

Partilha de Conhecimentos num Mundo em Mudança

Uma análise das barreiras e oportunidades para melhorar o acesso às informações,
a resiliência e a redução de custos em ambientes de trabalho híbridos





Índice

- 03 Resumo Executivo
- 04 Introdução
- 06 O Estado da Partilha de Conhecimentos
- 09 Barreiras e Oportunidades da Partilha de Conhecimentos
- 15 Partilha de Conhecimentos em Tempos de Rápidas Alterações
- 17 Partilha de Conhecimentos Inteligente da Microsoft
- 19 Conclusão

Resumo Executivo

As organizações atuais deparam-se com um grande volume de comunicações e conteúdos gerados durante o trabalho diário. Contudo, reunir e revelar estes conhecimentos aos colaboradores certos, na altura certa, é um desafio constante, que se tornou ainda mais difícil devido à pandemia da COVID-19. Na realidade, garantir que os trabalhadores à distância têm um acesso rápido e seguro a informações acionáveis está a fazer com que várias organizações tornem prioritárias as ferramentas de partilha de conhecimentos nos próximos 12 a 24 meses.

A investigação da Spiceworks Ziff Davis sobre tendências de partilha de conhecimentos descobriu que:



As organizações podem **poupar entre cinco e oito semanas de produtividade por ano aos colaboradores**, se os mesmos conseguirem descobrir e utilizar de forma eficiente os conhecimentos que estão disponíveis para eles.



As ferramentas de partilha de conhecimentos dão autonomia aos utilizadores para encontrarem informações mais rapidamente, acederem a uma única fonte de informações e evitarem os problemas de recriarem informação já existente, o que poupa tempo e dinheiro à organização.



A segurança, a capacidade de pesquisa e a integração dos conhecimentos são uma das principais preocupações das organizações em todo o mundo, especialmente à medida que mais colaboradores começam a trabalhar remotamente.

A Microsoft oferece soluções de produtividade integradas através da nuvem do Microsoft 365. O Microsoft Viva é uma plataforma de experiência dos colaboradores integrada e baseada em informações que reúne comunicações, conhecimentos, aprendizagem e informações sobre o local de trabalho. Os Tópicos Viva libertam tempo ao permitirem que as pessoas encontrem informações e apliquem os conhecimentos ao trabalho mais facilmente. Além disso, o SharePoint Syntex utiliza aprendizagem automática e IA avançada para amplificar as capacidades humanas, automatizar o processamento de conteúdos e transformar os conteúdos em conhecimentos.



Introdução

As organizações geram diariamente grandes quantidades de informações em documentos, e-mails, mensagens de chat, páginas Web, sites de intranet, entre outros. Contudo, descobrir e partilhar as informações e recursos mais importantes é um desafio, especialmente para novos colaboradores ou para colaboradores que estejam a mudar de funções. Os conhecimentos existem, mas o tempo necessário para encontrá-los (ou para encontrar peritos internos que possam ajudar) pode ter custos na produtividade. Com base em dados da U.S. Bureau of Labor, poderiam ser poupados 8,57 milhões de dólares por ano nos EUA ao reduzir em uma semana o tempo destinado à eficácia dos novos colaboradores (para empresas com receitas iguais ou superiores a mil milhões de dólares).¹

Atualmente, uma crise de saúde global alterou a forma como trabalhamos, existem menos oportunidades presenciais para reuniões espontâneas e conversas nos corredores. Existe uma nova urgência em fornecer os conhecimentos certos às pessoas certas na altura certa, independentemente do local onde trabalhem. Na verdade, apesar de se prever que os gastos com as TI diminuam em 2020, continuamos a prever que as soluções que suportam o teletrabalho e a colaboração à distância mostrem um crescimento positivo.² Vários colaboradores podem optar por trabalhar de forma híbrida, com uma combinação de trabalho no local e à distância, mesmo quando a pandemia terminar.

