

Qualidade da Informação e Gestão do Conhecimento: uma revisão sobre suas intersecções

Gianne Souza Kracik¹
Fernanda dos Santos Koehler²
Lia Caetano Bastos³

Resumo: As organizações modernas enfrentam o desafio de gerir seus conhecimentos numa época de aumento exponencial do volume de informações. A Qualidade da Informação vem de encontro a essa necessidade para auxiliar na efetividade das instituições. Para compreender melhor essa relação, buscou-se identificar as relações entre Qualidade da Informação (QI) e Gestão do Conhecimento (GC), através de revisão da literatura e análise bibliométrica. Os resultados mostram que as dimensões de QI que mais aparecem são relacionadas às características intrínsecas e de contexto. E as fases de GC mais estudadas foram a criação, aquisição e retenção do conhecimento. Por fim, entende-se que ainda são necessários mais estudos sobre a relação entre Qualidade da Informação e Gestão do Conhecimento.

Palavras-chave: Qualidade da Informação, Gestão do Conhecimento, Qualidade do Conhecimento.

¹ Mestranda no Programa de Pós-graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento da Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC - arqgianne@gmail.com

² Doutoranda no Programa de Pós-graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento da Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC – admfernandadossantos@gmail.com

³ Professora no Programa de Pós-graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento da Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC – lia.c.bastos@ufsc.br

1. Introdução

A sociedade tem vivido um crescimento exponencial da quantidade de dados e informações geradas. E por consequência há a necessidade do aumento do volume de compartilhamento e armazenamento dessas informações. As organizações, para permanecer e competir efetivamente no mercado, necessitam gerenciar suas informações e conhecimento de pessoas e de todos os processos e tecnologias envolvidos nos negócios (Bergeron, 2003).

Nesse sentido, a Gestão do Conhecimento (GC) aumenta a efetividade das instituições ao justificar investimentos e apoiar decisões. Na prática, a GC aplica seletivamente o conhecimento de experiências passadas e as utiliza em atividades atuais e futuras, com o objetivo expresso de melhorar a eficácia da entidade em que for adotada (Jennex, Olman 2006).

Eppler (2006) afirma que em meio à tamanha quantidade de informação à disposição, a Qualidade da Informação (QI) passa a ser fator crucial para a efetividade das organizações. Pode-se considerá-la um dos principais desafios de gestão, pois o conhecimento está cada vez mais colaborativo e disperso, portanto, requer acompanhamento e gestão contínuos e sistemáticos.

Wang e Strong (1996) colocam que para entender como melhorar e gerir a Qualidade da Informação, é preciso compreender qual seu significado para aqueles que fazem uso da Informação. Com esse objetivo, muitos autores categorizam os atributos dos dados ou das informações a fim de auxiliar sua classificação e mensuração. Para esse trabalho, serão utilizadas as categorias e dimensões que Wang e Strong (1996) propuseram.

Nesse contexto, o presente estudo tem o objetivo de mapear as produções acadêmicas que relacionam a QI e a GC, e, através da análise das dimensões de QI e das fases de GC encontradas, responder a seguinte questão de pesquisa: O que já se estudou na intersecção dos temas Qualidade da Informação e Gestão do Conhecimento?

2. Método de Pesquisa

Quanto à metodologia, a presente pesquisa atua em duas frentes complementares: revisão integrativa de literatura e análise bibliométrica. Conforme Zhu et al. (1999) a bibliometria caracteriza aspectos da ciência por intermédio das bases de dados de produção científica tendo como base, por exemplo, nome do autor, título, fonte, idioma, palavra-chave, classificação, citação, e síntese textual das publicações.

Araújo (2006) complementa que essa forma de análise atua por meio quantitativo mensurando as produções científicas. A análise bibliométrica neste trabalho aborda o ano de publicação, idioma e a localização dos estudos.

A revisão integrativa, segundo Whittemore (2005), resume a literatura do passado e inclui os diferentes tipos de abordagens apresentadas, assim fornece uma compreensão mais abrangente de um fenômeno em particular e contribui para a apresentação de perspectivas variadas sobre esse fenômeno. De acordo com Whittemore e Knafl (2005) e Botelho, Cunha e Macedo (2011) é um método amplo que cria uma visão sistêmica do assunto estudado. É realizado de forma ordenada e sistemática e tem como finalidade revisar, sintetizar, criticar e sintetizar as publicações selecionadas.

As etapas da revisão integrativa seguem uma linha muito similar entre os autores, divergindo em pequenos pontos. Por exemplo Green (2006) especifica que as etapas são: formular o problema, localizar e selecionar estudos, avaliar a qualidade dos estudos, coletar os dados, apresentar os resultados e analisar, interpretar os dados, melhorar e atualizar a revisão.

