DOI: 10.5433/1981-8920.2012v17n3p165

ESTRATÉGIAS PARA DISSEMINAÇÃO DO CONHECIMENTO ORGANIZACIONAL: O PAPEL DA ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO

ESTRATEGIAS PARA LA DISEMINACIÓN DEL CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL: EL PAPEL DE LA ARQUITECTURA DE LA INFORMACIÓN

Thiciane Mary Carvalho Teixeira - thizil@uol.com.br
Doutoranda do Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação da Universidade Estadual Paulista, UNESP (Marília). Professora do Departamento de Administração da Universidade Federal do Ceará, UFC.

Marta Lígia Pomim Valentim - valentim@marilia.unesp.br
Pós-Doutora pela Universidad de Salamanca, Espanha. Professora do Departamento de Ciência da Informação da Universidade Estadual Paulista, UNESP (Marília).

RESUMO

Introdução: As organizações estão utilizando, cada vez mais, os espaços eletrônicos/digitais (Internet/intranet/extranet) como uma forma de gerenciar eficientemente informação e conhecimento no ambiente organizacional. A gestão de insumos informacionais e de ativos intelectuais abrange desde o nível estratégico até o nível operacional, cujos resultados demonstram o fortalecimento da socialização das estratégias organizacionais.
Objetivo: Refletir sobre o papel da arquitetura da informação para a elaboração de espaços eletrônicos/digitais em ambientes organizacionais.
Metodologia: Pesquisa analítica apoiada em literatura especializada da área, fundamentada em três aspectos destacados por Morville e Rosenfeld (2006) e aplicados à arquitetura da informação: *contexto*, *conteúdo* e *usuário*, além dos estudos de busca e uso da informação de Choo (2006) em que também destaca três aspectos: *dimensões situacionais*, *necessidades cognitivas* e *reações emocionais*.
Resultados: No contexto do ambiente *Web* as organizações têm um grande número de *sites* de marcas/produtos que apresentam na maior parte nenhuma estrutura de organização

ou navegação compartilhada. Os resultados mostram que quando um departamento precisa contactar outro departamento é preciso fazê-lo de forma *offline*.
Conclusão: A arquitetura da informação passou a ser fundamental para a elaboração de sistemas de informação gerencial, para que viabilize a fácil localização e acesso de dados e informações, bem como ajuda no desenvolvimento de estrutura hierarquias distintas para a divulgação dos conteúdos, promovendo maior qualidade e efetividade aos sistemas gerenciais.

Palavras-Chave: Disseminação da informação. Conhecimento organizacional. Gestão da informação. Gestão do conhecimento. Arquitetura da informação. Sistemas de informação. Ambiente organizacional.

1 INTRODUÇÃO

Atualmente não se imagina uma organização de médio e/ou grande porte sem um sistema de informação conectado à Internet/intranet/extranet. Os sistemas de informação são hoje imprescindíveis para a gestão de negócios. Os sistemas de informação propiciam aos gestores uma visão integrada das informações existentes (produzidas internamente e externamente), pois geralmente quando a organização não possui esse tipo de sistema, as informações ficam fragmentadas por setor e dispersas nos *websites*, dessa forma os sistemas de informação possibilitam a gestão coerente e articulada das informações, visando obter decisões e ações consistentes e direcionadas as estratégias da organização.

Toda organização empresarial ao reconhecer a importância do seu espaço eletrônico/digital, além do espaço físico, precisa também de um profissional ou de uma equipe de profissionais competentes para elaborar a arquitetura do sistema de informação gerencial, bem como do *website*, de forma que atuem de forma integrada permitindo de forma rápida e eficiente o acesso, a busca, a apropriação e o uso/aplicação das informações. Segundo Zachman (1997) a arquitetura dos sistemas de informação é fator determinante para o sucesso das organizações.

O ambiente eletrônico/digital em uma organização é fator de interferência diária, cujos efeitos nas interações humanas, entre setores, entre instituições, e com a própria sociedade é significativo. Por esse motivo, passou a ser ambicionado por diversas áreas do conhecimento, uma vez que disponibiliza um meio eficiente para que os fluxos de informação perpassem setores, instituições distintas e propicie uma maior interação humana, sem necessariamente as pessoas interagirem em um espaço físico.

