrizes de como utilizá-la na prática.

Dentre os possíveis problemas, um particularmente importante é a adaptação de uma teoria de um campo de conhecimento para outro. Mover uma teoria de um campo teórico para outro é um trabalho que exige cuidadosa reflexão antes de sua adaptação e uso (Truex & Keil, 2006). Quando se utiliza emprestado uma teoria de outra área, uma má adaptação tem os riscos de se gerar erros, compreender erradamente os conceitos que estão subentendidos e perder tempo por não adicionar conteúdo à área. Pensando nesse problema, Truex e Keil (2006) fazem uma série de recomendações para a adaptação de uma teoria a um novo campo: verificar o quanto a teoria se ajusta em explicar o fenômeno de interesse; entender o contexto e uso original da teoria; analisar como a teoria impacta na escolha do método; considerar que acúmulo de conhecimento se dá na disciplina que faz a recepção da teoria; e qual a reflexão que a nova teoria causa no campo receptor.

3. Método

Esta investigação utilizou uma abordagem descritiva para atingir o objetivo proposto. A cientometria, empregada nesta pesquisa, visa à identificação de lacunas no

conhecimento, de tópicos e metodologias investigados a partir do entendimento do presente e do passado de uma área científica (Serenko, Cocsila & Turel, 2008).

As 86 teorias utilizadas na área de sistemas de informação foram identificadas no site da *Association of Information Systems* (AIS). A lista das teorias apresentadas no site é mantida como um projeto em andamento da *Marriott School of Management* da *Brigham Young University*. No site são descritas oitenta e seis teorias utilizadas na área de sistemas de informação.

Na sequência, em junho de 2012 foi realizada uma busca de artigos que relacionassem as teorias com a gestão do conhecimento. O conjunto de artigos analisados foi selecionado através de uma pesquisa na base de dados Proquest, utilizando as palavras-chave “*knowledge management*” (KM), “*knowledge transfer*” (KT), “*knowledge sharing*” (KS) ou “*community of practice*” (CoP) e as teorias relacionados no site da AIS, nos títulos e resumos dos artigos científicos publicados em periódicos acadêmicos.

A partir da pesquisa realizada no Proquest foram obtidos 189 artigos com 42 teorias utilizadas na área de sistemas de informação que investigam gestão do conhecimento. As teorias identificadas nos artigos são (AIS, 2012):

- *Actor Network Theory* – considera que uma rede possui diferentes elementos, e todos os atores (pessoas, objetos ou organização) são igualmente importantes para a organização;
- *Agency Theory* - direcionada para a relação entre aquele que delega trabalho para o outro, o qual realiza esse trabalho;
- *Cognitive Dissonance Theory* – foca nas relações cognitivas, considerando que existe uma tendência entre os indivíduos de buscar uma coerência entre suas crenças (ou seja, crenças, opiniões);
- *Cognitive Fit Theory* – “propõe que a correspondência entre tarefa e formato de apresentação de informações leva a um desempenho de tarefas superior”;
- *Cognitive Load Theory* – considera que o aprendizado pode melhorar pela presença de informação;
- *Contingency Theory* – faz parte das teorias comportamentais, considerando que a situação ótima depende de aspectos internos e externos à organização;
- *Critical Social Theory* – considera que a realidade social é produzida pelas pessoas;
- *Complexity Theory* – é parte da teoria da computação lidando com os recursos necessários para resolver um determinado problema;
- *Chaos Theory* – é relacionada com sistemas não lineares e dinâmicos, que apresentam comportamento irregular;
- *Dynamic Capabilities* – “habilidade de integrar, construir e reconfigurar competências internas e externas para lidar com ambientes em rápida mudança”;