Já Whittemore e Knafl (2005) divide em: identificação do problema, pesquisa bibliográfica, avaliação de dados, análise de dados, síntese inovadora e apresentação das conclusões. Para Botelho, Cunha e Macedo (2011) deve-se seguir os seguintes procedimentos: identificação do tema e seleção da questão de pesquisa, estabelecimento de critérios de inclusão e exclusão, identificação dos estudos pré-selecionados e selecionados, categorização dos estudos selecionados, análise e interpretação dos resultados e apresentação da revisão/síntese do conhecimento

Para esta revisão foi escolhido o modelo de Botelho, Cunha e Macedo (2011), visto que estes autores são norteados pelas ciências sociais que é a área de estudos do presente trabalho, apresentado na Figura 1 e descrito na sequência.

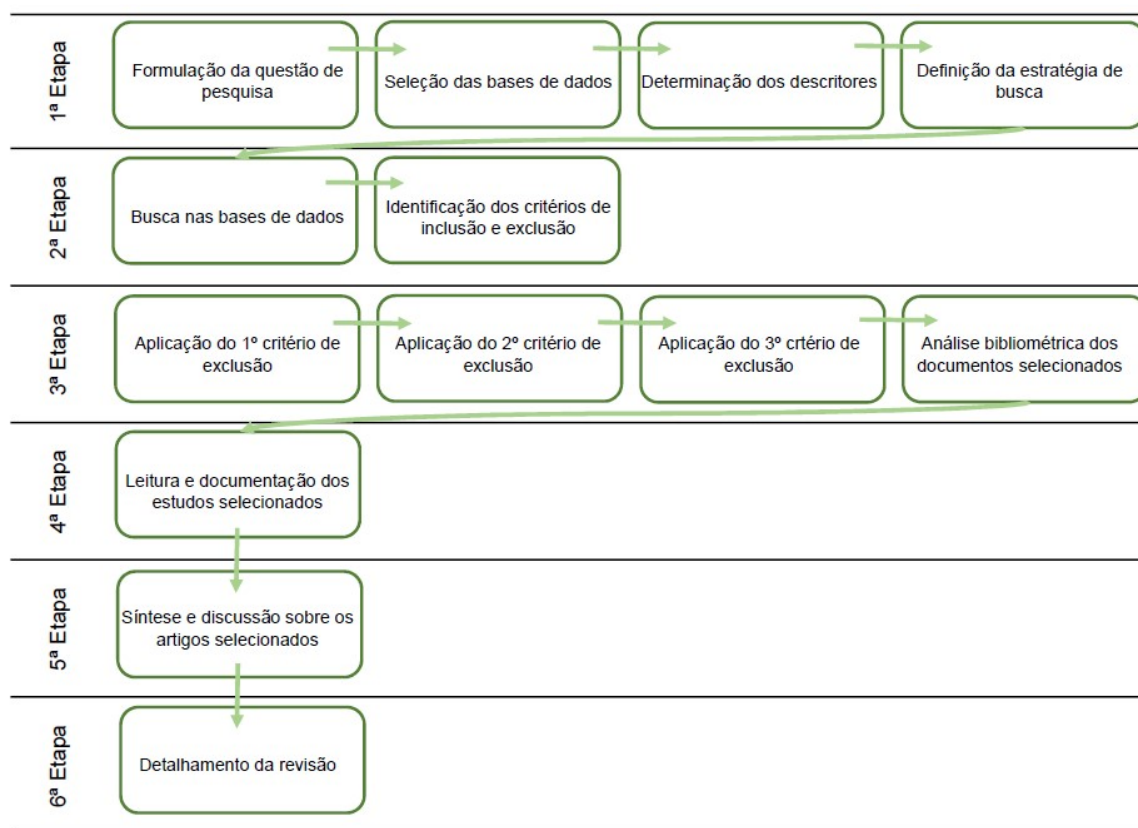


Figura 1 - Processo da revisão integrativa

Fonte: Elaborado pelos autores (2019) baseado em Botelho, Cunha e Macedo (2011, p.129).

Para a primeira etapa tem-se o problema de pesquisa: O que já se estudou na intersecção dos temas QI e GC?

Com objetivo de mapear as produções acadêmicas que relacionam a Qualidade da Informação com a Gestão do Conhecimento, foi selecionada a base de dados Scopus, e

utilizou-se os termos “*Quality of information*” e “*Information Quality*” para Qualidade da Informação e “*Knowledge Management*” e “*Management of Knowledge*” para Gestão do Conhecimento.

Para a busca fez-se uso dos conectores booleanos AND e OR, e considerou-se que os termos utilizados deveriam constar no título, resumo ou palavras-chave dos documentos. Portanto, tendo como resultante a string: *TITLE-ABS-KEY ("Quality of information" OR "Information Quality") AND ("Knowledge Management" OR "Management of Knowledge")*.

A segunda etapa estabelece os critérios de inclusão e exclusão. O critério de exclusão é realizado em três estágios: área de estudo, acesso ao documento e aderência. Para que os resultados se apresentassem dentro da temática na qual será aplicada essa revisão, a busca foi realizada somente através de documentos publicados na área das Ciências Sociais. Portanto, o formato final utilizado na base de dados foi: *TITLE-ABS-KEY ("Quality of information" OR "Information Quality") AND ("Knowledge Management" OR "Management of Knowledge") AND (LIMIT-TO (SUBJAREA, "SOCI"))*.