As boas notícias são que o potencial de obter ganhos de produtividade reais ao melhorar os processos de conhecimento é igualmente significativo.



Como é que as organizações tencionam abordar os desafios e as oportunidades da partilha de conhecimentos?

A Spiceworks Ziff Davis realizou recentemente um inquérito a organizações sediadas nos EUA para encontrar respostas a estas perguntas, entre outras. Os inquiridos faziam parte de organizações de todas as dimensões e abrangiam várias funções, incluindo TI, negócios, responsáveis por decisões de nível C e também info-trabalhadores. Também estava representada uma grande variedade de indústrias, desde a indústria fabril e os serviços financeiros, até aos serviços de saúde, administração pública, serviços de TI e retalho.

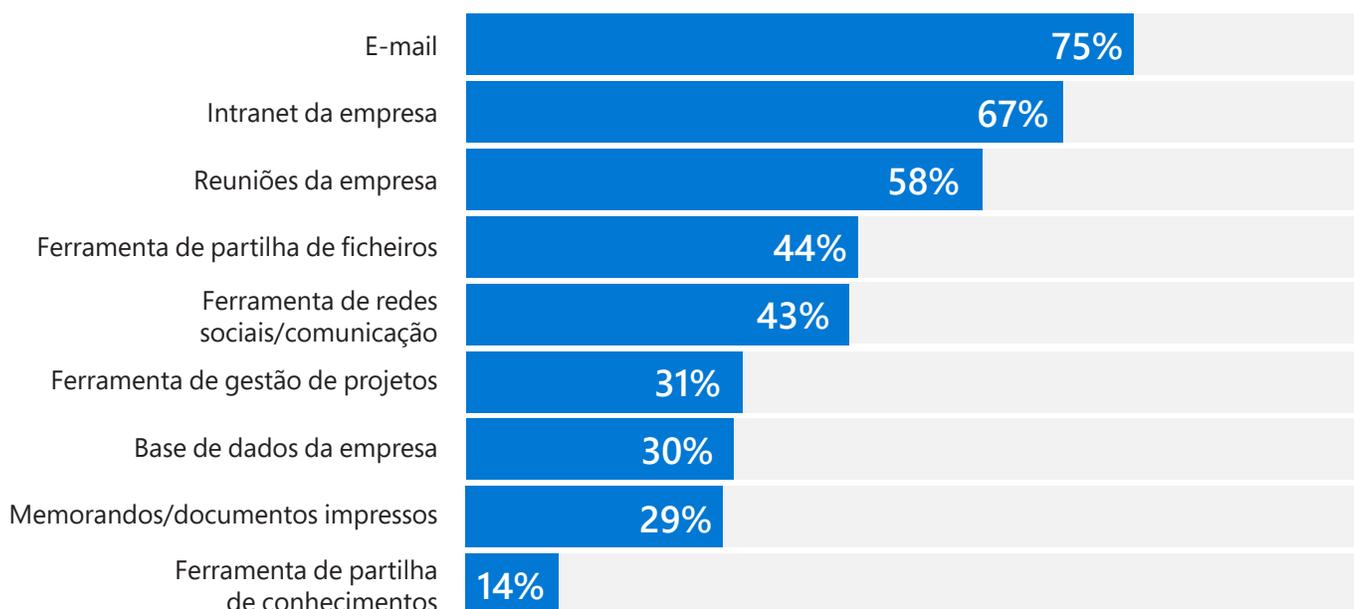
Este documento técnico explora os resultados desse inquérito, incluindo informações avançadas e esclarecedoras sobre o estado da partilha e gestão de conhecimentos e como estão a evoluir. Também irá descobrir por que motivo as ferramentas de partilha de conhecimentos devem ser utilizadas em estilos de trabalho híbridos, ao fornecerem aos colaboradores as informações de que precisam para serem mais produtivos e ao ajudarem a organização a ser mais eficiente, resiliente e inovadora.