- *Evolutionary Theory* – aborda a variabilidade nas características hereditárias possuídas por organismos individuais de uma espécie;
- *Flow Theory* – “considera um estado mental de completa absorção”;
- *General Systems Theory* – “centra-se na disposição das relações entre as partes que se conectam em um todo”;
- *Game theory* – “ramo da matemática aplicada que utiliza modelos para estudar as interações com as estruturas de incentivo formalizadas”;
- *Hermeneutics* – “propõe que os indivíduos devem ter acesso a recursos compartilhados lingüísticos e de interpretação”;
- *Information processing theory* – considera dois conceitos, “o primeiro conceito é o de memória de curto prazo, e o segundo conceito é em relação ao processamento de informações”;
- *Institutional Theory* – “considera os processos pelos quais estruturas, incluindo esquemas, regras, normas e rotinas, se estabelecem como diretrizes oficiais para o comportamento social”;
- *Knowledge-Based Theory of the Firm* – considera o conhecimento com o bem mais valioso para a organização;
- *Media Richness Theory* – formada por dois pressupostos, o primeiro considera que o processamentos de informações dentro da organização reduz a incerteza, e o segundo que a mídia funciona melhor para certas tarefas do que para outras;
- *Media Synchronicity Theory* – centra-se na capacidade dos meios de comunicação para apoiar a sincronicidade;
- *Organizational Knowledge Creation* – “o conhecimento organizacional é criado através de um diálogo contínuo entre o conhecimento tácito e explícito através de quatro padrões de interações, que são internalização, combinação, socialização e externalização”;
- *Organizational learning theory* – “para serem competitivas em um ambiente em mudança, as organizações devem mudar seus objetivos e ações para atingir suas metas”;
- *Portfolio Theory* – “analisa a maximização de benefícios investidos, considerando risco e retorno”;
- *Resource-Based View of the Firm* – “argumenta que as empresas possuem recursos que levam a um desempenho superior em longo prazo e esses são valiosos e raros, podendo conduzir à criação de uma vantagem competitiva para a empresa”;
- *Real Options Theory* – “opções reais capturam o valor da flexibilidade gerencial para adaptar decisões em resposta a desenvolvimentos do mercado inesperados”;

- *Social Capital Theory* – “o capital social é um termo que abrange as normas e redes facilitando as ações coletivas para benefícios mútuos”;
- *Social Cognitive Theory* – “fornece um framework para entendimento, previsão e mudança no comportamento humano”;
- *Social Exchange Theory* – o foco desta teoria é a troca entre atores moderada pelas relações sociais;
- *Self-Efficacy Theory* – “percepção das pessoas sobre a sua capacidade de planejar e agir para atingir um determinado objetivo”;
- *Social Network Theory* – “trata as relações sociais em termos de nós e laços, os laços são os atores individuais dentro das redes, e os nós são as relações entre os atores”;
- *Social Shaping of Technology* – “examina o conteúdo da tecnologia e os processos envolvidos na inovação”;
- *Structuration Theory* – teoria geral nas ciências sociais;
- *Socio-Technical Theory* – “compreende os dispositivos, ferramentas e técnicas necessárias para transformar insumos em produtos de uma forma que melhora o desempenho econômico da organização”;
- *Technology Acceptance Model* – “aborda a relação entre a utilidade e a facilidade de uso percebida e a intenção de uso”;
- *Theory of Collective Action* – “preocupa-se em prover bens públicos e consumo coletivo através da colaboração de dois ou mais indivíduos”;
- *Transaction Cost Economics* – “custo incorrido em fazer uma troca econômica”;
- *Theory of Deferred Action* – “foca em facilitar o design de artefatos de TI”;
- *Technology-Organization-Environment* – “a adoção e implementação de inovações tecnológicas é influenciada pelo contexto tecnológico, organizacional, e ambiental”;
- *Theory of Planned Behavior* – “comportamento individual é impulsionado por intenções comportamentais onde as intenções comportamentais são uma função da atitude de um indivíduo em relação ao comportamento, as normas subjetivas que cercam o desempenho do comportamento e a percepção do indivíduo sobre a facilidade com que o comportamento pode ser realizado”;
- *Theory of Reasoned Action* – o comportamento individual é impulsionado pelo seu sentimento em relação a realizar a ação, e pela sua percepção da expectativa da sociedade quanto a realizar ou não a ação;
- *Task-Technology Fit* – “desenvolve uma medida de ajuste entre tarefa e tecnologia com oito fatores”;

- *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* – “visa explicar as intenções do usuário para usar um sistema de informação e o comportamento de uso subsequente”.