O próximo passo de exclusão é a obtenção de acesso aos documentos completos. E, por fim, é realizado por meio da leitura do resumo, palavras-chaves, título e, também, da leitura na íntegra dos artigos para verificar a aderência dos documentos ao objetivo da revisão.

A terceira etapa identifica os estudos pré-selecionados e selecionados. Através da busca realizada na base Scopus, foram encontrados 47 documentos. Para os documentos de conferência e um dos capítulos de livro não foi obtido acesso à leitura, portanto foram analisados 17. Após o entendimento completo dos artigos mais um documento foi excluído por não estar aderente ao tema.

A quarta etapa categoriza os estudos selecionados. Foi construída uma matriz de síntese que, depois de ser realizada a leitura na íntegra dos documentos selecionados, organizou as informações.

A quinta etapa realiza a análise e interpretação dos resultados. Estes dados assim como demais dados da etapa 3 podem ser visualizados no tópico apresentação e análise dos resultados.

A sexta e última etapa apresenta a revisão/síntese do conhecimento. A Figura 1 contempla a revisão do conhecimento gerado do presente trabalho. Esta revisão pode ser usada para consultar, validar e dar continuidade ao estudo.

3. Apresentação e Análise dos Resultados

Com base na busca realizada na base Scopus e dos 47 documentos encontrados, todos em inglês, o resultado foi composto por 14 artigos, 2 capítulos de livro, 10 trabalhos de conferência, 19 revisões de conferência, 01 revisão *online* e um 01 *meeting paper*. Excluindo os documentos sem livre acesso à leitura, foram analisados 17 documentos, sendo eles 14 artigos, 01 capítulo de livro, 01 revisão *online* e 01 *meeting paper*.

A busca trouxe documentos a partir do ano de 2002, com obras produzidas ao longo dos anos até 2019, sendo que se percebe uma concentração maior de publicações nos últimos quatro anos, conforme mostra o Gráfico 1.

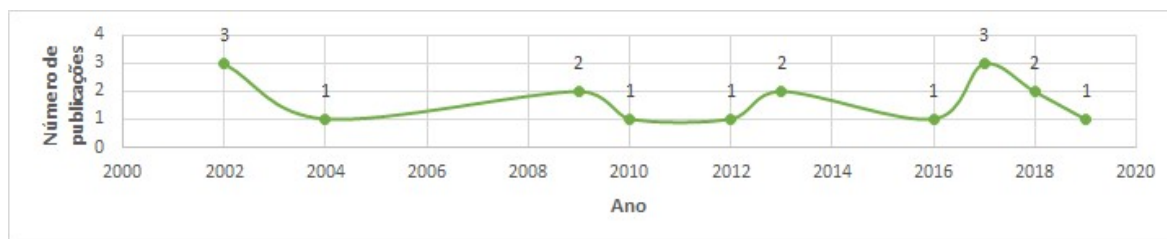


GRÁFICO 1 - Evolução histórica das publicações com referência a QI e KM na base Scopus
Fonte: Elaborado pelos autores (2019).

A Figura 2 demonstra de forma visual a quantidade de publicações e os países de origem dos autores resultantes da busca. Sendo que a maior concentração de publicações (três) foram realizadas por autores dos Estados Unidos, seguidas por duas de autores da Austrália, Suíça, Taiwan e Reino Unido, e ainda com uma publicação de autores de cada um dos seguintes países: França, Índia, Israel, Itália, Kuwait e Nova Zelândia.

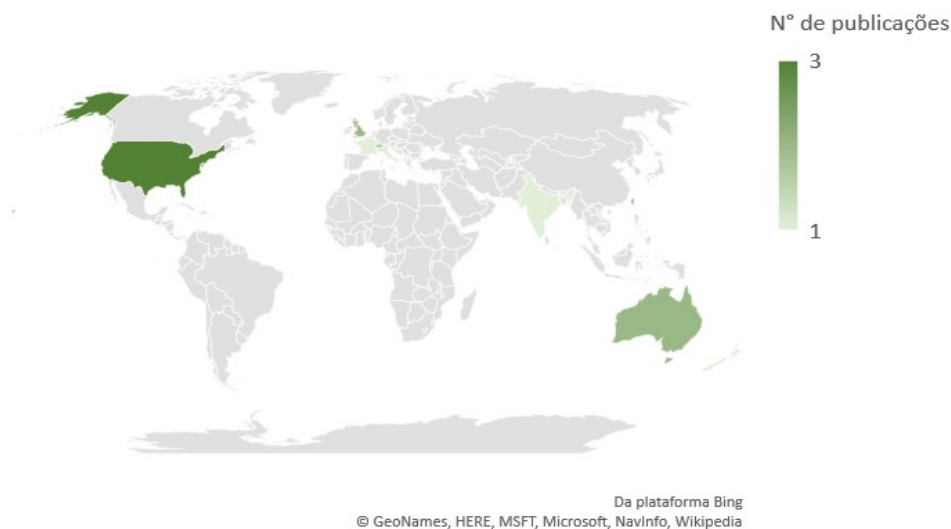


FIGURA 2 - Países dos autores das publicações com referência a QI e KM na base Scopus
Fonte: Elaborado pelos autores (2019).

