

# O compartilhamento de conhecimentos em um mundo em constante mudança

Uma análise sobre as barreiras e oportunidades de melhoria do acesso à informação, da resiliência e da economia de custos em ambientes de trabalho híbridos





## Sumário

- 03 Resumo executivo
- 04 Introdução
- 06 O cenário do compartilhamento de conhecimentos
- 09 Barreiras e oportunidades do compartilhamento de conhecimentos
- 15 Compartilhamento de conhecimentos em uma época de rápidas mudanças
- 17 Compartilhamento de conhecimentos mais inteligente com a Microsoft
- 19 Conclusão

# Resumo executivo

Atualmente, as organizações precisam lidar com um grande volume de conteúdo e comunicação gerado no decorrer do trabalho diário. Mas disponibilizar e dar acesso a esse conhecimento para os funcionários certos no momento adequado é um desafio contínuo, que piorou ainda mais devido à pandemia de COVID-19. De fato, garantir o acesso rápido e seguro a informações acionáveis para os funcionários remotos fará com que muitas organizações deem prioridade a ferramentas de compartilhamento de conhecimentos nos próximos 12 a 24 meses.

A pesquisa da Spiceworks Ziff Davis sobre as tendências de compartilhamento de conhecimentos revelou que:



As organizações terão a possibilidade de **economizar de cinco a oito semanas de produtividade por ano** se os funcionários puderem encontrar e usar com eficiência o conhecimento disponível.



As ferramentas de compartilhamento de conhecimentos permitem que os usuários encontrem informações mais rapidamente, acessem uma única fonte de dados e evitem os aborrecimentos de recriar informações já existentes, economizando tempo e dinheiro para a organização como um todo.



A segurança, a capacidade de pesquisa e a integração do conhecimento são uma preocupação vital para organizações do mundo todo, sobretudo à medida que mais funcionários passam a trabalhar remotamente.

A Microsoft oferece soluções de produtividade integradas por meio do Microsoft 365 na nuvem. O Microsoft Viva é uma plataforma de experiência do funcionário integrada e orientada por informações que reúne comunicações, conhecimento, aprendizado e insights do local de trabalho. Os Tópicos do Microsoft Viva economizam tempo facilitando a descoberta de informações para que as pessoas as coloquem em prática. E o SharePoint Syntex usa inteligência artificial e machine learning avançados para amplificar a experiência humana, automatizar o processamento de conteúdo e transformar conteúdo em conhecimento.



# Introdução

Todos os dias, as organizações geram grandes quantidades de informações na forma de documentos, emails, mensagens de chat, páginas da Web, sites de intranet e muito mais. Mas encontrar e compartilhar as informações e os recursos mais valiosos é uma batalha complicada, especialmente para novos funcionários ou pessoas que estão trocando de função. O conhecimento existe, mas o tempo necessário para encontrá-lo, ou para encontrar especialistas internos que auxiliem nessa busca, pode gerar uma perda de produtividade que pode custar caro. De acordo com os dados da Secretaria de Estatísticas Trabalhistas dos EUA, US\$ 8,57 milhões poderiam ser economizados nos EUA anualmente se o tempo de integração de novos contratados fosse reduzido para uma semana (em empresas com US\$ 1 bilhão ou mais em receita).<sup>1</sup>

Agora, uma crise global de saúde mudou a maneira como trabalhamos, reduzindo as oportunidades de contato em reuniões presenciais e conversas de corredor. Há uma nova urgência em levar o conhecimento adequado para as pessoas certas no momento ideal, onde quer que elas trabalhem. Na verdade, embora os gastos com TI devam diminuir de modo geral em 2020, ainda existe a projeção de que as soluções que dão suporte ao trabalho remoto e à colaboração tenham um crescimento positivo.<sup>2</sup> E muitos funcionários podem optar por trabalhar de forma híbrida, com uma combinação de trabalho local e remoto, mesmo após o fim da pandemia.

A boa notícia é que o potencial de obtenção de ganhos reais de produtividade por meio da melhoria dos processos de conhecimento é igualmente significativo.