A partir dos artigos encontrados foi construída uma tabela que relaciona a área da gestão do conhecimento abordada pelos artigos e as teorias. A área abordada foi definida a partir do objetivo do artigo considerando os elementos da Figura 1 (antecedentes de gestão do conhecimento, gestão do conhecimento, resultados de gestão do conhecimento, antecedentes de compartilhamento do conhecimento, compartilhamento do conhecimento e resultados do compartilhamento do conhecimento), esta classificação foi realizada por dois autores e as diferenças foram discutidas para a obtenção de consenso.

4. Análise e discussão dos resultados

No total foram analisados 189 artigos, sendo que 16 deles utilizam duas teorias e os demais uma teoria. Em 6 artigos não ficou clara a relação da teoria com a gestão do conhecimento.

Tabela 1 – Número de artigos em que a teoria foi identificada

Número de artigos	Teorias
1 artigo	13 teorias (<i>Cognitive Theory; Cognitive Dissonance Theory; Cognitive Fit Theory; Critical Social Theory; General Systems Theory; Media Synchronicity Theory; Portfolio Theory; Real Options Theory; Social shaping of technology; Theory of Collective Action; Theory of Deferred Action; Technology-Organization-Environment; Unified Theory of Acceptance and Use of Technology</i>)
2 artigos	5 teorias (<i>Media Richness Theory; Self-Efficacy Theory; Social-Technical Theory; Evolutionary Theory; Flow Theory</i>)
3 artigos	2 teorias (<i>Chaos theory; Hermeneutics</i>)
4 artigos	2 teorias (<i>Actor Network Theory; Structuration Theory</i>)
5 artigos	4 teorias (<i>Complexity Theory; Contingency Theory; Information Processing Theory; Social Cognitive Theory</i>)
6 artigos	3 teorias (<i>Organizational Learning Theory; Social Network Theory; Institutional Theory</i>)
7 artigos	4 teorias (<i>Agency Theory; Resourced Base View of the Firm; Task-technology Fit; Transaction Cost Economics</i>)
8 artigos	2 teorias (<i>Organizational Knowledge Creation; Technology Acceptance Model</i>)
10 artigos	1 teoria (<i>Game Theory</i>)
11 artigos	2 teorias (<i>Social Capital Theory; Theory of Planned Behavior</i>)
15 artigos	1 teoria (<i>Social Exchange Theory</i>)
16 artigos	1 teoria (<i>Dynamic Capabilities</i>)
17 artigos	1 teoria (<i>Theory of Reasoned Action</i>)

Algumas teorias estão presentes em um maior número de artigos que outras. A teoria presente num maior número de artigos (17) foi a *Theory of Reasoned Action*. Enquanto 13 teorias foram identificadas em apenas 1 artigo. A Tabela 1 apresenta o número de artigos em que cada teoria foi identificada.

Os 3 artigos com foco nos antecedentes de gestão do conhecimento (GC) utilizaram cada um uma teoria diferente (*Agency Theory*, *Social Network Theory* e *Organizational Knowledge Creation*). Destas teorias, a *Organizational Knowledge Creation* é também utilizada em uma investigação com o foco em gestão do conhecimento.

As três teorias (*Agency Theory*, *Social Network Theory* e *Organizational Knowledge Creation*) possuem a relação entre indivíduos como centralidade. A *Agency Theory* relata diferenças de interesses e motivações entre patrões e empregados, e o custo de monitoramento dos empregados (Eisenhardt, 1989). A *Social Network Theory* vê a relação entre nodo (indivíduos) e força de elos (relações) com a intensidade e força da rede (Biehl, Kim & Wade, 2006). A Criação *Organizational Knowledge Creation* descreve como o conhecimento organizacional é criado pelos indivíduos e amplificado pelas relações humanas (Nonaka, 1994). Em conjunto, estas teorias valorizam as relações humanas, que são estimuladas pelos facilitadores da gestão do conhecimento.