Wurman (1997) destaca que os sistemas de informação são capazes de organizar padrões inerentes aos dados, bem como é capaz de planejar e criar estruturas informacionais que permitam às pessoas encontrarem as informações de que necessitam. Nesse contexto, a arquitetura da informação tem assumido, cada vez mais, uma posição estratégica ao projetar de forma cuidadosa e eficaz os ambientes eletrônicos/digitais em uma determinada organização, influenciando o modo com o qual as pessoas criam, apropriam, compartilham/socializam e usam informações e conhecimento.

A partir dessas considerações iniciais pretende-se refletir sobre o papel da arquitetura da informação para a elaboração de espaços eletrônicos/digitais em ambientes organizacionais, evidenciando sua importância para a socialização e disseminação das estratégias organizacionais. Trata-se de uma pesquisa analítica apoiada em literatura especializada da área, fundamentada em três aspectos destacados por Morville e Rosenfeld (2006) e aplicados à arquitetura da informação: *contexto*, *conteúdo* e *usuário*, além dos estudos de busca e uso da informação de Choo (2003), em que também destaca três aspectos: *dimensões situacionais*, *necessidades cognitivas* e *reações emocionais*

2 ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO

É comum pensar que o objetivo da arquitetura da informação é propor uma estrutura intencional e organizada de *links* que permitam a navegação por múltiplos espaços no ambiente *Web* de forma eficiente. Essa definição acaba por condicionar a arquitetura da informação a um escopo limitado que seria o de propiciar apenas as condições técnicas para tal. À medida que as possibilidades de interação se ampliam envolvendo vários ambientes de informação, a arquitetura da informação também se complexifica, tornando-se mais proativa e assumindo o papel de agente de mudança, de forma a abrir caminhos e meios em linguagem universal, uma vez que é relacionada a um contexto não somente organizacional, mas mundial.

O ambiente eletrônico/digital exige que a arquitetura informacional crie espaços interligados que comportem distintos objetos de informação. Para Burke (2002) a arquitetura da informação deve propiciar ambientes de interação que provoquem um impacto em outros canais, redes e dispositivos de comunicação,

ambicionando a ideia de 'totalidade'. Para o mesmo autor, o arquiteto da informação teria o desafio de aprender a maneira como as pessoas reais se conectam, colaboram e constroem comunidades humanas para propocionar redes comunicacionais entrelaçadas.

Por definição, arquitetura refere-se à concepção de ambientes habitáveis. Destaca-se que a definição geral não é distante da definição de arquitetura da informação, uma vez que a noção de espaço, apesar de não ser real, necessita ser habitado/experimentado. A habitação de um espaço eletrônico/digital como, por exemplo, uma página na *Web*, significa que seus elementos de contexto, conteúdo e usuários, conseguem mais do que comunicar, ou seja, conseguem criar significado, apropriar informação e socializar conhecimento, de acordo com as competências e as necessidades existentes.

Segundo Morville e Rosenfeld (2006) a arquitetura da informação é a arte e a ciência aplicada à estruturação e classificação de *websites* e intranets, visando suportar a usabilidade e a encontrabilidade, de forma que os princípios de design e a arquitetura do espaço eletrônico/digital, são elaborados enfocando:

1) Sistema de Organização (*Organization System*) que determina o agrupamento e a categorização do conteúdo informacional, responsável pela estruturação de informações que irão compor o *website*/intranet, definindo os critérios de disposição dos itens informacionais de acordo com as necessidades dos usuários;
2) Sistema de Rotulação (*Labeling System*) que estabelece as formas de representação, de apresentação, do conteúdo, definindo signos para cada elemento informativo, agindo diretamente na representação ou evidenciação de conteúdos específicos, facilitando e tornando familiar a forma de representação da informação;
3) Sistema de Navegação (*Navigation System*) que especifica as maneiras de navegar, de se mover pelo espaço informacional e hipertextual, permitindo a interação do usuário com o ambiente *Web* e com o conteúdo informacional propriamente dito;
4) Sistemas de Busca (*Search System*) que determina as perguntas que o usuário pode fazer e o conjunto de respostas que irá obter, auxiliando na localização e no acesso direto às informações armazenadas na *Web*.

