



## ARMAZENAMENTO DO CONHECIMENTO EM REPOSITÓRIOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NAS ORGANIZAÇÕES.

Luiz Cláudio Buzeti<sup>1</sup>; Cassia Kely Favoretto Costa <sup>2</sup>.

**RESUMO:** O objetivo do estudo foi abordar as ferramentas de apoio à Gestão do Conhecimento com base tecnológica ou de armazenamento eletrônico, conforme sugeridas pela metodologia APO – Asian Productivity Organization. Foi realizada uma revisão bibliográfica sobre os tipos de repositórios eletrônicos do conhecimento e forma pela qual podem ser utilizadas como ferramentas na Gestão do conhecimento nas organizações. A pesquisa foi feita por meio de livros e artigos científicos. Concluiu-se que os repositórios eletrônicos podem fornecer vantagem competitiva para as organizações e são essenciais para o sucesso da Gestão do Conhecimento.

**PALAVRAS CHAVES:** Asian Productivity Organization (APO), Gestão do Conhecimento; Repositórios Eletrônicos

### 1 INTRODUÇÃO

Para dar suporte à Gestão do Conhecimento (GC), surgem as ferramentas tecnológicas de apoio. A utilização eficiente de ferramentas e técnicas computacionais para lidar com conhecimento é essencial na gestão da informação. Muitas ferramentas estão disponíveis, o que dificulta a análise e a comparação das mesmas. As ferramentas de apoio à GC podem ser classificadas como: intranet, sistemas de Gerenciamento Eletrônico De Documentos (GED), sistemas groupware, sistemas workflow, sistemas para construção de bases inteligentes, business intelligence, mapas do conhecimento, ferramentas de apoio a inovação, inteligência competitiva e portais corporativos (SCHONS, 2007).

Podem ser posicionadas nas etapas de identificação, criação, armazenamento, partilha e aplicação do conhecimento, considerando-se o ciclo elaborado pela APO – Asian Productivity Organization. (APO, 2009), conforme diagrama abaixo:

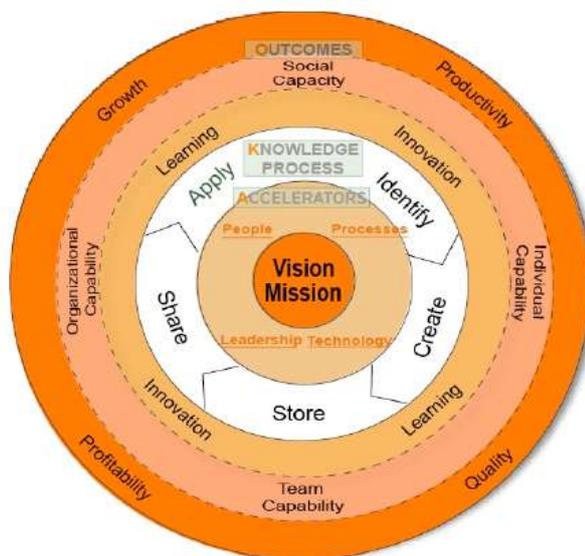


Figura 1: Ciclos da Gestão do Conhecimento.

Fonte: APO, p. 57 (2009).

O objetivo desse estudo foi abordar os tipos de repositórios eletrônicos do conhecimento e a forma pela qual podem ser utilizadas como ferramentas na Gestão do Conhecimento nas Organizações.



## 2 MATERIAL E MÉTODOS

A metodologia utilizada neste estudo foi a pesquisa bibliográfica. Segundo Gil (2010, p. 44), “[...] é desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos”. A pesquisa foi realizada por meio de livros e artigos científicos nacionais e internacionais.