Em relação ao foco gestão do conhecimento, foram observadas duas teorias como destaque, o *Technology Acceptance Model* e o *Task Technology Fit*. O *Technology Acceptance Model* (TAM) trata da aceitação e uso de tecnologia, considerando que a utilidade percebida e a facilidade de uso percebida determinam a intenção de uso do sistema e esta influencia o uso do sistema (Venkatesh et al., 2003). A *Task Technology Fit* aborda o impacto no desempenho do indivíduo em função do uso da tecnologia e do seu ajuste às tarefas (Goodhue & Thompson, 1995). Esta teoria está relacionada com a TAM. O uso destas duas teorias em vários artigos pode ser explicado pela tecnologia ser um dos elementos da gestão do conhecimento.

Um grupo das teorias utilizadas quando o foco da pesquisa é a gestão do conhecimento, também é utilizado quando o foco é nos resultados da gestão do conhecimento como, por exemplo, as *Dynamic Capabilities*. A teoria identificada num maior número de artigos com foco nos resultados da gestão do conhecimento foi a das *Dynamic Capabilities*. A teoria das *Dynamic Capabilities* considera a habilidade da firma de reconfigurar suas competências em função das mudanças do ambiente, focando no desenvolvimento e renovação dos recursos (Teece, Pisano & Shuen, 1997). Essa relação pode ser explicada pela frequente associação da inovação e da tomada de decisão como resultados da gestão do conhecimento. A gestão do conhecimento é considerada uma forma da empresa desenvolver capacidades dinâmicas.

A Tabela 2 apresenta as teorias relacionadas com o foco da investigação classificado em antecedentes de gestão do conhecimento, gestão do conhecimento e resultados da gestão do conhecimento.

Tabela 2 – Teorias relacionadas com o foco da investigação

Antecedentes de GC	GC	Resultados de GC
<i>Agency theory</i> – 1; <i>Flow theory</i> – 1		
<i>Organizational knowledge creation</i> – 1	<i>Organizational knowledge creation</i> – 5	
	<i>Technology acceptance model</i> – 8; <i>Task technology fit</i> – 7; <i>Complexity theory</i> – 5; <i>Hermeneutics</i> – 3; <i>Actor network theory</i> – 2; <i>Game theory</i> – 2; <i>Social exchange theory</i> – 2; <i>Structuration theory</i> – 2; <i>Theory of reasoned action</i> – 2; <i>Chaos theory</i> – 1; <i>Critical social theory</i> – 1; <i>Institutional theory</i> – 1; <i>General systems theory</i> – 1; <i>Social cognitive theory</i> – 1; <i>Social technical theory</i> – 1; <i>Technology-organization-environment</i> – 1; <i>Theory of deferred action</i> – 1; <i>Transaction cost economics</i> – 1; <i>Unified theory of acceptance and use of technology</i> – 1	
	<i>Dynamic capabilities</i> – 3; <i>Resource based view of the firm</i> – 2; <i>Social capital theory</i> – 2; <i>Contingency theory</i> – 1; <i>Information processing theory</i> – 1; <i>Knowledge base theory of firm</i> – 1	<i>Dynamic capabilities</i> – 10; <i>Resource based view of the firm</i> – 2; <i>Social capital theory</i> – 1; <i>Contingency theory</i> – 1; <i>Information processing theory</i> – 1; <i>Knowledge base theory of firm</i> – 1
		<i>Cognitive theory</i> – 1; <i>Organizational learning theory</i> – 1; <i>Real options theory</i> – 1

Os artigos com foco nos antecedentes do compartilhamento do conhecimento (CC) utilizaram 21 teorias diferentes, como mostra a Tabela 3. Destas teorias, a *Theory of Reasoned Action*, a *Theory of Planned Behavior* e a *Social Exchange Theory* foram as mais utilizadas. A *Theory of Reasoned Action* diz que o comportamento do indivíduo em relação a uma ação é orientado pelo seu sentimento em relação a realizar de fato a ação, e pela sua percepção da expectativa da sociedade em que está inserido em relação a realizar ou não a tal ação (Venkatesh et al., 2003). A *Theory of Planned Behavior* trata do comportamento do indivíduo, onde a atitude em relação ao comportamento, o

controle comportamental percebido e normas subjetivas em relação ao desempenho do comportamento influenciam a intenção de comportamento, e esta influencia o comportamento de fato (Ajzen, 1991). A *Social Exchange Theory* explica que as trocas entre atores (indivíduos, grupo ou organizações) são moderadas pelas relações sociais (Cook, 1977).