## **Como as organizações planejam lidar com seus desafios e oportunidades de compartilhamento de conhecimentos?**

A Spiceworks Ziff Davis conduziu recentemente uma pesquisa com organizações sediadas nos EUA para encontrar as respostas para essas e muitas outras perguntas. Os entrevistados eram de organizações de tamanhos variados e ocupavam funções diversas, incluindo tomadores de decisão de TI, de negócios e de cargos de chefia, bem como trabalhadores do conhecimento. Uma ampla gama de setores também foi representada, incluindo fabricação, serviços financeiros, cuidados de saúde, governo, serviços de TI e varejo.

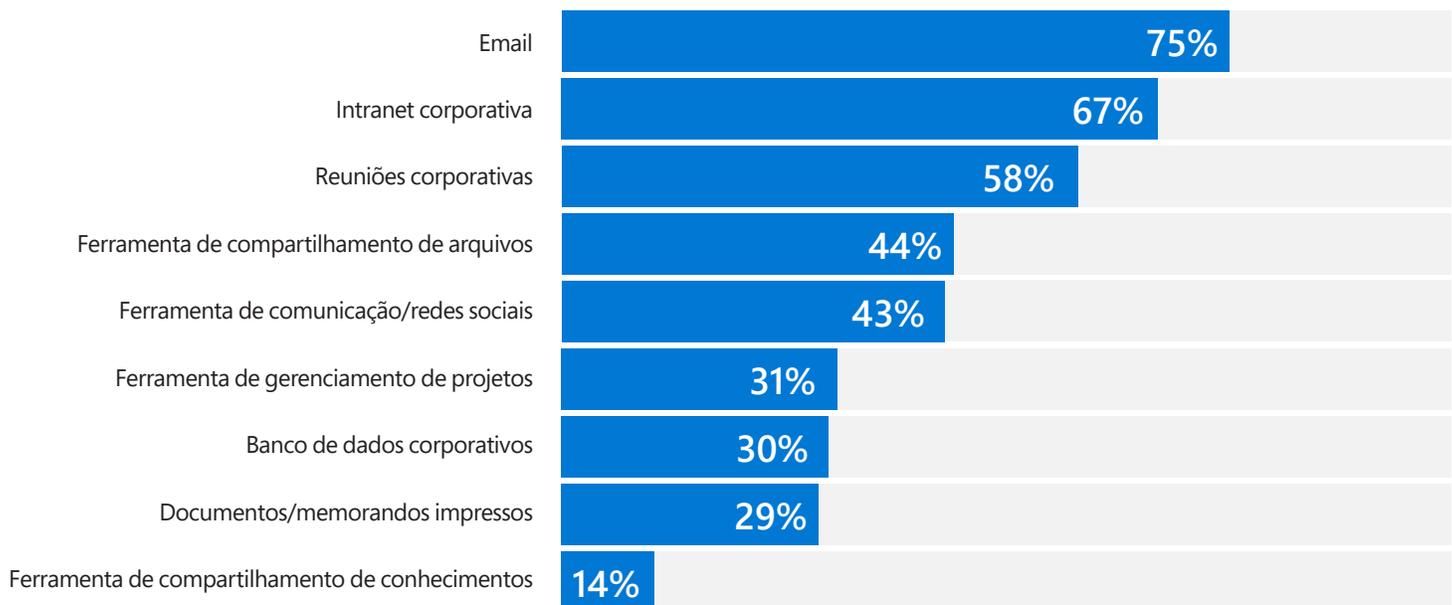
Este white paper explora os resultados dessa pesquisa, incluindo insights detalhados e reveladores sobre o cenário do compartilhamento e gerenciamento de conhecimentos e como ele está evoluindo. Você também descobrirá por que as ferramentas de compartilhamento de conhecimentos são adequadas para estilos de trabalho híbridos, fornecendo aos funcionários as informações necessárias para aumentar a produtividade e ajudando sua organização a ser mais eficiente, resiliente e inovadora.