No contexto organizacional não é diferente, a arquitetura da informação é usada para a concepção de sistemas de informação, *websites*, portais, repositórios, entre outros. Ela é percebida através de instrumentos de trabalho que, quando bem projetados, são também sistemas de aprendizagem, de suporte gerencial e de apoio a decisão. Os princípios de Morville e Rosenfeld (2006) se enquadram nos espaços eletrônicos/digitais das organizações ao satisfazer as necessidades informacionais básicas de uma organização.

Nessa perspectiva, algumas questões devem ser observadas: a) linguagem e tipologias informacionais envolvendo executivos e gerentes; b) sistema de busca baseado na precisão, veracidade, profundidade e relevância das informações que devem ser recuperadas e que influenciam o desempenho dos sujeitos e grupos organizacionais; c) representação das informações baseada na qualidade, consistência e usabilidade do sistema e do *website*; d) estudos de usuário individual e coletivo, de forma a propiciar espaços de colaboração e aprendizagem.

A arquitetura da informação contribui para a gestão da informação eficiente nos três níveis: estratégico, tático e operacional. No operacional é responsável pelo registro das atividades, tarefas e transações diárias; no tático, é responsável pelos registros dos processos gerenciais, entre eles o processo decisório; e no nível estratégico é responsável pelo registro do planejamento de estratégias organizacionais e do processo decisório de médio e longo prazo.

O desafio da arquitetura da informação no ambiente organizacional é integrar as informações geradas internamente e as produzidas externamente, dentro do ambiente eletrônico/digital vinculado ou não a Internet/intranet/extranet, em formato compreensível, facilitando assim o compartilhamento e a disseminação de informações, bem como a socialização de conhecimento construído pelos atores organizacionais. Finalmente, tem como desafio propiciar maior conectividade, interatividade e velocidade de resposta.

3 SISTEMAS DE INFORMAÇÃO NO AMBIENTE ORGANIZACIONAL

A democratização da informação em organizações empresariais é uma tendência, e tem se tornado uma estratégia de gestão da informação. Nesse sentido, observa-se melhorias no campo motivacional, emocional e de relacionamento

humano, bem como em relação à qualidade e à produtividade. A arquitetura da informação contribui para amenizar o impacto das mudanças, uma vez que subsidia a gestão da informação e do conhecimento.

> A informação é um componente intrínseco de quase tudo que uma organização faz. Sem uma clara compreensão dos seus processos organizacionais e humanos pelos quais a informação se transforma em percepção, conhecimento e ação, as empresas não são capazes de perceber a importância de suas fontes e tecnologias de informação (CHOO, 2003, p.27).

Segundo Carvalho et al. (1999) a evolução conceitual e tecnológica provocou uma evolução no conceito de 'arquitetura de informação', assim como gerou uma nova forma de construção da infraestrutura tecnológica de suporte a gestão estratégica da informação nas organizações. Para estes autores, o papel dos sistemas de informação tem adquirido posição de maior importância ao preencher as necessidades informacionais de executivos e gerentes, não só no que tange à tomada de decisão, além de demonstrar ser um suporte estratégico para as ações voltadas à gestão do conhecimento, cuja base é fundamentada no compartilhamento de estratégias, objetivos e metas, por meio da socialização de informações estratégicas e orçamentárias.

E possível encontrar atualmente no universo empresarial vários sistemas de informação com características e objetivos gerenciais como, por exemplo: *Executive Information System* (EIS)[1], *Business Intelligence* (BI)[2], *Customer Relationship Management* (CRM)[3], *Enterprise Resource Planning* (ERP)[4]; Sistema de Apoio a

[1] *Executive Information System* (EIS) – É um sistema mais voltado para as estratégias da organização que possibilita a customização do acesso, de acordo com cada executivo da organização. A flexibilidade do sistema permite que o próprio usuário altere o nível de detalhamento das informações que quer receber/acessar, bem como permite que o executivo realize análises, comparações entre diferentes tipos de informação (VALENTIM, 2003).

[2] *Business Intelligence* (BI) - Permite a utilização de dados operacionais ou transacionais acumulados por uma empresa em suas bases de dados no intuito de suportar a tomada de decisão no nível estratégico da empresa (ROSINI; PALMISANO, 2003).

[3] *Customer Relationship Management* (CRM) - Sistema que propicia à empresa conhecer o perfil do cliente e, a partir disso, desenvolver um trabalho dirigido de fidelização (VALENTIM et al., 2003).