Tabela 3 – Teorias relacionadas com o foco da investigação

Antecedentes de CC	CC	Resultados de CC
<i>Actor network theory</i> – 1; <i>Cognitive dissonance theory</i> – 1; <i>Information processing theory</i> – 3; <i>Media synchronicity theory</i> – 1; <i>Portfolio theory</i> – 1; <i>Self-efficacy theory</i> – 2; <i>Social cognitive theory</i> – 4; <i>Theory of collective action</i> – 1; <i>Theory of planned behavior</i> – 11; <i>Theory of reasoned action</i> – 15		
<i>Game theory</i> – 7; <i>Organizational knowledge creation</i> – 1; <i>Social capital theory</i> – 6; <i>Social exchange theory</i> – 10; <i>Transaction cost economics</i> – 5	<i>Game theory</i> – 1; <i>Organizational knowledge creation</i> – 1; <i>Social capital theory</i> – 1; <i>Social exchange theory</i> – 3; <i>Transaction cost economics</i> – 1	
<i>Contingency theory</i> -1; <i>Social network theory</i> – 2	<i>Contingency theory</i> – 1; <i>Social network theory</i> – 2	<i>Contingency theory</i> – 1; <i>Social network theory</i> – 1
	<i>Chaos theory</i> – 2; <i>Flow theory</i> – 1; <i>Media richness theory</i> – 2; <i>Social shaping of technology</i> – 1; <i>Structuration theory</i> – 2	
	<i>Institutional theory</i> – 3; <i>Knowledge-based theory of the firm</i> – 1	<i>Institutional theory</i> – 1; <i>Knowledge-based theory of the firm</i> – 2
<i>Agency theory</i> – 4; <i>Cognitive load theory</i> -1; <i>Organizational learning theory</i> – 3; <i>Resource-based view of the firm</i> – 1		<i>Agency theory</i> – 1; <i>Cognitive load theory</i> – 1; <i>Organizational learning theory</i> – 2; <i>Resource-based view of the firm</i> – 2
		<i>Dynamic capabilities</i> – 3; <i>Evolutionary theory</i> – 1; <i>Socio-technical theory</i> – 1

A *Contingency Theory* e a *Social Network Theory* foram empregadas tanto para estudar o compartilhamento do conhecimento, quanto para investigar os seus antecedentes e resultados. A *Contingency Theory* diz que os resultados são gerados por uma grande quantidade de elementos (contingências) que geram contextualizações específicas, e por essa razão, uma relação situação-atitude-resultado não são facilmente reproduzíveis (Weill et al., 1989). A *Social Network Theory* permite que o foco da análise seja nas relações (Biehl, Kim & Wade, 2006). A relação das teorias com o compartilhamento do conhecimento é evidenciado pela necessidade de estimular o compartilhamento e a geração de uma cultura de compartilhamento.

As teorias utilizadas em investigações com foco no compartilhamento do conhecimento foram empregadas em 1, 2 ou 3 artigos. Isto também ocorreu no caso dos artigos com foco nos resultados do compartilhamento do conhecimento. A Tabela 3 apresenta as teorias relacionadas com o foco da investigação classificado em antecedentes de compartilhamento de conhecimento, compartilhamento de conhecimento e resultados de compartilhamento de conhecimento.

As teorias identificadas num maior número de artigos em relação ao compartilhamento do conhecimento focam nos antecedentes – *Theory of Planned Behavior*, *Theory of Reasoned Action* e *Social Exchange Theory*.