# O cenário do compartilhamento de conhecimentos

Há décadas, as organizações têm confiado principalmente em sites de intranet e email para compartilhar informações entre os funcionários. De acordo com a pesquisa da Spiceworks Ziff Davis, esse cenário não mudou muito. Três em cada quatro organizações (75%) usam email para distribuir informações, enquanto 67% contam com intranets corporativas. Muitos entrevistados também afirmaram que compartilham informações por meio de reuniões empresariais, ferramentas de compartilhamento de arquivos e ferramentas de comunicação/redes sociais.

## Práticas atuais de compartilhamento de informações

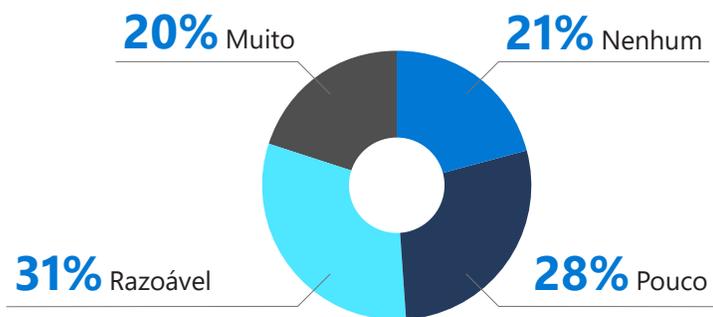


De fato, organizações com mais de 10 mil funcionários são mais propensas a confiar nas intranets corporativas e em emails para compartilhar informações. Os entrevistados do setor de TI (serviços de TI, serviços gerenciados ou software) estão entre os poucos que têm maior propensão a distribuir informações por meio de ferramentas de compartilhamento de conhecimentos (ou seja, ferramentas que combinam uma base de conhecimento organizacional com recursos robustos de pesquisa e colaboração).

O que impulsiona essas práticas? A maioria das organizações (65%) não tem práticas ou ferramentas de compartilhamento de conhecimentos fortemente integradas em seus processos. Organizações maiores dependem de infraestruturas de TI complexas, aumentando os problemas de segurança/conformidade e os desafios com a infraestrutura de dados em silos. Além disso, as complexidades de muitas ferramentas de conhecimento herdadas podem inibir a adoção por parte dos usuários, e o treinamento sobre esses recursos costuma ser mínimo. Quase metade dos entrevistados (49%) afirmou que recebeu pouco ou nenhum treinamento.

---

#### Tempo de treinamento investido em ferramentas de compartilhamento de conhecimentos



---

Os entrevistados contaram que suas ferramentas atuais de compartilhamento de conhecimentos são mais usadas para compartilhamento interno de informações e colaboração em equipe. Apesar disso, as organizações parecem compreender o valor de ajudar os funcionários a acessar, compartilhar e gerenciar o conhecimento.

## Cinco principais recursos usados em ferramentas de compartilhamento de conhecimentos



**53%**

Compartilhamento interno de informações



**44%**

Colaboração com terceiros



**38%**

Práticas recomendadas, documentação, aprendizagem



**32%**

Gerenciamento de tarefas e fluxos de trabalho



**26%**

Gerenciamento de versão e conteúdo

### Considerando os recursos que são mais usados, qual é o grau de satisfação dos entrevistados com suas ferramentas atuais de compartilhamento de conhecimentos?

A satisfação varia muito entre os públicos. A maioria dos executivos está extremamente ou muito satisfeita (87%) com suas ferramentas atuais, o que pode ser resultado de seu envolvimento no processo de tomada de decisão e de seu nível de uso. A maioria dos ITDMs (tomadores de decisão de TI) e BDMs (tomadores de decisão de negócios) também está muito satisfeita (68% e 47%, respectivamente). Mas os profissionais da informação, ou seja, aqueles que provavelmente mais usarão as ferramentas, são os mais insatisfeitos.

Ao analisar os dados mais profundamente, é possível notar que a satisfação é *mais alta* entre os entrevistados com maior integração com as ferramentas e os processos de compartilhamento de conhecimentos. As organizações do setor de TI também apresentam maiores índices de satisfação.