Após a leitura dos títulos e resumos dos documentos para verificar a aderência dos mesmos ao estudo, foram selecionados 16 documentos para sequências das análises, sendo excluída somente a revisão online por não estar em concordância ao objetivo do estudo. Os trabalhos analisados trazem reflexões teóricas sobre Qualidade da Informação e Gestão do Conhecimento, estudos de casos, análises da influência da QI em determinados contextos através da utilização ou criação de frameworks e análise da QI em Sistemas de Gestão do Conhecimento (*Knowledge Management Systems* - KBS). Esses documentos estão apresentados no Quadro 1.

QUADRO 1 - Relação das publicações selecionadas

	Autor(es)	Título	Periódico
01	Cleverley P.H., Burnett S.	<i>Enterprise search and discovery capability: The factors and generative mechanisms for user satisfaction</i>	<i>Journal of Information Science</i>
02	Elmorshidy A.	<i>The impact of knowledge management systems on innovation: An empirical investigation in Kuwait</i>	<i>VINE Journal of Information and Knowledge Management Systems</i>
03	Guaglianone M.T., Aracri G., Oliveri E.	<i>The INNOVance Lexicon: Organisation of terms and concepts about construction products</i>	<i>Journal of Information Science</i>
04	Kundapur P.P., Rodrigues L.L.R.	<i>Analysis of a Theoretical KMS Model Implementation in the Indian IT Sector Using PLS-SEM</i>	<i>Journal of Information and Knowledge Management</i>
05	Zimmer J.C., Henry R.M.	<i>The role of social capital in selecting interpersonal information sources</i>	<i>Journal of the Association for Information Science and Technology</i>
06	Fathizargaran R., Cranefield J.	<i>Web 2.0 and personal knowledge management: A framework of skills for effectiveness</i>	<i>Knowledge Management and Organizational Learning</i>
07	Karlinsky-Shichor Y., Zviran M.	<i>Factors Influencing Perceived Benefits and User Satisfaction in Knowledge Management Systems</i>	<i>Information Systems Management</i>
08	Wu S., Stvilia B.	<i>Exploring the development and maintenance practices in the Gene Ontology</i>	<i>Advances in Classification Research Online</i>
09	Lin H.-C., Yang C.- W., Chiou J.-Y.	<i>Physicians' participation in practice of knowledge management systems</i>	<i>Journal of Information and Knowledge Management</i>
10	Ralph L.	<i>Using education informatics to improve library services to doctoral students: An embedded approach</i>	<i>International Journal of Doctoral Studies</i>
11	Belliger A., Krieger D.	<i>An e-competence profile for teachers in higher education</i>	<i>International Journal of Continuing Engineering Education and Life-Long Learning</i>
12	Wang Y.-M., Wang Y.-S.	<i>Examining the dimensionality and measurement of user-perceived knowledge and information quality in the KMS context</i>	<i>Journal of Information Science</i>
13	Lichtenstein S., Parker C.M.	<i>Wikipedia model for collective intelligence: a review of information quality</i>	<i>International Journal of Knowledge and Learning</i>
14	Karhu K.	<i>Expertise cycle – an advanced method for sharing expertise</i>	<i>Journal of Intellectual Capital</i>
15	Yates-Mercer P., Bawden D.	<i>Managing the paradox: The valuation of knowledge and knowledge management</i>	<i>Journal of Information Science</i>
16	Lindberg-Hansen S.E.	<i>The Quality of Development Information: The 2001 Meeting of the EADI Information Management Working Group</i>	<i>Information Development</i>

Fonte: Elaborado pelos autores (2019).

Desses 16 documentos, 06 - identificados no Quadro 1 pelos números 02, 03, 04, 07, 09 e 12 - envolvem o uso de Sistemas de Gestão do Conhecimento (KBS), sendo que 04 deles foram publicados nos últimos 3 anos. Esses trabalhos analisam Qualidade da Informação e

Qualidade do Conhecimento como um único construto, devido à dificuldade de diferenciá-los. Karlinsky-Shichor e Zviran (2016) explicam que os limites entre informação e conhecimento nem sempre são claros e muitas vezes dependem do contexto em que estão inseridos e, por este motivo, é tão válida a utilização da QI como um construto nos modelos KMS quanto a qualidade do conhecimento.

O foco do KMS está no conhecimento. A qualidade do conhecimento é um fator-chave para o sucesso e crescimento a longo prazo de um KMS. No entanto, o conhecimento não é explicitamente distinguível da informação; estas duas palavras são frequentemente usadas de forma intercambiável. (WANG; WANG, 2009, p.95)

Em que pese os autores Zimmer e Henry (2017) afirmarem que não há uma definição consistente para QI e que ela pode ser vista tanto de forma subjetiva (expectativa do usuário da informação), quanto objetiva (quesitos da tarefa à qual foi designada), outros autores a conceituam. Para auxiliar nessa tarefa, os autores trazem o conceito de qualidade e de informação separadamente.