[4] *Enterprise Resource Planning* (ERP) - Sistema integrado que permite o fluxo e a gestão de informações em uma única base de dados (OLIVEIRA, 2003).

Decisões (SAD)[5], entre outros. Esses sistemas de informação gerencial possuem potencialidades para proporcionar a aprendizagem com a incorporação de conhecimentos tácitos, informais, metaconhecimentos culturais, instrumentalidades e conhecimentos formais sobre a organização. Dessa forma, funcionam como um importante instrumento de gestão que possibilitam ganhos em desempenho tanto operacional quanto de aprendizagem.

Segundo Carvalho et al. (1999) através da arquitetura da informação foi possível criar sistemas de informações gerenciais que, por sua vez, assumiram um papel efetivo no que tange ao suporte à tomada de decisão, uma vez que são compostos por ferramentas de análise, representação, apresentação, relacionamento e integração, cuja interação com o usuário é dinâmica e flexível, propiciando o acesso, a recuperação e o armazenamento de produtos informacionais distintos e que podem ser alinhados ao objetivo do usuário que buscou a informação.

Pode valer-se de distintos recursos que possuem funções definidas e se complementam de acordo com a necessidade da organização: a) *Data Warehouse* (DW) que integra as diversas bases de dados organizacionais constituindo um sistema com dados históricos de apoio aos gerentes; b) sistema de informação transacional (SIT), tais como: folha de pagamento, contabilidade, faturamento, entre outros, que utilizam tecnologias de processamento analítico; c) *On-Line Analytical Processing* (OLAP) e *On-Line Transaction Processing* (OLTP) utilizados para suporte à tomada de decisão; d) *Data Mining* (DM) que se constitui em uma ferramenta que prospecta e monitora informações de diferentes naturezas, explorando melhor o potencial das bases de dados tanto internas quanto externas.

No que tange a usabilidade propicia criar *websites* e sistemas de informação direcionados a um público específico, respeitando as necessidades e demandas informacionais, cujas exigências são relacionadas às estratégias e objetivos do próprio usuário ou grupo de usuários, respeitando o tempo disponível do usuário para esse tipo de acesso e tomada de decisão, bem como respeitando o formato

[5] Sistema de Apoio à Decisão (SAD) – Caracteriza-se por subsidiar o processo cognitivo do tomador de decisão, por meio de uma estrutura múltipla de modelos estruturados ou semiestruturados (YONG, 199-).

que mais se adequa a velocidade de resposta, assim o formato e a disposição das informações devem ser claras, objetivas e evidenciadas.

As vantagens da encontrabilidade em tempo real ou *on-line* permitem à organização possuir um instrumento de gestão com todas as dimensões e agregações possíveis para análise e simulação de dados e informação. A arquitetura da informação aplica os fundamentos da usabilidade e da encontrabilidade na criação dos espaços eletrônicos/digitais, bem como na criação de sistemas de informação gerencial.

4 GESTÃO DA INFORMAÇÃO E GESTÃO DO CONHECIMENTO E OS FLUXOS DE INFORMAÇÃO

Os modelos de gestão da informação (GI) e de gestão do conhecimento (GC) estão intrinsecamente imbricados na literatura da área de Ciência da Informação, ao ponto de algumas teorias desconsiderar o conceito individual de uma ou outra. Esse artigo não tem a pretensão de aprofundar essa discussão. Esses modelos de gestão serão aqui tratados e apresentadas suas contribuições separadamente, relacionando-os aos fluxos de informação organizacionais, sendo necessário inicialmente conceituá-los sob a ótica da literatura existente na área.

Segundo Valentim (2002) "[...] a gestão da informação tem como foco o negócio da organização e sua ação é restrita aos fluxos formais", sua abrangência consiste em identificar inicialmente as necessidades de informação e analisar e agregar valor aos dados existentes nesse âmbito. A gestão da informação, portanto, seleciona, analisa, organiza e dissemina a informação existente nos fluxos formais, contida em vários tipos de documentos como, por exemplo, relatórios, atas, livros, periódicos, anuários, balanços, entre outros, apoiando o desenvolvimento das atividades cotidianas e a tomada de decisão.