## 3 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Administrar o conhecimento significa, acima de tudo, armazenar esse capital. Esse armazenamento, em tempos atuais, requer disponibilizá-los em repositórios de conhecimento. Liebowitz e Beckman (1998), definem repositórios de conhecimento como um armazém baseado em computador on-line de especialização, conhecimento, experiências e documentação sobre um determinado domínio de especialização. Na criação de um repositório de conhecimento, conhecimentos são recolhidos, resumidos e integrados por fontes.

Os repositórios com base em tecnologia da informação são:

- i) Bibliotecas de conhecimento para sistemas de gestão de documentos
- ii) Bases de conhecimento (wikis)
- iii) Blogs
- iv) Redessociais
- v) Telefonia e vídeo sob Internet Protocol (IP)
- vi) Ferramentas de pesquisa avançada
- vii) Localizadores avançados
- viii) Espaços de colaboração virtual

Com o objetivo de agilizar a consulta, manuseio e disponibilização de documentos, as empresas estão adotando, continuamente, os sistemas de gestão de documentos. As organizações, tanto públicas quanto privadas, buscam meios de gerenciar seus ativos informacionais que fogem do simples arquivo em papel e transformam-se em centros de informações e conhecimento compostos por cadeias de bits (SCHÄFER; LIMA, 2012).

O foco da internet 2.0 é o termo “colaboração”, ou seja, a Wiki possui essa característica da colaboração, com uma estrutura não centralizada, o que permite vários usuários editarem e corrigirem o conteúdo. A Wiki possui diversos mecanismos que favorecem a melhoria contínua dos documentos, como a facilidade de acesso e edição, o uso de hiperlinks e o controle de autoria e histórico (ELSMAR, 2009). A Wiki pode ser aberta, com livre acesso, ou fechada, restrita para um determinado grupo.

Os Blogs, por sua estrutura linear e de fácil utilização, tornou-se popular e auxilia as organizações na difusão e armazenamento do conhecimento. Suas entradas ou posts são curtas. Ao contrário de um site oficial, um *weblog* é altamente subjetivo, refletindo os pensamentos, opiniões e preferências do seu autor (s). A maioria dos *weblogs* são escritos por indivíduos (também conhecido como *webloggers* ou *blogueiros*). Estas coexistem na WorldWide Web com *weblogs* grupo, *weblogs* projeto e organizacional *weblogs*. (AVRAM, 2006)

As redes sociais são consideradas repositórios do conhecimento. Disciplinas de graduação e pós graduação utilizam-se da rede social Facebook como ferramenta para avaliação, disseminação de opiniões, relatos pessoais, divulgação de materiais, disponibilização de conteúdo pelos professores e ainda discussões relacionadas exclusivamente aos temas expostos na disciplina. Assim, a rede social exerce papel de ferramenta de repositório para disciplinas de curso. A ideia básica de um SNS (*Social Networking Site*) é o de permitir às pessoas ter um espaço próprio, onde possam colocar informações pessoais que as caracterizam e relacionarem-se com outros utilizadores, mesmo que não tenham qualquer tipo de relação anterior com os mesmos (TEIXEIRA; AZEVEDO, 2011).

O fato mais atrativo para a utilização de vídeo sob o protocolo IP é o seu baixo custo de utilização. Reuniões que teriam um custo de transporte, hospedagem, alimentação e ecológico, pois todas essas são atividades de impacto ao meio ambiente, podem hoje ser feitas sem o deslocamento da pessoa, apenas necessitando de que cada participante tenha um computador com câmera e ligação com a internet. O conhecimento tácito é disseminado com um custo menor através dessa ferramenta. O ensino a distância ou EAD é também um dos principais beneficiados por essa tecnologia.