Kundapur e Rodrigues (2017) utilizam a definição de dados como fluxos de fatos brutos representando eventos que ocorrem na organização para conceituar informação como o resultado da colocação dos dados dentro de algum contexto significativo. Yates-Mercer e Bawden (2002) buscam a origem latina da palavra ‘informação’ para trazer seu significado de “dar forma a”.

Lindberg-Hansen (2002) apresenta que a melhor definição de qualidade é algo que se encaixa no propósito para o qual foi projetada. Sendo que Kundapur e Rodrigues (2017) conceituam Qualidade da Informação, ou Qualidade do Conhecimento, como o conhecimento certo com contexto suficiente que é capturado e disponibilizado para os usuários certos no momento certo. Já Zimmer e Henry (2017), para unir as visões subjetivas e objetivas, utilizam o conceito de “adequação para o uso” de Wang e Strong (1996).

Para categorizar as dimensões de QI abordada nos trabalhos elencados, foi utilizado o framework conceitual de Wang e Strong (1996). Esse framework subdivide a Qualidade de Dados/Informação em 4 categorias, quais sejam, Qualidade Intrínseca de Dados (IDQ), Qualidade de Dados de Contexto (CDQ), Qualidade de Dados de Representação (RDQ) e Qualidade de Dados de Acessibilidade (ADQ).

Cada uma das categorias inclui suas dimensões de referência, segundo os autores. A categoria Qualidade Intrínseca de Dados inclui as dimensões credibilidade, precisão, objetividade e reputação. Na categoria Qualidade de Dados de Contexto estão as dimensões valor agregado, relevância, pontualidade, completude e quantidade apropriada de dados. Assim como na categoria Qualidade de Dados de Representação encontram-se as dimensões interpretabilidade, facilidade de compreensão, consistência representacional e representação concisa. E ainda, na categoria Qualidade de Dados de Acessibilidade estão as dimensões acessibilidade e segurança de acesso. As divisões do framework podem ser visualizadas na Figura 3.

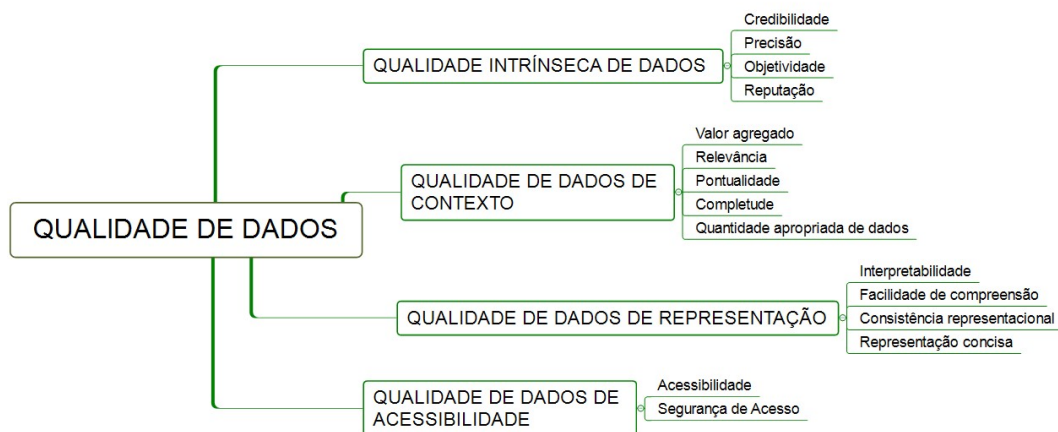


FIGURA 3 - Framework Conceitual de Qualidade de Dados

Fonte: Adaptado de Wang e Strong (1996).

Identificou-se na leitura dos trabalhos que a mesma dimensão pode ser identificada por palavras e expressões distintas. Como exemplo, Wang e Wang (2009) manifestam a dimensão facilidade de compreensão, inserida na categoria RDQ, através das expressões *understandable* (compreensível) e *clear* (claro). Para a análise, nos casos em que um documento utilizar palavras ou expressões diversas para a mesma dimensão, essa será contabilizada somente uma vez.

Somente Elmorshidy (2018) disserta sobre a Qualidade da Informação de maneira abrangente, sem mencionar especificamente alguma das categorias do framework. Todos os demais documentos abordam, no contexto da Gestão do Conhecimento, abrangendo no mínimo uma das categorias definidas por Wang e Strong. A Tabela 1 relaciona as categorias presentes cada trabalho.