O Estado da Partilha de Conhecimentos

Durante décadas, as organizações apoiaram-se no e-mail e em sites de intranet para partilhar informações com os trabalhadores. De acordo com o inquérito da Spiceworks Ziff Davis, não houve grandes alterações. Três em cada quatro organizações (75%) utilizam o e-mail para distribuir as informações, enquanto 67% dependem de intranets da empresa. Vários inquiridos responderam também que partilham informação através de reuniões empresariais, de ferramentas de partilha de ficheiros e ferramentas de redes sociais/comunicações.

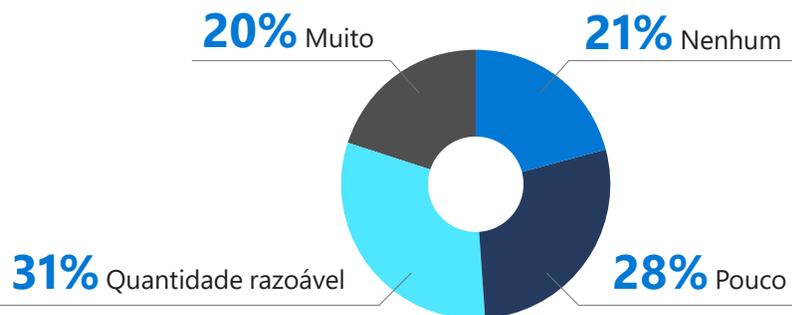
Práticas Atuais para a Partilha de Informações



Na verdade, as organizações com mais de 10 000 colaboradores têm maior probabilidade de depender do e-mail e de intranets da empresa para partilhar informações. Os inquiridos no setor das TI (serviços de TI, serviços geridos ou software) fazem parte dos colaboradores com maior probabilidade de partilhar informações através de ferramentas de partilha de conhecimentos (ou seja, ferramentas que combinam uma base de dados de conhecimento organizacional com funcionalidades de pesquisa e colaboração robustas).

O que impulsiona estas práticas? A maioria das organizações (65%) não tem ferramentas ou práticas de partilha de conhecimentos profundamente integradas nos respetivos processos. As organizações de maiores dimensões dependem de infraestruturas de TI complexas, o que aumenta os problemas e desafios de segurança/conformidade dos dados isolados. Além disso, embora a complexidade de várias ferramentas de conhecimentos possa inibir a adoção por parte dos utilizadores, a formação é geralmente mínima. Quase metade dos inquiridos (49%) afirma que não teve nenhuma ou teve poucas horas de formação.

Tempo de Formação Investido em Ferramentas de Partilha de Conhecimentos



Os inquiridos afirmam que as atuais ferramentas de partilha de conhecimentos são utilizadas sobretudo para partilha interna de informações e colaboração em equipa. Porém, as organizações parecem compreender a importância de ajudar os colaboradores a aceder, partilhar e gerir conhecimentos.

5 Principais Funcionalidades Utilizadas em Ferramentas de Partilha de Conhecimentos



53%

Partilha interna de informações



44%

Colaboração com outras pessoas



38%

Práticas recomendadas, documentação, aprendizagem



32%

Gestão de fluxo de trabalho e tarefas



26%

Gestão de conteúdos e versões

Tendo em conta as funcionalidades que são mais utilizadas do que outras, quão satisfeitos estão os inquiridos com as atuais ferramentas de partilha de conhecimentos?

Parece que a satisfação varia bastante consoante as audiências. Os executivos estão extremamente ou muito satisfeitos (87%) com as ferramentas atuais, o que pode ser resultado do respetivo envolvimento no processo de tomada de decisões e do nível de utilização. A maioria dos responsáveis por decisões de TI (ITDMs) e responsáveis por decisões de negócios (BDMs) também estão bastante satisfeitos (68% e 47%, respetivamente). Contudo, os info-trabalhadores (ou seja, os trabalhadores com maior probabilidade de utilizar as ferramentas com mais frequência) são os mais insatisfeitos.