A gestão da informação se alicerça nos fluxos de informação formais que, por sua vez, congregam conhecimento explicitado (registrado) em distintos suportes. Os sistemas de informação relacionados a GI, são responsáveis pela armazenagem e controle e, portanto, os dados ali presentes podem sofrer alterações, exclusões e atualizações propiciando informação consistente e de qualidade ao público usuário. Segundo Davenport e Prusak (1998), no ambiente organizacional a informação não

deve possuir donos, mas sim clientes. Dessa forma, enfocar as necessidades e a satisfação dos usuários, o que torna a gestão mais efetiva.

> [...] a informação não é facilmente arquivada em computadores [...] quanto mais complexo o modelo de informação, menor será sua utilidade; a informação pode ter muitos significados [...] a tecnologia é apenas um dos componentes do ambiente de informação (DAVENPORT; PRUSAK, 1998, p.14).

Existe a necessidade de filtrar os dados produzidos internamente e externamente devido à quantidade e velocidade, fator que impõe aos gestores uma massa informacional considerável e, por esse motivo, de difícil apropriação. A GI é responsável pelos processos informacionais que envolvem desde a prospecção até o uso/aplicação das informações relevantes para o negócio, possibilitanto o acesso, a mediação, a disseminação e o uso, tornando assim mais democrático o acesso à informação, proporcionando abertura para a aprendizagem e a geração de novos conhecimentos.

No ambiente organizacional há um grande desafio que se refere ao compartilhamento/socialização do conhecimento gerado por um sujeito organizacional ao outro sujeito organizacional. O compartilhamento de conhecimento nesse tipo de ambiente pode propiciar ideias e descobertas significativas ao negócio, influindo no desenvolvimento da organização no médio e longo prazo. De acordo com os valores, crenças, experiências e capacidade individual de cada ser humano, o conhecimento individual é gerado, mas quando compartilhado fará parte do que denominamos ‘conhecimento coletivo’ ou ‘organizacional’. Segundo Araújo (2009, p. 194) “[...] a informação é definida como uma medida da incerteza – não como aquilo que é informado, mas como aquilo que poderia informar”, ou seja, a percepção, interpretação e apropriação de uma informação são resultados de uma ação individual e, por isso mesmo, necessita de uma gestão que estabeleça relações com o coletivo.

A gestão do conhecimento, segundo Valentim (2002), “[...] tem como foco o capital intelectual e sua ação é restrita aos fluxos informais”, bem como desenvolve estratégias para compartilhar o conhecimento gerado por um sujeito organizacional, auxiliando a geração de ideias e a solução de problemas.

Os fluxos informais são imbricados às pessoas e recebem influência das formas de comunicação existentes na organização: reuniões formais ou informais, mensagens escritas ou eletrônicas, fóruns e *chats* corporativos, etc. Pelo grau de dependência das pessoas, os fluxos informais tornam-se difíceis de gerenciar e controlar, impondo à organização o desafio de trabalhar uma cultura organizacional positiva em relação ao compartilhamento/socialização de informações e conhecimento, bem como diminuir as barreiras comunicacionais.

Para Davenport e Prusak (1998) conhecimento é uma mistura fluida de experiência condensada, valores, informação contextual e intuição, a qual proporciona uma estrutura para avaliação e incorporação de novas experiências e informações. Segundo os mesmos autores, o conhecimento tem origem na mente dos conhecedores e, no âmbito organizacional, costuma estar imbricado às rotinas, processos, práticas e normas organizacionais. A capacidade de a organização transformar ideia em conhecimento e conhecimento em informação é o diferencial que propicia mais competitividade.

O enfoque da gestão do conhecimento é proporcionar um ambiente organizacional que permita de forma sistemática, a todos os sujeitos organizacionais, o compartilhamento de conhecimento tácito e a criação de novos significados, por meio da percepção e apropriação do conhecimento explicitado. O contexto social interfere diretamente no compartilhamento e socialização de conhecimento, influenciando a compreensão e o uso dos conteúdos apropriados pelo sujeito organizacional.

Nessa perspectiva, a informação é matéria prima do conhecimento. O uso de tecnologias de informação e comunicação para a constituição de espaços eletrônicos/digitais no ambiente *Web* e, assim, disseminar e possibilitar o acesso aos dados e informações relevantes para a organização, é fundamental para a construção de conhecimento.