### Nível de satisfação com as ferramentas atuais de compartilhamento de conhecimentos



■ **42%** Extremamente satisfeitos  
■ **45%** Muito satisfeitos  
■ **13%** Razoavelmente satisfeitos



■ **3%** Extremamente satisfeitos  
■ **25%** Muito satisfeitos  
■ **63%** Razoavelmente satisfeitos  
■ **6%** Pouco satisfeitos  
■ **4%** Nem um pouco satisfeitos



# Barreiras e oportunidades do compartilhamento de conhecimentos



## O impacto da COVID-19

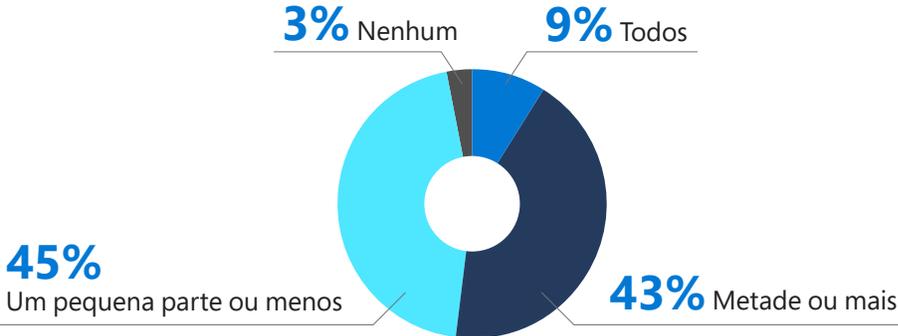
"A maioria dos funcionários está trabalhando em casa, então precisamos centralizar a base de conhecimento para minimizar o tempo perdido."

—ITDM, Seguros

Como diz o velho ditado, "conhecimento é poder". Especialmente para setores que dependem da propriedade intelectual para gerar receita. Mas qual é o nível de dificuldade que os funcionários enfrentam atualmente para encontrar o conteúdo, as respostas ou os especialistas de que precisam? Qual o cenário nas frentes de trabalho?

Quando se trata de compartilhamento de conhecimentos, a maioria das organizações, de executivos a BDMs e ITDMs, acredita que seus funcionários estão enfrentando alguns desafios. Embora os entrevistados tenham se dividido em relação à prevalência desse problema, quase todos concordam que os desafios de compartilhamento de conhecimentos são enfrentados por vários funcionários.

## Quanto funcionários enfrentam desafios de compartilhamento de conhecimentos?



As opiniões também variam quanto ao desempenho das organizações no atendimento às necessidades dos indivíduos em áreas-chave de compartilhamento de conhecimentos (como compartilhamento de lições aprendidas, colaboração com terceiros e experiências de pesquisa robustas). No geral, os executivos dão as avaliações mais positivas, e os profissionais da informação dão as menos positivas.

A maioria dos executivos e profissionais da informação concorda que suas organizações estão fazendo um bom trabalho na proteção das informações: 71% classificam o desempenho da organização como "excelente" ou "bom". Mas, embora os executivos vejam a integração das informações e os recursos de pesquisa como áreas em que a organização está indo bem, mais da metade dos profissionais da informação discorda.

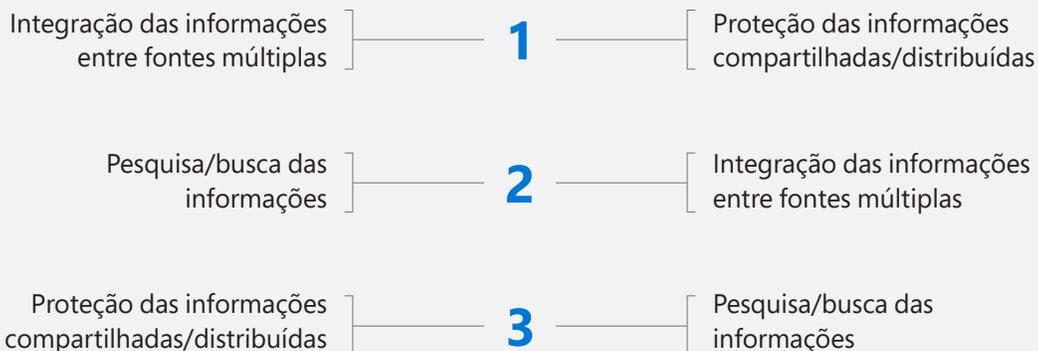
### Principais valores do compartilhamento de conhecimentos