Ao analisarmos os dados mais atentamente, vemos que a satisfação é *maior* entre os inquiridos com melhor integração de ferramentas e processos de partilha de conhecimentos. As organizações do setor de TI também têm taxas de satisfação superiores.

Satisfação com as Atuais Ferramentas de Partilha de Conhecimentos



■ **42%** Extremamente satisfeito
■ **45%** Muito satisfeito
■ **13%** Moderadamente satisfeito



■ **3%** Extremamente satisfeito
■ **25%** Muito satisfeito
■ **63%** Moderadamente satisfeito
■ **6%** Pouco satisfeito
■ **4%** Nada satisfeito



Barreiras e Oportunidades da Partilha de Conhecimentos



O impacto da COVID-19

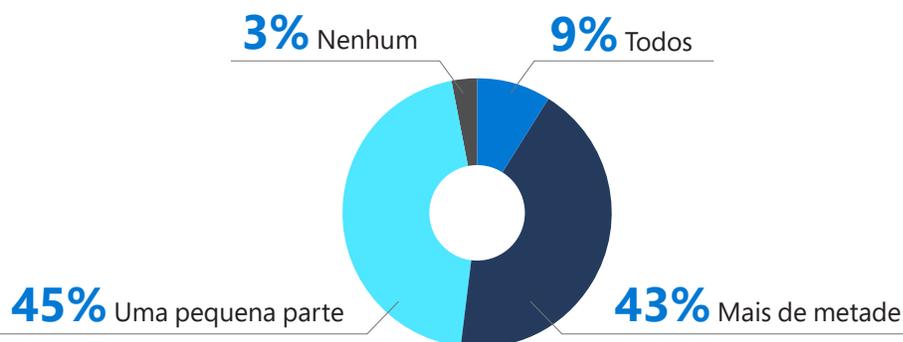
“A maioria dos colaboradores trabalha a partir de casa, por isso, precisamos de centralizar a base de dados de conhecimentos para minimizar o tempo perdido.”

—ITDM, Seguros

Como diz a velha máxima: “o conhecimento é poder”. Tal aplica-se especialmente às indústrias que dependem da propriedade intelectual para gerar receitas. Porém, quão difícil é para os colaboradores de hoje em dia descobrir os conteúdos, as respostas ou os peritos de que precisam? O que acontece quando se está em campo?

No que toca à partilha de conhecimentos, a maioria das organizações, desde os executivos aos BDMs e ITDMs, consideram que os respetivos colaboradores estão a enfrentar desafios. Embora os inquiridos se tenham dividido relativamente à prevalência deste problema, quase todos concordaram que existem colaboradores que enfrentam desafios na partilha de conhecimentos.

Quantos Colaboradores Enfrentam Desafios na Partilha de Conhecimentos?



As opiniões também variam sobre o desempenho das organizações relativamente à satisfação das necessidades das pessoas nas principais áreas de partilha de conhecimentos (como a partilha de lições aprendidas, a colaboração com outras pessoas e experiências de pesquisa avançadas). De um modo geral, os executivos atribuem as classificações mais positivas e os info-trabalhadores as menos positivas.

A maioria dos executivos e info-trabalhadores concordam que as respetivas organizações estão a fazer um bom trabalho na proteção das informações, com 71% a classificar o desempenho da organização como “excelente” ou “bom”. Contudo, se por um lado os executivos veem a integração das informações e as capacidades de pesquisa como áreas nas quais a organização está a ter um bom desempenho, por outro lado, mais de metade dos info-trabalhadores discorda.