5 ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO NO AMBIENTE ORGANIZACIONAL

A globalização fez emergir uma sociedade orientada para dados, informações e conhecimento. A partir disso, houve grande alteração na forma com que as organizações gerenciavam seus negócios, impondo uma crescente necessidade de

informatização, de forma a ser obrigada a utilizar sistemas lógicos flexíveis, interativos e colaborativos.

A arquitetura de um sistema de informação organizacional busca garantir não só a construção, mas também a manutenção e a atualização das informações geradas e que circulam no ambiente organizacional desde a fundação. Dessa forma, a arquitetura da informação envolve questões culturais, financeiras e tecnológicas, uma vez que lida com diferentes problemas e envolve usuários com experiência e formação distintas. Segundo Morville e Rosenfeld (2006) a arquitetura da informação afeta diretamente os custos de encontrar ou não uma informação; os custos de construção e manutenção de *websites*; os custos de treinamentos de funcionários; e até a valorização da marca relacionada ao negócio.

A arquitetura da informação em espaços eletrônicos/digitais (Internet/intranet/extranet) também deve compreender os três aspectos apresentados por Morville e Rosenfeld (2006) referente ao contexto, conteúdo e usuário. Qualquer sistema de informação está inserido em um contexto organizacional, e o planejamento e a implementação de um projeto de arquitetura da informação devem ser moldados para atender as peculiaridades de cada contexto. O *conteúdo* é compreendido de maneira ampla e inclui documentos, aplicações e serviços, assim como as estruturas de representação de conteúdos, tais como metadados e facetas de informação. Conhecer e compreender as necessidades de informação dos usuários, o comportamento de busca e a linguagem de representação são questões centrais da arquitetura da informação que deve embasar o desenho do sistema.

Conforme mencionado anteriormente, os estudos de Choo (2003) conduziram para a consolidação de um modelo teórico conceitual de busca e uso da informação fundamentado em três diferentes perspectivas: dimensões situacionais, necessidades cognitivas e as reações emocionais. Adaptando o estudo deste autor ao ambiente *Web*, pode-se afirmar que a arquitetura da informação deve se preocupar tanto com o usuário que utilizará o sistema, quanto com o contexto organizacional.

> Partimos da posição de que o usuário da informação é uma pessoa cognitiva e perceptiva; de que a busca e o uso da informação constituem um processo dinâmico que se estende no tempo e no

> espaço; e de que o contexto em que a informação é usada determina de que maneiras e em que medida ela é útil. (CHOO, 2003, p. 83).

Analisando os fundamentos teóricos da arquitetura da informação elaborada por Morville e Rosenfeld (2006) e o modelo de estrutura conceitual de busca e uso da informação elaborado por Choo (2006), propomos três abordagens:

1ª. Contexto e dimensões situacionais

Segundo Choo (2003, p.167) as organizações são diferentes na maneira pela qual buscam e interpretam dados e informações, uma vez que isso depende das crenças sobre a análise do ambiente externo e de quanto a organização interfere no ambiente para essa compreensão. Para este autor, a organização pode entender o seu contexto como um ambiente analisável ou como algo impossível de ser analisado, podendo tomar posturas diferentes, interferindo no ambiente alocando recursos para buscar informações e para testar ou manipular o ambiente, ou de forma passiva receber qualquer informação e, a partir dela, interpretar o ambiente. O contexto de uso da informação inclui atributos como a estrutura organizacional e a cultura organizacional que estão inseridos nas dimensões situacionais.

2ª. Conteúdo e as necessidades cognitivas de informações

Segundo Choo (2003, p. 68) "[...] cada documento ou registro contém informações sobre algo, e esse algo pode ser determinado objetivamente" e é exatamente essa 'especificação do conteúdo' que torna possível representar, organizar e armazenar a informação. Para este autor, a informação assume um papel independente do usuário e do contexto. O conteúdo é a informação que existe *a priori*, e é tarefa do usuário localizá-la para saciar suas necessidades cognitivas.