TABELA 1 - Relação de categorias por documento

Artigo	Autor(es)	IDQ	CDQ	RDQ	ADQ	Total de dimensões	Percentual dimensões (%)
1	Cleverley P.H., Burnett S.	1	1	2	0	4	5.33
3	Guaglianone M.T., Aracri G., Oliveri E.	1	2	1	0	4	5.33
4	Kundapur P.P., Rodrigues L.L.R.	1	4	1	1	7	9.33
5	Zimmer J.C., Henry R.M.	2	0	1	1	4	5.33
6	Fathizargaran R., Cranefield J.	1	2	0	2	5	6.67
7	Karlinsky-Shichor Y., Zviran M.	3	5	2	0	10	13.33
8	Wu S., Stvilia B.	4	0	3	0	7	9.33
9	Lin H.-C., Yang C.-W., Chiou J.-Y.	2	0	1	2	5	6.67
10	Ralph L.	0	1	0	0	1	1.33
11	Belliger A., Krieger D.	1	2	1	2	6	8.00
12	Wang Y.-M., Wang Y.-S.	2	4	3	0	9	12.00
13	Lichtenstein S., Parker C.M.	3	1	0	0	4	5.33
14	Karhu K.	1	1	1	9	3	4.00
15	Yates-Mercer P., Bawden D.	0	1	1	1	3	4.00
16	Lindberg-Hansen S.E.	1	1	0	1	3	4.00
Total de categorias		23	25	17	10	75	100
Percentual categorias (%)		30.67	33.33	22.67	13.33	100	

Fonte: Elaborado pelos autores (2019).

Na tabela verifica-se que os documentos identificados com os números 10 e 15 não possuem nenhuma dimensão da categoria IDQ. Assim como os textos 1, 3, 4, 6, 11, 14 e 16 possuem uma dimensão nessa mesma categoria. Já os trabalhos 5, 9 e 12 possuem duas, e o 7 e o 13, três. O documento 8 é o único que possui 4 dimensões na categoria Qualidade Intrínseca de Dados.

Referente à categoria Qualidade de Dados de Contexto, os trabalhos 5, 8 e 9 não citaram nenhuma dimensão. Nessa categoria, muitos dos documentos apresentaram somente uma dimensão, são eles: 1, 10, 13, 14, 15 e 16. Os que mencionaram duas dimensões foram: 3, 6 e 11. Nenhum deles mencionou três dimensão e os textos que apresentaram quatro dimensões da categoria CDQ foram 4 e 12, e somente o 7 apresentou cinco.

Para a categoria RDQ, temos quatro documentos que não apontou nenhuma dimensão, e sete que apresentaram uma: 3, 4, 5, 9, 11, 14 e 15. Dos que mencionaram duas das dimensões dessa categoria Qualidade de Dados de Representação temos os textos 1 e 7. Além desses, somente os trabalhos 8 e 12 fizeram referência a três dimensões.

Por fim, a categoria Qualidade de Dados de Acessibilidade, que apresenta somente duas dimensões possíveis, conta com oito documentos sem menção, sejam eles: 1, 3, 7, 8, 10, 12, 13, 14. Quatro textos contaram com uma dimensão da categoria ADQ: 4, 5, 15 e 16, e os trabalhos 6, 9 e 11 mencionaram as 2 dimensões.

Ao avaliar as informações do Tabela 1, podemos verificar que, em média, cada trabalho apresentou 05 (cinco) dimensões e as categorias mais exploradas pelos autores são a Qualidade Intrínseca de Dados e Qualidade de Dados de Contexto. Ambas as categorias possuem mais de 30% das dimensões citadas, ou seja, pode-se considerar que 60% dos estudos de QI em GC foram nas categorias IDQ e CDQ. Por outro lado, a categoria RDQ teve suas dimensões em mencionadas 22,67% do total e a categoria ADQ somente 13,33%.

Em relação à Gestão do Conhecimento, foi utilizado o modelo de Stein e Zwass (1995) que traduz os processos de GC em funções mnemônicas para Sistema de Memória da Informação na Organização (OMIS), portanto, são encontradas as fases de Gestão do

Conhecimento dentro dos sistemas. Externamente aos sistemas, os autores citam os produtores da informação que, para esse trabalho, foi traduzido para a fase de criação do conhecimento, e os consumidores da informação, traduzido como a fase de distribuição do conhecimento. A Figura 3 demonstra as funções mnemônicas abordadas por Stein e Zwass (1995), somadas as adaptações a esse trabalho.

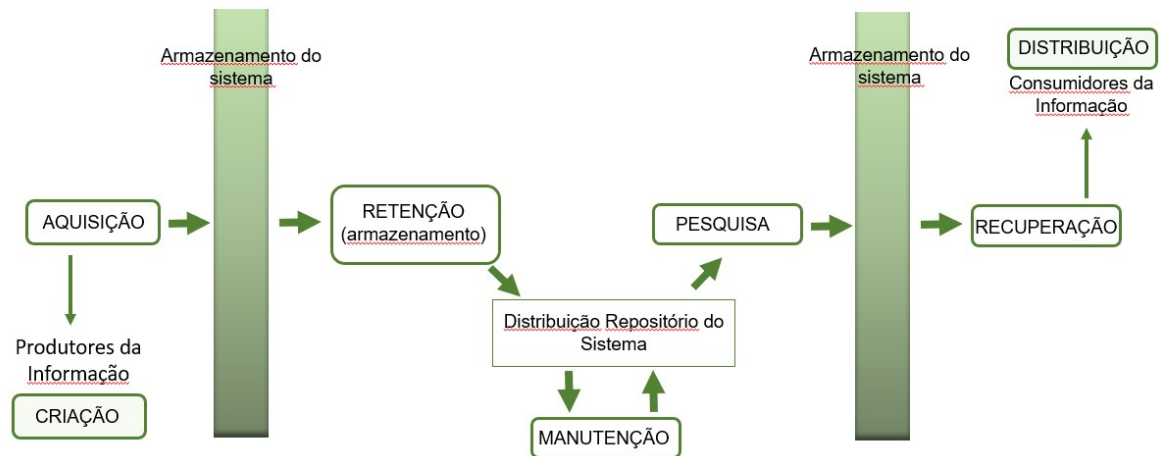


FIGURA 4 - Funções Mnemônicas em OMIS
Fonte: Adaptado de Stein e Zwass (1995).