Os Valores Superiores da Partilha de Conhecimentos



Respostas dos Executivos



Respostas dos Info-Trabalhadores

Integrar informações de múltiplas origens]	1	[Proteger as informações partilhadas/distribuídas
Procurar/encontrar informações]	2	[Integrar informações de múltiplas origens
Proteger as informações partilhadas/distribuídas]	3	[Procurar/encontrar informações

Todos os inquiridos (executivos, ITDMs, BDMs e info-trabalhadores) concordam que a segurança das informações partilhadas é essencial para o sucesso da organização, assim como para que as pessoas consigam fazer o seu trabalho. Recolher os conhecimentos institucionais e partilhar as competências de um membro da equipa foram identificadas como as áreas que mais precisam de ser melhoradas.



O impacto da COVID-19

“90% da equipa de trabalhadores está a trabalhar a partir de casa, por isso, a segurança da partilha de conhecimentos é essencial.”

—Info-Trabalhador,
Serviços Financeiros

Qual é o maior desafio na partilha de informações dentro de uma organização? Os inquiridos indicaram vários problemas, incluindo:

-  Preocupações com a segurança e confidencialidade
-  Integração complicada e desorganização das informações
-  Ferramentas difíceis de utilizar/limitações tecnológicas
-  Informações desatualizadas
-  Fuga de mão de obra qualificada
-  Falta de adoção e formação

Os executivos (43%) e os BDMs (42%) afirmam que os principais desafios na partilha de conhecimentos estão relacionados com a inclusão de colaboradores e a requalificação de novos membros da equipa. Contrariamente, os ITDMs (38%) e os info-trabalhadores (33%) estão mais preocupados com a fuga de mão de obra qualificada devido à saída de pessoas da equipa ou da organização. Pode ser uma preocupação ainda mais acentuada durante a crise da COVID-19, devido à transferência ou indisponibilidade de alguns membros da equipa.

Além disso, como os colaboradores se encontram em teletrabalho ou a trabalhar isolados nas organizações globais, existem menos oportunidades para interagir de forma informal com os colegas para obterem as resposta de que precisam. Na realidade, quando os colaboradores não conseguem encontrar os conteúdos certos, muitas vezes acabam por recriá-los. Tal pode levar à circulação de múltiplas versões dentro da organização, sem que ninguém esteja certo sobre qual a versão correta.



Um terço dos inquiridos dizem que sofreram “muitas vezes” a fuga de mão de obra qualificada devido à saída de pessoas da equipa.

O inquérito concluiu que, em média, os colaboradores poderiam poupar **entre 4 a 6 horas por semana** se não tivessem de procurar informações ou despende tempo a recriá-las. Por outras palavras, poderiam recuperar entre 11% e 14% da produtividade diária, em vez de transferirem o mesmo ficheiro múltiplas vezes, procurarem pastas de documentos sem fim, terem de procurar em arquivos de e-mail, entre outros.

Além disso, os ganhos de produtividade são 3 vezes superiores em comparação com 2016, quando a Nucleus Research concluiu que os colaboradores gastavam uma média de 4,3% da produtividade diária a procurar os ficheiros certos ou mais relevantes.³ O que mudou em quatro anos? Para além do crescimento de dados exponencial, atualmente existem mais colaboradores a trabalhar a partir de casa devido à pandemia.

Impacto da Pesquisa ou da Recriação de Informações no Tempo e na Produtividade



Os Info-Trabalhadores perdem
5,72 semanas
por ano de produtividade.

Porque **11%** do respetivo tempo é gasto na pesquisa ou recriação de informações.

Executivos/BDMs/ITDMs perdem
7,28 semanas
por ano de produtividade.

Porque **14%** do respetivo tempo é gasto na pesquisa ou recriação de informações.

VS

“

Eis o que os info-trabalhadores e os responsáveis por decisões disseram sobre a respetiva produtividade, uma vez que está relacionado com a partilha de conhecimentos:

“Somos muito inconsistentes na forma como partilhamos e organizamos os materiais.”

“É preciso tempo e recursos para guardar os ficheiros numa base de dados pesquisável.”