A Figura 2 apresenta o número de teorias identificadas nas investigações, assim como as teorias mais identificadas nas investigações.

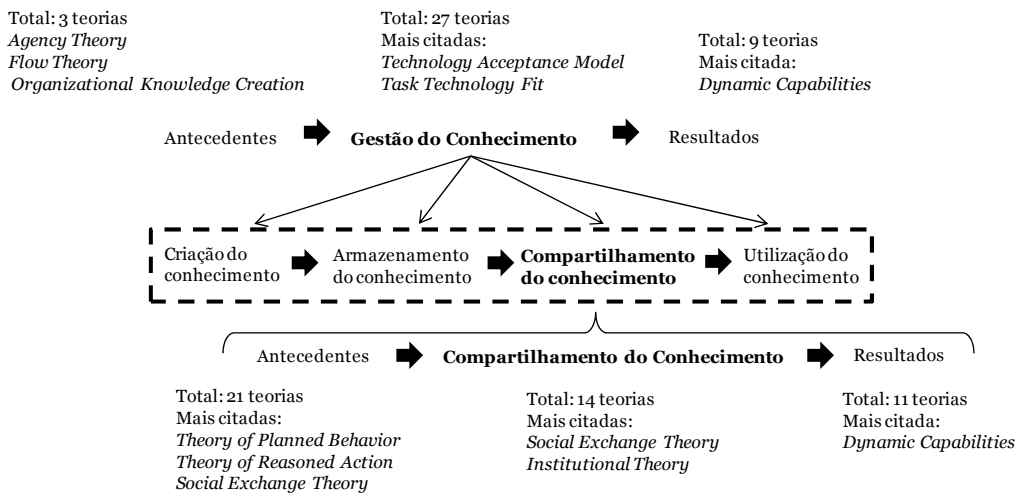


Figura 2 – Número de teorias utilizadas nas investigações sobre Gestão do Conhecimento.

5. Conclusões

Ao mapear as teorias utilizadas nas investigações sobre gestão do conhecimento, considerando os antecedentes, o processo e os resultados de uma maneira holística,

assim como com foco em uma das etapas do processo de gestão do conhecimento, ou seja, o compartilhamento do conhecimento, verificou-se que 13 teorias foram identificadas em apenas um artigo. De um modo geral, pode-se dizer que cerca de 50% das teorias relacionadas no site da *Association for Information Systems* IS foram utilizadas em investigações sobre gestão do conhecimento, por outro lado, cada uma delas foi utilizada em poucas investigações.

As teorias identificadas em cerca de 40% dos artigos analisados são: *Game Theory*, *Social Capital Theory*, *Theory of Planned Behavior*, *Social Exchange Theory*, *Dynamic Capabilities* e *Theory of Reasoned Action*. Estas teorias foram utilizadas em artigos com foco nos seguintes aspectos:

- *Game Theory* – gestão do conhecimento, compartilhamento do conhecimento, antecedentes do compartilhamento do conhecimento;
- *Social Capital Theory* – gestão do conhecimento, resultados de gestão do conhecimento, compartilhamento do conhecimento, antecedentes do compartilhamento do conhecimento;
- *Theory of Planned Behavior* – antecedentes do compartilhamento do conhecimento;
- *Social Exchange Theory* – gestão do conhecimento, compartilhamento do conhecimento, antecedentes do compartilhamento do conhecimento;
- *Dynamic Capabilities* – gestão do conhecimento, resultados de gestão do conhecimento, resultados do compartilhamento do conhecimento;
- *Theory of Reasoned Action* – gestão do conhecimento, antecedentes do compartilhamento do conhecimento.

Duas oportunidades foram identificadas como pesquisas futuras. A primeira é analisar como cada uma das 42 teorias foi utilizada nas investigações sobre gestão do conhecimento, verificando a sua contribuição para o avanço do conhecimento nesta área. A segunda oportunidade é analisar as 44 teorias relacionadas com a área de sistemas de informação que não foram identificadas em artigos sobre gestão do conhecimento. O intuito é verificar se as características destas teorias podem contribuir para o avanço nas investigações sobre gestão do conhecimento.