#### Respostas dos executivos



#### Respostas dos trabalhadores de informações



Todos os entrevistados da pesquisa (executivos, ITDMs, BDMs e profissionais da informação) concordam que a segurança das informações compartilhadas é essencial para o sucesso da organização, bem como para o êxito dos funcionários na execução de seus trabalhos. A coleta de conhecimento institucional e o compartilhamento do conjunto de habilidades de um membro da equipe foram identificados como áreas com mais espaço para melhorias.



## O impacto da COVID-19

"Noventa por cento da força de trabalho está trabalhando em casa. Portanto, a segurança do compartilhamento de conhecimentos agora é vital."

—Profissionais da informação,  
Serviços Financeiros

**Qual é o maior desafio no compartilhamento de informações em uma organização?** Os entrevistados mencionaram uma ampla gama de questões, incluindo:

-  Questões de segurança e confidencialidade
-  Integração complexa e desorganização das informações
-  Ferramentas complicadas de usar/limitações de tecnologia
-  Informações desatualizadas
-  Perda de conhecimentos
-  Falta de adoção e de treinamento

Executivos (43%) e BDMs (42%) afirmaram que seus principais desafios de compartilhamento de conhecimentos estão relacionados à integração de funcionários e à melhoria das qualificações de novos membros da equipe. Em contraste, ITDMs (38%) e profissionais da informação (33%) estão muito mais preocupados com a perda de conhecimentos que ocorre quando pessoas saem de suas equipes ou organizações. Isso pode se tornar um problema ainda maior durante a crise da COVID-19, com a realocação ou indisponibilidade de alguns funcionários.

Além disso, com mais funcionários trabalhando remotamente ou isolados em organizações globais, há menos oportunidades de conexão informal com colegas para obter as informações necessárias. De fato, quando os funcionários não conseguem encontrar o conteúdo certo, muitas vezes eles acabam tendo que recriá-lo. Isso pode fazer com que várias versões circulem pela organização, sem que ninguém tenha certeza de qual é a correta.



**Um terço de todos os entrevistados afirmaram que "frequentemente" lidam com a perda de conhecimentos em decorrência de pessoas que saem de suas equipes.**

A pesquisa descobriu que, em média, os funcionários poderiam economizar **entre quatro a seis horas por semana** se não tivessem que pesquisar por informações, ou perder tempo ao recriá-las. Em outras palavras, sem ter que baixar o mesmo arquivo várias vezes, vasculhar infinitas pastas de documentos, pesquisar arquivos de email etc., eles poderiam aumentar sua produtividade diária em 11 a 14%.

De acordo com a Nucleus Research, os ganhos de produtividade estão cerca de três vezes maiores do que em 2016, quando os funcionários gastavam em média 4,3% de seu tempo de produtividade diário procurando os arquivos certos ou mais relevantes.<sup>3</sup> O que mudou em quatro anos? Além do crescimento exponencial dos dados, mais funcionários estão trabalhando em casa devido à pandemia.

### Impacto no tempo e na produtividade da pesquisa ou recriação de informações



#### Profissionais da informação

perdem **5,72 semanas**  
de produtividade ao ano.

Porque **11%** de seu tempo é  
gasto pesquisando ou recriando informações.

#### Executivos/BDMs/ITDMs

perdem **7,28 semanas**  
de produtividade ao ano.

Porque **14%** de seu tempo é  
gasto pesquisando ou recriando informações.