“As informações não são armazenada sistematicamente, o que as torna difíceis de encontrar.”

“Os nossos sistemas de conhecimentos foram organizados de formas diferentes ao longo do tempo. Lembra-me o código esparguete.”

Contudo, existe esperança nas organizações. Encontram vários benefícios nas ferramentas de partilha de conhecimentos que ajudam a descobrir informações relevantes, a reduzir os conteúdos duplicados e a melhorar as experiências de pesquisa.

Os info-trabalhadores dizem que o benefício mais apelativo das ferramentas de partilha de conhecimentos é a capacidade de encontrar informações mais rapidamente, para que possam ocupar o tempo com trabalho mais importante (52%). Os outros principais benefícios incluem limitar a necessidade de recriar informações (44%) e ter uma única fonte de informações (43%). Em última análise, todos procuram conseguir trabalhar de forma mais inteligente, sem questionarem se têm a informação certa na altura certa para cumprirem as respetivas funções.

3 Principais Benefícios das Ferramentas de Partilha de Conhecimentos para Info-Trabalhadores



52%

Encontrar informações mais rápido



44%

Limitar a necessidade de recriar informações



43%

Ter uma única fonte de informações

Os responsáveis por decisões têm uma perspetiva ligeiramente diferente sobre os benefícios mais apelativos das ferramentas de partilha de conhecimentos. Para os ITDMs e os BDMs, o principal benefício é a capacidade de aumentar a produtividade dos colaboradores para poupar tempo e dinheiro (49%). Contrariamente, os executivos dão prioridade à capacidade de preservar os conhecimentos implícitos (ou seja, os conhecimentos adquiridos a partir da experiência pessoal) quando os membros da equipa deixam a organização ou mudam para uma nova função (45%). Todos concordam sobre a necessidade de possibilitar melhores e mais rápidas tomadas de decisões.

3 Principais Benefícios das Ferramentas de Partilha de Conhecimentos para Responsáveis por Decisões



Respostas dos Executivos

45%

Preservar os conhecimentos implícitos na saída dos membros das equipas

43%

Aumentar a eficiência/ produtividade dos colaboradores, poupar tempo/dinheiro

37%

Possibilitar melhores/ mais rápidas tomadas de decisões



Respostas dos ITDMs/BDMs

49%

Aumentar a eficiência/ produtividade dos colaboradores, poupar tempo/dinheiro

39%

Gerir com eficácia grandes volumes de informações para melhorar os serviços

35%

Possibilitar melhores/ mais rápidas tomadas de decisões



Partilha de Conhecimentos em Tempos de Rápidas Alterações

“

O impacto da COVID-19

“Precisamos ainda mais destas ferramentas agora que não temos a comunicação presencial.”

—BDM, *Cuidados de Saúde*

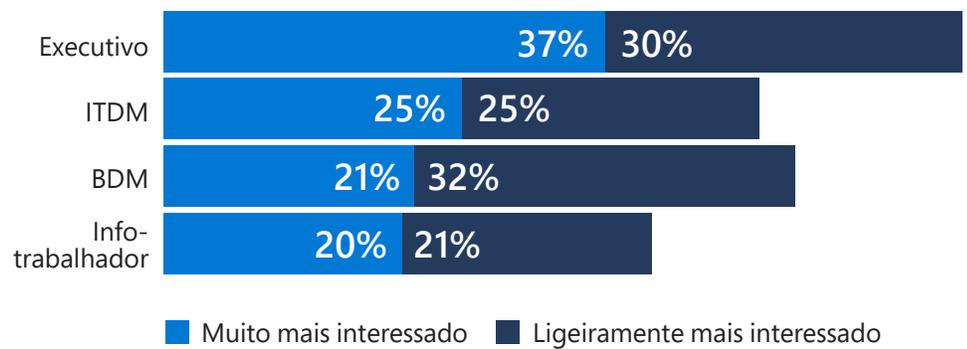
Fornecer conhecimentos essenciais às pessoas certas, na altura certa, tem sido um desafio constante para as organizações de todas as dimensões. Porém, a pandemia da COVID-19 veio acrescentar uma nova camada, pois as organizações tiveram de implementar equipas de trabalhadores à distância praticamente da noite para o dia. Prevê-se que os estilos de trabalho híbridos passem a ser a norma daqui em diante, com os colaboradores a trabalhar, por vezes, com os colegas no local e, noutros momentos, a trabalhar à distância.