3ª. Usuário e as reações emocionais

Segundo Choo (2003, p. 159) o ser humano prefere ordem, simplicidade, coerência e estabilidade, experimenta sentimentos de estresse e tensão quando enfrenta um grande número de informações ambíguas provocado por situações confusas. Dessa forma, é necessário conhecer as competências cognitivas do sujeito organizacional, bem como as reações emocionais relacionando-as às dimensões situacionais, porquanto afetam a busca e os padrões de comunicação

informacionais em uma determinada organização, influenciando as práticas destinadas à socialização e a disseminação do conhecimento.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Observa-se no ambiente *Web* que as organizações têm um grande número de *sites* de marcas/produtos com poucos aspectos em comum e nenhuma estrutura de organização ou navegação compartilhada, com intranets e interfaces múltiplas e extremamente diferentes para gerir seus empreendimentos. Internamente, quando um departamento precisa contactar outro departamento é preciso fazê-lo de forma *offline*. O conhecimento gerado nas organizações geralmente se encontra restrito aos funcionários mais experientes e/ou aos líderes setoriais, sendo necessário aos funcionários recorrerem aos líderes ou aos funcionários mais experientes para a resolução de um problema. Segundo Burke (2002) os profissionais responsáveis pelo desenvolvimento da arquitetura da informação deveriam se preocupar não apenas em criar a estrutura de um portal ou *site*, mas criar uma estrutura de redes de comunicação intersetorial compreendendo a organização como um todo, incluindo seus *stakeholders*. A tendência é a organização possuir capacidade própria de operabilidade e organização, permitindo inclusive troca de informação com outras organizações do mesmo setor.

Acompanhando o processo de descentralização das organizações, elas perceberam que seria necessário distribuir os processos relativos ao acesso às informações. No mercado, por intermédio de fornecedores de *software,* foi-se consolidando a ideia de que os próprios usuários finais seriam capazes de acessar os bancos de dados centrais para consumo/uso próprio ou mesmo para agregar informações e disponibilizá-las aos demais membros da organização. A arquitetura da informação passou a ser fundamental para a elaboração de sistemas de informação gerencial, porquanto possibilitou a fácil localização e acesso de dados e informações, bem como estruturou hierarquias distintas para a divulgação dos conteúdos, promovendo maior qualidade e efetividade aos sistemas gerenciais.

Dessa forma, a arquitetura da informação possibilita desenvolver instrumentos e serviços para simplificar o acesso à informação e fomentar o compartilhamento de informação e conhecimento, ajudando as organizações a desenvolverem suas redes

de referências cognitivas, que segundo Choo (2003, p. 157) "[...] determinam os tipos de informações e dados que a organização prefere usar", e os "[...] métodos pelos quais as informações são ordenadas e organizadas para dar significado à grande quantidade de dados que as organizações recebem continuamente".

A arquitetura da informação enfoca o contexto organizacional com o intuito de representá-lo e descrevê-lo, os conteúdos informacionais são seu alvo, visando uma recuperação eficaz por parte do usuário e, por isso mesmo, devem ser apresentados de modo compreensível. A organização e o armazenamento de dados e informações no espaço eletrônico/digital devem ser simples e útil aos usuários, bem como devem atender às necessidades interagindo e socializando as estratégias organizacionais.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Correntes teóricas da Ciência da Informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 38, n. 3, p. 192-204, set./dez. 2009.

BURKE, Lauden. Designing a new urban Internet. **Journal of the American Society for Information Science and Technology**, New York, v. 53, p. 863-865, 2002.

CARVALHO, Fábio Câmara Araújo et al. Abordagem de sistemas de informação enfocando a segurança em ambientes internet/intranet/extranet. In: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 19., 1999, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro, 1999. Disponível em: <http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENEGEP1999_A0569.PDF>. Acesso em: 24 maio 2012.

CHOO, Chun Wei. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significados, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: SENAC Editora, 2003.

DAVENPORT, Thomas; PRUSAK, Laurence. **Conhecimento empresarial**: como as organizações gerenciam o seu capital intelectual. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

MORVILLE, Petter; ROSENFELD, Louis. **Information architecture for the world wide web**. 3. ed. Sebastopol: O'Really, 2006.

OLIVEIRA, Jayr Figueiredo. **T.I.C.**: tecnologias da informação e da comunicação. São Paulo: Érica, 2003.

ROSINI, Alessandro Marco; PALMISANO, Angelo. **Administração de sistemas de informação e a gestão do conhecimento**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

VALENTIM, Marta Lígia Pomim. Inteligência competitiva em organizações: dado, informação e conhecimento. **DataGramaZero**, Rio de Janeiro, v. 3, n. 4, p. 1-13, ago. 2002. Disponível em: <http://www.dgz.org.br/jun03/Art_03.htm>. Acesso em: 24 maio 2012.