Foram consideradas então, entre os documentos selecionados, as seguintes fases de Gestão do Conhecimento: criação, aquisição, retenção, manutenção, pesquisa, recuperação e distribuição da informação. Na tabela 2 estão relacionadas as fases de GC apresentadas em cada trabalho.

TABELA 2 - Relação de Fases da GC por documento

Artigo	Autor(es)	Criação	Aquisição	Retenção	Manutenção	Pesquisa	Recuperação	Distribuição
1	Cleverley p.h., burnett s.					X		
2	Elmorshidy a.		X			X		X
3	Guaglianone m.t., aracri g., oliveri e.	X		X	X			X
4	Kundapur p.p., rodrigues l.l.r.	X	X	X			X	X
5	Zimmer j.c., henry r.m.	X		X				X
6	Fathizargaran r., cranefield j.	X		X	X	X		X
7	Karlinsky-shichor y., zviran m.	X	X	X	X	X	X	X
8	Wu s., stvilia b.	X			X	X		X
9	Lin h.-c., yang c.-w., chiou j.-y.	X	X	X				X
10	Ralph l.							X
11	Belliger a., kriegler d.		X	X	X			X
12	Wang y.-m., wang y.-s.	X						X
13	Lichtenstein s., parker c.m.	X			X			X
14	Karhu k.		X	X				X
15	Yates-mercier p., bawden d.		X	X		X		X
16	Lindberg-hansen s.e.	X	X	X				X
Total de aparições das fases de GC		10	8	10	6	6	2	15

Fonte: Elaborado pelos autores (2019).

Na Tabela 2 é percebido que somente a fase de distribuição do conhecimento foi estudada em 15, dos 16 documentos analisados. As fases de criação, aquisição e retenção do conhecimento encontram-se em 10, 8 e 10 dos textos, respectivamente. As fases de manutenção, pesquisa foram apresentadas em 6 dos trabalhos e recuperação foi abordada em somente nos textos de Karlinsky-Shichor e Zviran (2016) e Kundapur e Rodrigues (2017).

4. Considerações Finais

Embora Qualidade da Informação e Gestão do Conhecimento não sejam temas novos, estudos que os relacionam foram apresentados somente a partir dos anos 2000, sendo que passaram a ser mais frequentes nos últimos 3 (três) anos, possivelmente pelo aumento do uso de Sistemas de Gestão do Conhecimento (KBS).

Há quem considere a Qualidade da Informação um critério subjetivo, entretanto no ambiente da GC há um consenso da sua importância e percebe-se a necessidade de caracterizá-la e de mensurá-la. Uma das dificuldades da mensuração da QI é a interpretação dos termos utilizados, tanto pela semântica quanto pelo contexto em que essa avaliação é aplicada. Portanto, é possível encontrar em um mesmo documento, a mesma dimensão de Qualidade da Informação sendo explicitada por diferentes termos.

No âmbito da Gestão do Conhecimento, pode-se dizer que as características intrínsecas e de contexto na Qualidade da Informação possuem maior relevância e têm sido amplamente estudadas. Entretanto, percebe-se que a categoria da Qualidade da Informação de

representação da informação ainda não conquistou essa expressividade. Somado a isso, a acessibilidade e a segurança no acesso das informações foram pouco exploradas, mesmo tendo sua importância reconhecida.

Quanto às fases de Gestão do Conhecimento relacionadas com a Qualidade da Informação, destaca-se a distribuição do conhecimento que é amplamente estudada. As fases de criação, aquisição e retenção do conhecimento se mostram presentes, e percebe-se um grande interesse de pesquisa para essas fases. Entretanto, as fases de manutenção, pesquisa e recuperação são pouco exploradas e é notória a incipiência de estudos especificamente para a fase de recuperação.

Por fim, entende-se que é crescente o interesse pela Qualidade da Informação no âmbito da Gestão do Conhecimento em função da relevância do tema e disseminação dos Sistemas de Gestão do Conhecimento. Porém, ainda são necessários mais estudos para melhor avaliar a Qualidade da Informação nos diferentes contextos de Gestão do Conhecimento e para melhor compreender a relevância da Qualidade da Informação em todas as fases da Gestão do Conhecimento, seja interna ou externamente a um KBS.

5. Agradecimento

O presente trabalho foi realizado com apoio da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - Brasil (CAPES) - Código de Financiamento 001

6. Bibliografia

ARAÚJO, C. A. **Bibliometria: evolução histórica e questões atuais**. Em questão, 12(1), 11-32. 2006.