No passado, os trabalhadores podiam aproximar-se da secretária do colega para pedir ajuda. Contudo, os trabalhadores híbridos e à distância precisam das ferramentas certas que os possam ajudar a encontrar respostas para as perguntas, identificar peritos na organização e evitar a necessidade de recriar informações que já existem.

Como é que as organizações tencionam abordar a partilha de conhecimentos daqui em diante? O inquérito concluiu que é provável que os responsáveis por decisões deem maior prioridade às ferramentas de partilha de conhecimentos nos próximos 12 a 24 meses. A maioria dos inquiridos tenciona investir em e/ou procurar ferramentas de partilha de conhecimentos, com 93% dos executivos a afirmar que tal é provável, em comparação com 84% dos ITDMs e 79% dos BDMs. Uma grande maioria também tenciona melhorar a funcionalidade e a integração de dados das atuais ferramentas de gestão de conhecimentos (93% dos executivos, em comparação com 87% dos ITDMs e BDMs).

No que toca ao impacto da COVID-19, as organizações têm um grande apreço e interesse nas ferramentas de partilha de conhecimentos. Não só precisam de estar preparadas para satisfazer as necessidades de comunicações e colaboração virtuais dos trabalhadores à distância, como querem estar preparadas caso ocorra outra pandemia. Os executivos expressam a maior alteração no interesse pelas ferramentas de partilha de conhecimentos (67%), mas pelo menos metade dos ITDMs e BDMs também mostram um elevado interesse (50% e 53%, respetivamente).

Impacto da COVID-19 no Interesse em Ferramentas de Partilha de Conhecimentos





Partilha de Conhecimentos Inteligente da Microsoft



O impacto da COVID-19

“Quando o teletrabalho terminar, não será o fim do trabalho à distância. A partilha de conhecimentos será ainda mais fundamental.”

—BDM, Serviços Financeiros

A Microsoft descreve o Microsoft 365 como “a nuvem de produtividade do mundo”. As ferramentas de partilha de conhecimentos do Microsoft Viva, a mais recente adição ao Microsoft 365, podem ajudar as organizações a emergirem deste tipo de alterações rápidas para se tornarem mais resilientes, eficientes e produtivas.

Os Tópicos Viva foram concebidos para permitir que todos possam aceder a conhecimentos nas aplicações que utilizam diariamente. Desde encontrar peritos até descobrir informações sobre um item específico, os colaboradores podem obter a informação de que precisam, a partir do seu fluxo de trabalho.

O SharePoint Syntex utiliza inteligência artificial (IA) para identificar e organizar automaticamente dados diferentes no ecossistema da Microsoft 365, assim como repositórios e sistemas de terceiros. Os tópicos essenciais são mais acessíveis para a aprendizagem, quer esteja a trabalhar no Office, no Outlook ou no Microsoft Teams.





O impacto da COVID-19

“As ferramentas de partilha de conhecimentos irão ajudar-nos a estarmos preparados caso ocorra outra pandemia.”