_____. **Métodos e técnicas de prospecção e monitoramento informacional (3)**. Londrina: Infohome, 2003. Disponível em: <http://www.ofaj.com.br/colunas_conteudo.php?cod=74>. Acesso em: 24 maio 2012.

VALENTIM, Marta Lígia Pomim et al. O processo de inteligência competitiva em organizações. **DataGramaZero**, Rio de Janeiro, v. 4, n. 3, jun. 2003. Disponível em: <http://www.dgz.org.br/jun03/F_I_art.htm>. Acesso em: 24 maio 2012.

WURMAN, Richard Saul. **Information architects**. New York: Graphis, 1997.

ZACHMAN, John A. **Enterprise architecture**: the issue of the century. [S. l.]: Zachman Institute Framework Advancement, 1997. 14p. Disponível em: <http://xpertaml.com/backup/ABS%20Development%20(Martin)/Methodologies/ZIFA/ZIFA06.pdf>. Acesso em: 24 maio 2012.

Title

Strategies for dissemination of organizational knowledge: the role of the information architecture

Abstract

Introduction: Organizations are expending more and more, the spaces electronic / digital (Internet / intranet / extranet) as a way to efficiently manage information and knowledge in the organizational environment. The management of inputs informational and intellectual belongings ranges from the strategic level to the operational level; the results demonstrate the strength of the socialization of organizational strategies.
Objective: To reflect on the role of information architecture for the development of electronic spaces / digital in organizational environments.
Methodology: Analytical study supported by specialized literature, based on three aspects emphasized by Morville and Rosenfeld (2006) and applied to information architecture: context, content and user studies beyond the search and use of information Choo (2006) which also highlights three aspects: situational dimensions, cognitive needs and emotional reactions.
Results: In the context of the Web environment organizations have a large number of sites for brands / products that have mostly no organizational structure or shared navigation. The results show that when a department needs to contact another department must do so in order offline.
Conclusion: The information architecture has become essential for the development of management information systems that makes possible to easily find and access data and information, as well as helps in developing distinct hierarchies to structure the distribution of content, promoting developed quality and effectiveness of the management systems.

Keywords: Organizational knowledge. Information management. Knowledge management. Information architecture. Information systems. Organizational environment.

Título

Estrategias para la diseminación del conocimiento organizacional: el papel de la arquitectura de la información

Resumen

Introduccíon: Las organizaciones están utilizando cada vez más los espacios electrónicos/digitales (internet/intranet/extranet) como una forma de gerenciar de manera eficiente la información y el conocimiento en e lentorno de la organización. La gestión de entrada de los activos informacionales e intelectuales van desde el nivel estratégico hasta el nivel operacional, cuyos resultados demuestran el fortalecimiento de socialización de las estrategias organizacionales.
Objetivo: Refletir sobre el papel de la arquitetura de la información para el desarrollo de espacios electrónicos / digitales en los ambientes organizacionales.
Metodología: Estudio analítico con el apoyo de la literatura especializada, con base en tres aspectos destacados por Morville e Rosenfeld (2006) aplicados a la arquitectura de la información: el contexto, el contenido y el usuario además de los estudios de búsqueda y uso de la información del autor Choo (2006) que también destaca tres aspectos: las dimensiones situacionales; las necesidades cognitivas y las reaciones emocionales.
Resultados: En el contexto del ambiente Web, las organizaciones tienen un gran número de sítios de marcas / productos que no presentan, en su mayor parte, cualquiera estructura de organización o de navegación compartida. Los resultados muestran que cuando un departamento necesita ponerse en contacto con otro departamento és necesario hacerlo *offline*.
Conclusión: La arquitectura de la información se há convertido en esencial para el desarrollo de los sistemas de informacion gerenciales que faciliten la localización y el aceso de datos e informaciones así como ayuda en el desarrollo de estructuras jerárquicas distintas para la divulgación de los contenidos, de manera a promover una mayor calidad y efetividad de los sistemas gerenciales.

Palabras-Clave: Diseminación de la información. Conocimiento organizacional. Gestión de la información. Gestión del conocimiento. Arquitectura de la información. Sistemas de información. Ambiente organizacional.

Recebido em: 01.06.2012
Aceito em: 09.01.2013