As ferramentas de pesquisa avançada podem ser utilizadas internamente na organização ou ainda fora do contexto dos dados que a ela pertencem, por exemplo, em redes sociais, banco de dados ministeriais, de associações ou classes representativas. A partir desses dados é possível realizar inferências estatísticas para tomadas de decisões ou conhecer gostos e perfis de possíveis consumidores. Na era da informação, há um aumento exponencial de dados e esses podem ser classificados em estruturados e não estruturados. A escalada de aumento de dados é na casa dos *petabyte*. Nesse contexto surge o BIGDATA. Ao utilizar a internet para comparar preços de produtos de diferentes ??? (completar), ler notícias em jornais, se informar sobre doenças, pesquisar locais para suas próximas férias, realizar *check in* num restaurante ou simplesmente para trocar e-mails,



um usuário comum está fornecendo rastros digitalizados que, quando interpretados, podem gerar um perfil complexo de suas preferências, hábitos e até planos para o futuro (LIMA; CALAZANS, 2012).

O Trabalho Colaborativo Apoiado por Computador (CSCW – *Computer Supported Collaborative Work*) é um campo de diversos estudos e de grandes investimentos das organizações. O Groupware (sistema ou ambiente colaborativo) é a tecnologia baseada em mídia digital que dá suporte às atividades de pessoas organizadas em grupos. Aplicações de bate-papo, mensagem instantânea, sites de relacionamentos, blogs, sistemas de recomendação e ferramentas de compartilhamento de arquivos (KIRNER; SISCOOTTO, 2007).

#### 4 CONCLUSÃO

O presente trabalho teve por objetivo abordar as formas de repositórios eletrônicos do conhecimento e forma pela qual podem ser utilizadas como ferramentas na Gestão do conhecimento nas organizações.

Esse conjunto de ferramentas, aliadas a outras ferramentas não tecnológicas, possibilitam a organização manter o conhecimento com o objetivo de utilizá-lo para vantagem competitiva.

Outro fator importante a ser considerado é que as ferramentas descritas nesse trabalho podem também fazer parte de outras fases da Gestão do Conhecimento. Caso dos BLOGS que podem fazer parte tanto da criação como da armazenagem do conhecimento.

As ferramentas para a Gestão do Conhecimento podem ser posicionadas nas etapas de identificação, criação, armazenamento, partilha e aplicação do conhecimento, considerando-se o ciclo elaborado pela APO – Asian Productivity Organization (APO, 2009). É importante ressaltar que apenas armazená-lo não é o suficiente. O conhecimento deve ser utilizado para tomada de decisão e nos processos de inovação.

#### 5 REFERÊNCIAS

APO. **Knowledge Management: Facilitators' Guide**. Asian Productivity Organization Tokyo, 2009.

AVRAM, G. At the Crossroads of Knowledge Management and Social Software. **The Electronic Journal of Knowledge Management Volume**, v. 4, n. 1, p. 1–10, 2006.

BASKERVILLE, R.; DULIPOVICI, A. The theoretical foundations of knowledge management. **Knowledge Management Research; Practice**, v. 4, n. 2, p. 83–105, 2006.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 2010.

LIEBOWITZ, Jay; BECKMAN, Thomas J. **Knowledge organizations: What every manager should know**. CRC Press, 1998.

SCHÄFER, M. B.; LIMA, E. DOS S. A classificação e a avaliação de documentos: análise de sua aplicação em um sistema de gestão de documentos arquivísticos digitais. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 17, n. 3, p. 137–154, set. 2012.

SCHONS, C. H. Tecnologia da Informação aplicada à Gestão do Conhecimento. **Inf. & Soc.:Est**, v. 17, p. 125, 2007.

TEIXEIRA, D.; AZEVEDO, I. Análise de opiniões expressas nas redes sociais. **RISTI - Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação**, n. 8, p. 53–65, 2011.

LIMA, Cecília Almeida Rodrigues; CALAZANS, Janaina de Holanda Costa. **PEGADAS DIGITAIS: “BIG DATA” E INFORMAÇÃO ESTRATÉGICA SOBRE O CONSUMIDOR**.

Skyrme, G.: Entering the university: the differentiated experience of two Chinese international students in a New Zealand university. **Studies in Higher Education** v. 32, n. 3, 2007.