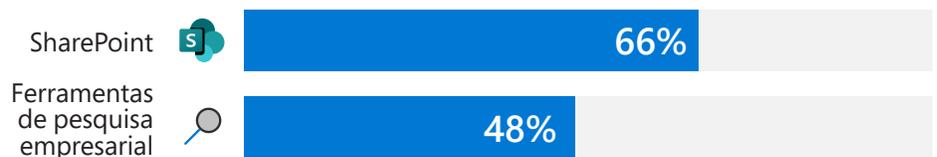
—Executivo, Imobiliário

Por que motivo deve optar pelo Microsoft Viva e pelo SharePoint Syntex para a partilha de conhecimentos

-  Experiência de pesquisa eficiente
-  Integração em ferramentas do quotidiano
-  Classificação/organização de conteúdos baseados na IA
-  Tempo de produtividade acelerado
-  Segurança e conformidade melhoradas

À medida que as organizações planeiam implementar novas ferramentas de partilha de conhecimentos, assim como tirar o máximo partido das ferramentas existentes, o Microsoft Viva é o próximo passo a dar. Os serviços de conteúdos do SharePoint já são utilizados por 66% dos inquiridos, por isso, poderá ser possível consolidar, retirar ou substituir outras soluções específicas.

Utilização Atual das Ferramentas de Partilha de Conhecimentos



Com os Tópicos Viva, as organizações têm maior visibilidade para os tópicos e ligações mais importantes, o que ajuda os executivos a compreender melhor a situação dos colaboradores. Os responsáveis por decisões podem ver que tópicos são populares, que peritos têm conhecimentos aos quais é necessário aceder com frequência e até que tópicos já não são utilizados.

Conclusão

Ao desenvolver as aplicações fundamentais que as organizações já utilizam diariamente, a Microsoft está a capacitar as pessoas com os conhecimentos de que precisam para agirem rapidamente, ao mesmo tempo que garante que as informações são seguras. Na verdade, a Microsoft foi reconhecida como Líder no Gartner Magic Quadrant para Plataformas de Serviços de Conteúdos e Líder no Arquivo de Informações Empresariais em 2019. Por isso, pode contar com as soluções da Microsoft para obter eficiência e tranquilidade num mundo em constante mudança.

Está pronto para transformar a partilha de conhecimentos?

Descubra como os Tópicos Microsoft Viva e o SharePoint Syntex podem ajudar a sua organização a fornecer as informações certas às pessoas certas na altura certa, independentemente do local onde trabalhem.

Saber mais >



Sobre o inquérito

Inquérito online da Spiceworks Ziff Davis encomendado pela Microsoft em junho de 2020. Este inquérito foi direcionado a TI, negócios e responsáveis por decisões de nível C, assim como utilizadores de ferramentas de partilha de conhecimentos, em várias indústrias. Foi pedido às organizações para disponibilizarem, pelo menos, 500 colaboradores, mas 34% dos inquiridos disponibilizaram 10 000 ou mais colaboradores. O objetivo do inquérito foi compreender os desafios, as perceções e as práticas atuais relativamente à partilha de conhecimentos, incluindo as necessidades dos trabalhadores à distância e o impacto na produtividade. Os resultados do inquérito refletem as respostas de 750 participantes localizados nos EUA.

Fontes

¹ U.S. Bureau of Labor, 2019.

² Joe McKendrick, "COVID-19 crisis pushing organizations deeper into digital transformation" ("A crise da COVID-19 a encaminhar cada vez mais as organizações para a transformação digital"), ZDNet, 22 de abril de 2020.
<https://www.zdnet.com/article/covid-19-crisis-pushing-organizations-into-digital-transformation/>

³ Nucleus Research, "Guidebook: Microsoft SharePoint" ("Guia: Microsoft SharePoint"), junho de 2016.

⁴ Gartner, "Gartner Magic Quadrant for Content Services Platforms" ("Gartner Magic Quadrant para Plataformas de Serviços de Conteúdos"), outubro de 2018.

⁵ Gartner, "Gartner Magic Quadrant for Enterprise Information Archiving" ("Gartner Magic Quadrant para Arquivo de Informações Empresariais"), dezembro de 2018.