BELLIGER, Andrea; KRIEGER, David. An e-competence profile for teachers in higher education. **International Journal of Continuing Engineering Education and Life Long Learning**, v. 20, n. 3-5, p. 324-336, 2010.

BERGERON, Bryan. **Essentials of knowledge management**. John Wiley & Sons, 2003.

BOTELHO, L. L. R.; CUNHA, C. C. D. A.; MACEDO, M. O Método Da Revisão Integrativa Nos Estudos Organizacionais. **Gestão e Sociedade**, v. 5, n. 11, p. 121-136, 2011.

CLEVERLEY, Paul H.; BURNETT, Simon. Enterprise search and discovery capability: the factors and generative mechanisms for user satisfaction. **Journal of Information Science**, 2019, 45.1: 29-52.

ELMORSHIDY, Ahmed. The impact of knowledge management systems on innovation: An empirical investigation in Kuwait. **VINE Journal of Information and Knowledge Management Systems**, 2018, 48.3: 388-403.

EPPLER, Martin J. **Managing information quality: Increasing the value of information in knowledge-intensive products and processes**. Springer Science & Business Media, 2006.

GUAGLIANONE, Maria Teresa; ARACRI, Giovanna; OLIVERI, Elisabetta. The INNOVance Lexicon: Organisation of terms and concepts about construction products. **Journal of Information Science**, v. 44, n. 1, p. 125-135, 2018.

FATHIZARGARAN, Rouhollah; CRANEFIELD, Jocelyn. Web 2.0 and Personal Knowledge Management: A Framework of Skills for Effectiveness. In: **Social Knowledge Management in Action**. Springer, Cham, 2017. p. 101-122.

GREEN, J. P. (Ed.). **Cochrane Handbook for Systematic Reviews of Interventions 4.2.6**, 2006, The Cochrane Collaboration.

JENNEX, Murray E.; OLFMAN, Lorne. A model of knowledge management success. **International Journal of Knowledge Management (IJKM)**, v. 2, n. 3, p. 51-68, 2006.

KARHU, Katja. Expertise cycle—an advanced method for sharing expertise. **Journal of Intellectual Capital**, v. 3, n. 4, p. 430-446, 2002.

KARLINSKY-SHICHOR, Yael; ZVIRAN, Moshe. Factors influencing perceived benefits and user satisfaction in knowledge management systems. **Information Systems Management**, v. 33, n. 1, p. 55-73, 2016.

KUNDAPUR, Poornima Panduranga; RODRIGUES, Lewlyn Lester Raj. Analysis of a Theoretical KMS Model Implementation in the Indian IT Sector Using PLS-SEM. **Journal of Information & Knowledge Management**, v. 16, n. 01, p. 1750001, 2017.

LICHTENSTEIN, Sharman; PARKER, Craig M. Wikipedia model for collective intelligence: a review of information quality. **International Journal of Knowledge and Learning**, v. 5, n. 3, p. 254, 2009.

LIN, Hsien-Cheng; YANG, Chen-Wei; CHIOU, Jeng-Yuan. Physicians' participation in practice of knowledge management systems. **Journal of Information & Knowledge Management**, v. 12, n. 02, p. 1350012, 2013.

LINDBERG-HANSEN, Svend Erik. The Quality of Development Information: the 2001 Meeting of the EADI Information Management Working Group. **Information development**, v. 18, n. 1, p. 35-40, 2002.

RALPH, Lynette. Using education informatics to improve library services to doctoral students: An embedded approach. **International Journal of Doctoral Studies**, v. 7, p. 235-244, 2012.

STEIN, Eric W.; ZWASS, Vladimir. Actualizing organizational memory with information systems. **Information systems research**, v. 6, n. 2, p. 85-117, 1995. WANG, Yu-Min; WANG, Yi-Shun. Examining the dimensionality and measurement of user-perceived knowledge and information quality in the KMS context. **Journal of Information Science**, v. 35, n. 1, p. 94-109, 2009.

WANG, Richard Y.; STRONG, Diane M. Beyond accuracy: What data quality means to data consumers. **Journal of management information systems**, v. 12, n. 4, p. 5-33, 1996.

WHITTEMORE, Robin; KNAFL, Kathleen. The integrative review: updated methodology. **Journal of advanced nursing**, v. 52, n. 5, p. 546-553, 2005.

WU, Shuheng; STVILIA, Besiki. Exploring the Development and Maintenance Practices in the Gene Ontology. **Advances in Classification Research Online**, v. 24, n. 1, p. 38-42, 2013.

YATES-MERCER, Penelope; BAWDEN, David. Managing the paradox: the valuation of knowledge and knowledge management. **Journal of information science**, v. 28, n. 1, p. 19-29, 2002.

ZHU, D.; PORTER, A.; CUNNINGHAM, S.; CARLISIE, J.; NAYAK, A. A process for mining science & technology documents databases, illustrated for the case of "knowledge discovery and data mining". **Ciência da Informação**, 28(1), 07-14. 1999.

ZIMMER, J. Christopher; HENRY, Raymond M. **The role of social capital in selecting interpersonal information sources**, v. 68, n. 1, p. 5-21, 2017.