VS



### Veja a seguir o que os profissionais da informação e tomadores de decisão disseram sobre sua produtividade, no que se refere ao compartilhamento de conhecimentos:

"Somos muito inconsistentes na maneira como compartilhamos e organizamos nossos materiais."

"É preciso tempo e recursos para salvar arquivos em um banco de dados pesquisável."

"Nossas informações não são armazenadas sistematicamente, o que dificulta a localização."

"Nossos sistemas de conhecimento foram organizados de maneiras diferentes ao longo do tempo. Isso me lembra do código espaguete."

### Mas as organizações ainda não perderam as esperanças. Elas veem muitos benefícios nas ferramentas de compartilhamento de conhecimentos que ajudam a disponibilizar informações relevantes, reduzir o conteúdo duplicado e melhorar as experiências de pesquisa.

Especificamente, os profissionais da informação (52%) dizem que o benefício mais atraente das ferramentas de compartilhamento de conhecimento é a capacidade de encontrar informações mais rapidamente – para que possam passar mais tempo trabalhando, em vez de procurando materiais. Outros benefícios principais incluem limitar a necessidade de recriar informações (44%) e ter uma única fonte de dados (43%). Em última análise, todos eles desejam trabalhar de maneira mais inteligente, sem nenhuma dúvida de que estão usando as informações certas no momento adequado para realizar seus trabalhos.

### Três principais benefícios das ferramentas de compartilhamento de conhecimentos para profissionais da informação



**52%**

Descoberta mais rápida de informações



**44%**

Redução da necessidade de recriar informações



**43%**

Existência de uma única fonte de dados

Os tomadores de decisão têm uma perspectiva ligeiramente diferente sobre os benefícios mais atrativos das ferramentas de compartilhamento de conhecimentos. O principal benefício para ITDMs e BDMs (49%) é a capacidade de aumentar a produtividade dos funcionários a fim de economizar tempo e dinheiro. Em contraste, os executivos (45%) priorizam a capacidade de preservar o conhecimento tácito (ou seja, o conhecimento obtido por experiência pessoal) quando membros da equipe saem da organização ou passam para uma nova função. Todos concordam com a necessidade de aprimorar a tomada de decisão, tornando-a melhor e mais rápida.

### Três principais benefícios das ferramentas de compartilhamento de conhecimentos para tomadores de decisão



#### Respostas dos executivos

**45%**

Preservação das competências/dos conhecimentos tácitos quando membros saem da equipe

**43%**

Aumento na eficiência/ produtividade dos funcionários, economizando tempo e dinheiro

**37%**

Melhoria da tomada de decisão, tornando-a mais rápida e fácil



#### Respostas de ITDM / BDM

**49%**

Aumento na eficiência/ produtividade, economizando tempo e dinheiro

**39%**

Gerenciamento eficaz de grandes volumes de informações para melhoria dos serviços

**35%**

Melhoria da tomada de decisão, tornando-a mais rápida e fácil



# Compartilhamento de conhecimentos em uma época de rápidas mudanças

“

## O impacto da COVID-19

"Precisamos dessas ferramentas ainda mais agora que não temos comunicação presencial."

—BDM, Serviços de saúde

Dar acesso a conhecimentos essenciais às pessoas certas no momento adequado tem sido um desafio permanente para organizações de todos os tamanhos. Mas a pandemia de COVID-19 acrescentou um novo nível de dificuldade, já que as organizações precisaram migrar sua força de trabalho do ambiente presencial para o remoto da noite para o dia. É esperado que estilos de trabalho híbridos sejam a norma no futuro e que os funcionários revezem entre trabalhar in loco e remotamente.

