




Tecnologia da Informação sob a perspectiva da Gestão do Conhecimento

*Universidade de Brasília
Faculdade de Ciência da Informação
Profª Lillian Alvares*

- 
- O principal papel da Tecnologia da Informação na Gestão do Conhecimento consiste em:
 - Ampliar o alcance do conhecimento corporativo
 - Acelerar a velocidade de transferência do conhecimento.

- 
- Stewart sugere que 1991 foi o ano I da era da informação, ao comprovar que:
 - nesse ano os gastos das empresas com bens típicos da era informacional (computadores, softwares, equipamentos de telecomunicações e redes – tecnologia de informação)
 - suplantavam os gastos com bens típicos da era industrial (máquinas e equipamentos para tecnologia de produção)



- Constata-se o gasto excessivo das empresas em tecnologia da informação para:

- Coletar

- Processar

- Analisar

- Distribuir informações



- Mas,

- *“se mais de um terço do total de recursos de tempo e dinheiro de um projeto for gasto em tecnologia, este se torna um projeto de TI, não um projeto de conhecimento”.*





- Então....

- ... a tecnologia por si só não é o bastante.

- É importante fazer uso adequado das tecnologias de informação e comunicação....

- mas ...

- 
- Para lidar com acervos crescentes de informação e conhecimento, as empresas passaram a apostar exageradamente em tecnologia da informação.
 - Rapidamente, a crença de que investimentos maciços em TI conduziriam às soluções as novas necessidades de gestão, tornara-se ceticismo generalizado.

- 
- A tecnologia é incapaz, por si só, de fornecer as informações necessárias para a execução e administração de negócios.

Evolução das Tecnologias da Informação na Gestão do Conhecimento

Evolução, anos 70

- A utilização da TI para a gestão do conhecimento tem seus primórdios nos anos 70, quando essa passa de um foco voltado ao processamento de dados para um foco voltado à informação, exemplificado pela criação dos:
 - Sistemas de Suporte à Decisão
 - Sistemas de Informação Gerencial

Evolução, anos 80

- Nos anos 80, a evolução se direciona para os:
 - Sistemas da Informação para produção de novos conhecimentos
 - Sistemas Especialistas, sistemas baseados em Inteligência Artificial, baseados em modelos matemáticos e estatísticos para criar o conhecimento a partir do cruzamento de dados e informações presentes em bases de dados (por exemplo: Data Mining, Data Warehousing)

Evolução, anos 90

- Dos anos 90 até os dias atuais, a evolução e a disseminação da internet e intranets têm concentrado as principais aplicações da TI para a gestão do conhecimento.
- Esta evolução incorpora os recursos multimídia e convergência digital, facilitando a interatividade tanto para uso individual quanto em grupo.



Aplicações da Tecnologia da Informação na Gestão do Conhecimento

Aplicações

- A Tecnologia da Informação não resolve todos os problemas do trabalho com o conhecimento explícito...
- ... porém seu uso e suas potencialidades contribuem no encaminhamento de significativa parte da solução desses problemas.

Aplicações

- Mas não contribui significativamente com o formato tácito do conhecimento.

Aplicações

- Facilitam o trabalho em rede,
 - podendo manter os conhecimentos descentralizados junto aos locais em que são mais utilizados e
 - melhorando o grau de interatividade do usuário com os registros de conhecimentos.

Perspectivas recientes

Perspectivas

- Passa a ser uma ferramenta com impacto na Gestão do Conhecimento à medida que tem como foco:
 - Intermediar a ação de pessoas
 - Aproximando quem domina determinados conhecimentos de quem os está necessitando.



Facilitadores no formato tácito do conhecimento

Conhecimento Tácito

- Redes de especialistas que ligam pessoas experientes e preparadas para atuar em grupo, interagindo basicamente por meio de ampla troca de conhecimentos tácitos.

Conhecimento Tácito

- Comunidades de prática, que podem envolver pessoas de dentro e de fora da empresa na troca de experiências e na busca de novas abordagens para problemas comuns, continuando a existir conforme seus membros se identifiquem com o propósito do grupo.

Conhecimento Tácito

- Estímulo ao compartilhamento de experiências individuais no ambiente de trabalho.

Conhecimento Tácito

- Ampliar a capacidade de aprendizagem individual e organizacional, adotando o conceito de organização de aprendizagem



Facilitadores no formato explícito do conhecimento

Conhecimento Explícito

- A memória organizacional ou corporativa compõe-se de idéias criativas, da análise de falhas e sucessos, das experiências diárias etc.

Conhecimento Explícito

- Lições Aprendidas, significando registrar objetivamente uma determinada vivência, os erros levantados e as soluções adotadas.

Conhecimento Explícito

- Narrativas, não se trata de uma simples redação de um relatório operacional. Possui relato impessoal, mostrando diferentes pontos de vista e contextualizando a ocorrência relatada.



Resumo

Linhas de Ação


- A TI tem ampliado seu papel na GC, equilibrando-se em duas linhas de atuação:

Centradas no Indivíduo

- Na internalização do conhecimento explícito:
 - devido a um acesso mais amplo e dinâmico ao conhecimento.

Centradas na Máquina

- Na externalização do conhecimento tácito
 - no agrupamento dos conhecimentos explícitos.



*Nós moldamos nossas tecnologias e
depois disso nossas tecnologias nos moldam*

Marshal McLuhan

FIM