

Tecnologia da Informação Aplicada à Gestão do Conhecimento

Rodrigo Baroni de Carvalho
Marta Araújo Tavares Ferreira*

O papel principal da Tecnologia da Informação na Gestão do Conhecimento consiste em ampliar o alcance e acelerar a velocidade de transferência do conhecimento. As ferramentas de Gestão do Conhecimento pretendem auxiliar no processo de captura e estruturação do conhecimento de grupos de indivíduos, disponibilizando este conhecimento em uma base compartilhada por toda a organização.

O objetivo das ferramentas de Gestão do Conhecimento é modelar parte do conhecimento que existe nas cabeças das pessoas e nos documentos corporativos, disponibilizando-o para toda a organização. A mera existência de conhecimento na empresa é de pouco valor, se este não estiver acessível. Com estas ferramentas pretende-se que o conhecimento possa fluir através de redes de comunidades, transformando a tecnologia em um meio e o conhecimento em uma mensagem.

No entanto, é importante ressaltar que a Tecnologia da Informação desempenha um papel de infra-estrutura, pois o tema Gestão do Conhecimento envolve também aspectos humanos e gerenciais. A Gestão do Conhecimento é muito mais do que tecnologia, mas certamente a tecnologia faz parte da Gestão do Conhecimento.

O maior desafio para as ferramentas de Gestão do Conhecimento está em como obter o conhecimento que se encontra disperso na organização e representá-lo de uma forma acessível para todos. Este aspecto toma dimensões ainda mais críticas quando se percebe que os processos responsáveis pela diferenciação da empresa no mercado são justamente os menos estruturados, envolvendo portanto muita concentração do conhecimento. Algumas propostas para a representação do conhecimento, como os diagramas de estrutura do conhecimento e os mapas do conhecimento, têm sido implementadas por algumas ferramentas. Implementações destas ferramentas incluem repositórios de conhecimento, sistemas de apoio a decisão baseados em casos, mapas do conhecimento, softwares de workgroup como suporte a redes de competência, softwares de modelagem de processos ou até mesmo sistemas especialistas e redes neurais. Esta diversidade de abordagens tem confundido as organizações no momento da escolha da solução mais adequada para o seu tipo de problema.

Sem que se faça uma avaliação correta, as ferramentas de Gestão do Conhecimento podem ser sub-utilizadas, tornando-se mais um software inútil e caro na prateleira. Portanto, o uso adequado destas ferramentas será um aspecto crítico para as organizações que pretendem potencializar a Tecnologia da Informação como veículo de suporte para a Gestão do Conhecimento.

*Professora