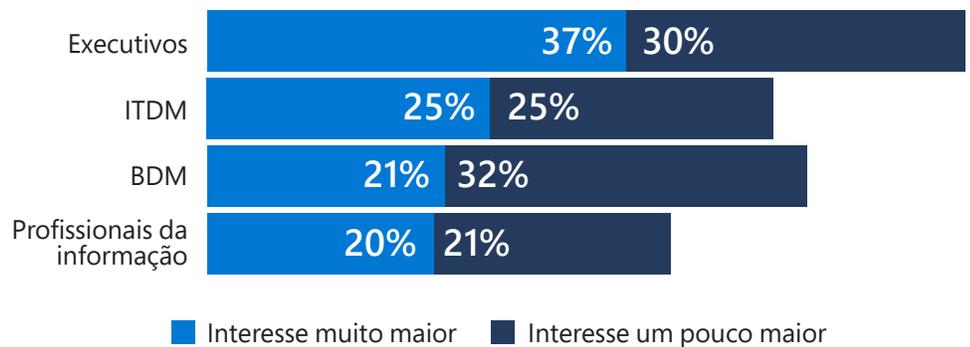
Antes, os trabalhadores podiam se inclinar sobre a parede de um cubículo para pedir a ajuda do colega ao lado. Hoje, os trabalhadores remotos e híbridos precisam ter as ferramentas certas em mãos para ajudá-los a encontrar respostas para suas perguntas, identificar especialistas dentro da organização e evitar ter que recriar informações já existentes.

### **Como as organizações planejam lidar com o compartilhamento de conhecimentos no futuro?**

A pesquisa revelou que os tomadores de decisão provavelmente tornarão as ferramentas de compartilhamento de conhecimentos uma prioridade nos próximos 12 a 24 meses. A maioria dos entrevistados planeja pesquisar ferramentas de compartilhamento de conhecimentos e /ou investir nelas. Entre os executivos, 93% afirmaram que isso provavelmente ocorrerá, em comparação com 84% dos ITDMs e 79% dos BDMs. A grande maioria também planeja melhorar a funcionalidade e a integração de dados de suas ferramentas atuais de gestão do conhecimento (93% dos executivos, em comparação com 87% dos ITDMs e BDMs).

Devido ao impacto da COVID-19, as organizações vêm valorizando e mostrando um interesse cada vez maior em ferramentas de compartilhamento de conhecimentos. Elas não só precisam atender às demandas de comunicações e colaboração virtuais dos trabalhadores remotos, como também estar preparadas para uma eventual pandemia no futuro. Os executivos relataram a maior mudança no interesse em ferramentas de compartilhamento de conhecimentos (67%), mas pelo menos metade dos ITDMs e BDMs também tiveram aumento de interesse (50% e 53% respectivamente).

### Impacto da COVID-19 no interesse nas ferramentas de compartilhamento de conhecimentos





# Compartilhamento de conhecimentos mais inteligente com a Microsoft

“

## O impacto da COVID-19

"Mesmo que o home office termine, o trabalho remoto não acabará. O compartilhamento de conhecimentos será ainda mais crítico."

—BDM, *Serviços financeiros*

A Microsoft descreve o Microsoft 365 como "a nuvem de produtividade mundial". As ferramentas de compartilhamento de conhecimentos do Microsoft Viva, a mais nova adição ao Microsoft 365, podem ajudar as organizações a emergir neste cenário de rápidas mudanças e a serem mais resilientes, eficientes e produtivas.

Os Tópicos do Microsoft Viva foram projetados para capacitar as pessoas com conhecimento e experiência nos aplicativos que elas usam todos os dias. Com esse recurso, os funcionários podem obter as informações de que precisam dentro de seu fluxo de trabalho, desde encontrar especialistas no assunto até descobrir informações sobre um item específico.

O SharePoint Syntex usa IA (inteligência artificial) para marcar e organizar automaticamente dados díspares em todo o ecossistema Microsoft 365, bem como em repositórios e sistemas de terceiros. Tópicos importantes ficam mais acessíveis para aprendizagem, estejam as pessoas trabalhando com o Office, o Outlook ou o Microsoft Teams.





## O impacto da COVID-19

"Uma ferramenta de compartilhamento de conhecimentos nos ajudará a nos preparar caso haja outra pandemia."