6. Referências

- AIS (2012). Theories in IS research. Disponível em <http://start.aisnet.org/?Research>. Acesso em 10 de dez. de 2012.
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179-211.
- Alavi, M. & Leindner, D. E. (2001). Review: Knowledge management and knowledge management systems: Conceptual foundations and research issues. *MIS Quarterly*, 25(1), 107-136.

- Al-Sudairy, M. A. T. & Vasista, T. G. K. (2012). Fostering knowledge management and citizen participation via e-governance for achieving sustainable balanced development. *IUP Journal of Knowledge Management*, 10(1), 52-64.
- Ansari, M., Youshanlouei, H. R. & Mood, M. M. (2012). A Conceptual model for success in implementing knowledge management: A case study in Tehran municipality. *Journal of Service Science and Management*, 5(2), 212-222.
- Baskerville, R. & Dulipovici, A. (2006). The theoretical foundations of knowledge management. *Knowledge Management Research & Practice*, 4(2), 83-105.
- Bhusry, M. & Ranjan, J. (2012). Enhancing the teaching-learning process: a knowledge management approach. *International Journal of Educational Management*, 26(3), 313-329.
- Biasutti, M. & El-Deghaidy, H. (2012). Using wiki in teacher education: Impact on knowledge management processes and student satisfaction. *Computers & Education*, 59(3), 861-872.
- Biehl, M., Kim, H. & Wade, M. (2006). Relations Among the Business Management Disciplines: A Citation Analysis using the Financial Times Journals. *OMEGA*, 34, 359-371.
- Bose, R. (2004). Knowledge management metrics. *Industrial Management + Data Systems*, 104(5), 457-468.
- Burstein, F. & Linger, H. (2003). Supporting post-Fordist work practices: A knowledge management framework for supporting knowledge work. *Information Technology & People*, 16(3), 289-289.
- Claycomb, C., Droge, C. & Germain, R. (2001). Applied process knowledge and market performance: The moderating effect of environmental uncertainty. *Journal of Knowledge Management*, 5(3), 264-277.
- Cook, K. S. (1977). Exchange and power in networks of interorganizational relations. *The Sociological Quarterly*, 18(Winter), 62-82.
- Daud, S. (2012). Knowledge management processes in SMES and large firms: A comparative evaluation. *African Journal of Business Management*, 6(11), 4223-4233.
- Eisenhardt, M. K. (1989). Agency theory: An assessment and review. *Academy of Management Review*, 14(1), 57-74.
- Fugate, B. S., Autry, C. W., Davis-Sramek, B. & Germain, R. N. (2012). Does knowledge management facilitate logistics-based differentiation? the effect of global manufacturing reach. *International Journal of Production Economics*, 139(2), 496-509.
- Goldoni, V. & Oliveira, M. Knowledge management metrics in software development companies in Brazil. *Journal of Knowledge Management*, 14(2), 301-313.
- Goodhue, D. L. & Thompson, R. L. (1995). Task-technology fit and individual performance. *MIS Quarterly*, 19(2), 213-236.