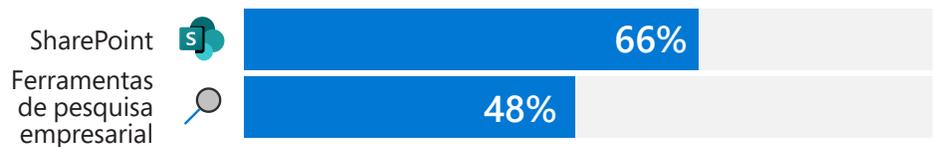
–Executivo, Setor imobiliário

## Benefícios do uso do Microsoft Viva e do SharePoint Syntex para compartilhamento de conhecimentos

-  Experiência de pesquisa eficiente
-  Integração com ferramentas do dia a dia
-  Classificação/seleção de conteúdo baseada em IA
-  Tempo de produtividade acelerado
-  Melhoria na segurança e na conformidade

Com as organizações planejando implantar novas ferramentas de compartilhamento de conhecimentos e aproveitar ao máximo as já existentes, o Microsoft Viva é a próxima etapa lógica. Como os serviços de conteúdo do SharePoint já são usados por 66% dos entrevistados, talvez ele seja uma opção vantajosa para consolidar, encerrar ou substituir outras soluções pontuais.

## Uso atual de ferramentas de compartilhamento de conhecimentos



Com os Tópicos do Microsoft Viva, as organizações têm mais visibilidade sobre os tópicos e as conexões mais importantes – ajudando os executivos a entender melhor o "ritmo" dos funcionários. Os tomadores de decisão podem ver quais tópicos são populares, quais especialistas são mais requisitados e até mesmo quais tópicos não são mais usados.

# Conclusão

Ao desenvolver os aplicativos essenciais que as organizações já usam todos os dias, a Microsoft está capacitando as pessoas com o conhecimento de que elas precisam para agir rapidamente, garantindo a proteção e a segurança das informações. De fato, a Microsoft foi reconhecida como líder no Quadrante Mágico da Gartner de Plataformas de Serviços de Conteúdo e de Arquivamento de Informações Corporativas em 2019. Portanto, você pode contar com a Microsoft para oferecer novas soluções que aumentam a sua eficiência e sua tranquilidade em um mundo em constante mudança.

**Pronto para transformar seu compartilhamento de conhecimentos?** Saiba como os Tópicos do Microsoft Viva e o SharePoint Syntex podem ajudar sua organização a levar as informações adequadas para as pessoas certas no momento ideal, onde quer que elas trabalhem.

Saiba mais >



## Sobre a pesquisa

A Microsoft contratou a Spiceworks Ziff Davis para conduzir uma pesquisa online em junho de 2020. Essa pesquisa foi direcionada aos tomadores de decisão de TI, de negócios e de cargos de chefia, bem como aos usuários de ferramentas de compartilhamento de conhecimentos, em uma variedade de setores. As empresas deveriam ter pelo menos 500 funcionários, mas 34% das organizações participantes tinham 10 mil ou mais. O objetivo da pesquisa era compreender os desafios, as percepções e as práticas atuais em relação ao compartilhamento de conhecimentos, incluindo as necessidades dos trabalhadores remotos e o impacto na produtividade. Os resultados da pesquisa refletem as respostas de 750 participantes residentes nos EUA.

## Fontes

<sup>1</sup> Secretaria de Estatísticas Trabalhistas dos EUA, 2019.

<sup>2</sup> Joe McKendrick, "COVID-19 crisis pushing organizations deeper into digital transformation" (Crise da COVID-19 leva as organizações a adotar a transformação digital), ZDNet, 22 de abril de 2020.

Disponível em <<https://www.zdnet.com/article/covid-19-crisis-pushing-organizations-into-digital-transformation/>>.

<sup>3</sup> Nucleus Research, "Guidebook: Microsoft SharePoint" (Manual do Microsoft SharePoint), jun. 2016.

<sup>4</sup> Gartner, "Quadrante Mágico da Gartner de Plataformas de Serviços de Conteúdo", outubro de 2018.

<sup>5</sup> Gartner, "Quadrante Mágico da Gartner de Arquivamento de Informações Corporativas", dezembro de 2018.