- Gregor, S. (2006). The nature of theory in information systems. *MIS Quarterly*, 30(3), 611-642.
- Hansen, M. T. (1999). The search-transfer problem: The role of weak ties in sharing knowledge across organization subunits. *Administrative Science Quarterly*, 44(1), 82-111.
- Hansen, M. T., Nohria, N. & Tierney, T. (1999). What's your strategy for managing knowledge? *Harvard Business Review*, 77(2), 106-116.
- Hsu, I.-C. & Sabherwal, R. (2012). Relationship between intellectual capital and knowledge management: An empirical investigation. *Decision Sciences*, 43(3), 489-524.
- Ingram, P. & Roberts, P. (2000). Friendships among competitors in the Sydney hotel industry. *American Journal of Sociology*, 106(2), 387-423.
- Kankanhalli, A. & Tan, B. C. Y. (2005). Knowledge management metrics: A review and directions for future research. *International Journal of Knowledge Management*, 1(2), 20-32.
- Lee, C. C. & Yang, J. (2000). Knowledge value chain. *Journal of Management Development*, 19(9), 783-793.
- Lin, H. (2007). Effects of extrinsic and intrinsic motivation on employee knowledge sharing intentions. *Journal of Information Science*, 33(2), 135-149.
- Markus, M. L. & Robey, D. (1988). Information technology and organizational change: Casual structure in theory and research. *Management Science*, 34(5), 583-583.
- Mills, A. M. & Smith, T. A. (2011). Knowledge management and organizational performance: a decomposed view. *Journal of Knowledge Management*, 15 (1), 156-171.
- Moody, D. L., Iacob, M. E. & Amrit, C. (2010). In search of paradigms: identify the theoretical foundations of the IS field. In: 18th European Conference on Information Systems, ECIS 2010, 6-9 June, Pretoria, South Africa, 1-15.
- Nonaka, I. (1994). A dynamic theory of organizational knowledge creation. *Organization Science*, 5(1), 14-37.
- Nonaka, I. & Konno, N. (1998). The concept of Ba: building a foundation for knowledge creation. *California Management Review*, 40(3), 40-54.
- Oliveira, M. & Caldeira, M. (2008). Uma *framework* para gestão do conhecimento nas organizações. *Revista Portuguesa e Brasileira de Gestão*, 7(1), 33-43.
- Oliveira, M., Caldeira, M. & Romão, M. (2012). Knowledge management implementation: an evolutionary process in organizations. *Knowledge and Process Management*, 19(1), 17-26.
- Reaich, B. H., Gemino, A. & Sauer, C. (2012). Knowledge management and project-based knowledge in it projects: A model and preliminary empirical results. *International Journal of Project Management*, 30(6), 663-674.

- Rubenstein-Montano, B., Liebowitz, J., Buchwalter, J., Mccaw, D., Newman, B. & Rebeck, K. (2001). A systems thinking framework for knowledge management. *Decision Support Systems*, 31(1), 5–16.
- Shah, H., Eardley, A. & Wood-Harper, T. (2007). Altar in action: knowledge management. *European Journal of Information Systems*, 16(6), 771-779.
- Serenko, A., Cocosila, M. & Turel, O. (2008). The state and evolution of information systems research in Canada: a scientometric analysis. *Canadian Journal Administrative Science*, 25(4), 279-294.
- Styhre, A., Ollila, S., Roth, J., Williamson, D. & Berg, L. (2008). Heedful interrelating, knowledge sharing, and new drug development. *Journal of Knowledge Management*, 12(3), 127-140.
- Szulanski, G. (1996). Exploring internal stickiness: Impediments to the transfer of best practice within the firm. *Strategic Management Journal*, 17(S), 27-43.
- Teece, D. J., Pisano, G. & Shuen, A. (1997). Dynamic capabilities and strategic management. *Strategic Management Journal*, 18(7), 509-533.
- Truex, D. & Keil, M. (2006). Theorizing in information systems research: A reflexive analysis of the adaptation of theory in information systems research. *Journal of the Association for Information Systems*, 7(12), 797-820.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B. & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, 27(3), 425-478.
- Weill, P. & Olson, M. H. (1989). An assessment of the Contingency Theory of Management Information Systems. *Journal of Management Information Systems*, 6(1), 59-85.
- Wijk, R. V., Jansen, J. J. P. & Lyles, M. A. (2008). Inter- and intra-organizational knowledge transfer: A meta-analytic review and assessment of its antecedents and consequences. *Journal of Management Studies*, 45(4), 830-853.
- Zeide, E. & Liebowitz, J. (2012). Knowledge management in law: A look at cultural resistance. *Legal Information Management*, 12(1), 34-38.
- Zhao, J., De Pablos, P. O. & Qi, Z. (2012). Enterprise knowledge management model based on China's practice and case study. *Computers in Human Behavior*, 28(2), 324–330.

7. Agradecimentos

Os autores agradecem o suporte recebido do CNPq (Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico) e da CAPES (Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior).