

Gestão do Conhecimento em Unidades de Informação: Um Modelo de Retenção e Compartilhamento de Conhecimento apoiado por tecnologia de Wikis Semânticas

Divino Ignácio Ribeiro Jr. (UDESC) - divinoirj@gmail.com

Mairla Pereira Pires Costa (UDESC) - mairlapp@hotmail.com

Resumo:

O conhecimento organizacional é um ativo utilizado para alcançar vantagem competitiva e ser aplicado nos seus processos. Sua gestão depende de estratégias e metodologias que estejam voltadas à retenção e compartilhamento em espaços que possuam atividades intensivas em conhecimento, como as bibliotecas universitárias. Esta pesquisa apresenta a proposta de um modelo de retenção e compartilhamento de conhecimento para implantação em bibliotecas universitárias, utilizando principalmente a metodologia CommonKads suportada por tecnologias colaborativas baseada na filosofia Wiki - software Semantic Mediawiki. A fundamentação apresenta os conceitos de gestão do conhecimento, aspectos sobre processos de retenção e compartilhamento, ferramentas wiki para compartilhamento de conhecimento organizacional. O resultado obtido é um modelo constituído por processos que possibilitam a obtenção, o armazenamento e sugestões sobre como compartilhar o conhecimento obtido, juntamente com uma aplicação por meio de uma simulação usando um processo intensivo em conhecimento de uma atividade da Biblioteca Universitária da Faculdade de Tecnologia SENAC Florianópolis. Observou-se que o modelo proposto oferece meios para o armazenamento estruturado do conhecimento explícito em uma plataforma baseada no software Semantic Mediawiki. e que facilita os processos de disseminação, compartilhamento e aprendizagem organizacional.

Palavras-chave: *Gestão do Conhecimento. Tecnologias para ferramenta colaborativa. Wiki. Biblioteca Universitária. Metodologia CommonKads*

Área temática: *Temática I: Tecnologias de informação e comunicação - um passo a frente*

Gestão do Conhecimento em Unidades de Informação: Um Modelo de Retenção e Compartilhamento de Conhecimento apoiado por tecnologia de Wikis Semânticas

Divino Ignacio Ribeiro Jr¹
Mairla Pereira Pires Costa²

Resumo:

O conhecimento organizacional é um ativo utilizado para alcançar vantagem competitiva e ser aplicado nos seus processos. Sua gestão depende de estratégias e metodologias que estejam voltadas à retenção e compartilhamento em espaços que possuam atividades intensivas em conhecimento, como as bibliotecas universitárias. Esta pesquisa apresenta a proposta de um modelo de retenção e compartilhamento de conhecimento para implantação em bibliotecas universitárias, utilizando principalmente a metodologia *CommonKads* suportada por tecnologias colaborativas baseada na filosofia Wiki – software *Semantic Mediawiki*. A fundamentação apresenta os conceitos de gestão do conhecimento, aspectos sobre processos de retenção e compartilhamento, ferramentas wiki para compartilhamento de conhecimento organizacional. O resultado obtido é um modelo constituído por processos que possibilitam a obtenção, o armazenamento e sugestões sobre como compartilhar o conhecimento obtido, juntamente com uma aplicação por meio de uma simulação usando um processo intensivo em conhecimento de uma atividade da Biblioteca Universitária da Faculdade de Tecnologia SENAC Florianópolis. Observou-se que o modelo proposto oferece meios para o armazenamento estruturado do conhecimento explícito em uma plataforma baseada no software *Semantic Mediawiki*. e que facilita os processos de disseminação, compartilhamento e aprendizagem organizacional.

Palavras-chave: Gestão do Conhecimento. Tecnologias para ferramenta colaborativa. Wiki. Biblioteca Universitária. Metodologia *CommonKads*

Área Temática: Temática I: Tecnologias de Informação e Comunicação – um passo a frente.

1 Introdução

Por conta das mudanças que estão sendo desencadeadas na atualidade, as unidades de informação devem preocupar-se com a gestão do conhecimento organizacional e com estratégias focadas em transferir e disseminar os ativos de conhecimento (capital intelectual) de seus colaboradores.

Considerando que Choo (2006, p.27) entende que “a informação é um componente intrínseco de quase tudo que a organização faz [...]”, as instituições precisam olhar para a informação como insumo para gerar conhecimento.

¹ Professor Adjunto na Universidade do Estado de Santa Catarina – UDESC

² Bibliotecária no SENAC - Florianópolis

Na visão desse autor, “conhecimentos e experiências se encontram dispersos pela organização e se concentram em geral em determinados indivíduos ou unidades de trabalho” e isto desfavorece a criação de novos conhecimentos e conseqüentemente o crescimento conjunto da organização.

Esse panorama está alinhado com a visão de mundo que muitas organizações estão atuando, que tem o intuito de permitir o acesso ao conhecimento organizacional; nessa visão, elas investem em processos e técnicas para gestão dos ativos intangíveis e se apropriando, entre outras coisas, de tecnologias que subsidiam tal gestão. É comum encontrar na literatura, exemplos de aplicação de ferramentas, principalmente as ferramentas colaborativas para compartilhamento de conhecimento.

Tarapanoff *et al.* (2000, p. 94), corroboram que “as unidades de informação devem explorar o fato de [que] a cooperação deve permear vários de seus processos [...]”, o que torna esse estudo de fundamental relevância para a área de Biblioteconomia.

Assim, a pesquisa apresentada neste artigo foi norteada pelo seguinte objetivo: desenvolver um modelo para reter e compartilhar conhecimento organizacional no contexto de uma unidade de informação. Especificamente, definiu-se que: a) elaborar uma base teórica sobre Gestão do Conhecimento focada em unidades de informação; b) identificar na literatura casos que aplicam a retenção e o compartilhamento de conhecimento nas organizações e c) apresentar uma simulação do modelo baseado numa plataforma colaborativa.

O texto está estruturado da seguinte maneira: a) introdução, com apresentação da problemática e dos objetivos da pesquisa; b) apresentação da fundamentação teórica e metodológica; c) apresentação do modelo proposto e comentários sobre da simulação do modelo na plataforma colaborativa *Semantic Mediawiki*; d) resultados e discussão.

2 Gestão do Conhecimento

A Gestão do Conhecimento (GC) é um campo de conhecimento de natureza multidisciplinar que apoia instituições em diversos segmentos, que busca subsídios para o processo decisório, sendo recurso fundamental para agregar valor ao negócio, pois habilita a empresa a repensar suas atividades e, por conseqüência,

inovar.

Como exemplo, pode-se citar Sveiby (2003) que introduziu o termo “ativos intangíveis”, abordado em sua obra, para explicitar os bens que as organizações possuem e que formam um patrimônio invisível, sendo que este patrimônio representa um enorme valor de mercado, pois segundo Alvarenga Neto (2008), ele é fator que permite às organizações obter destaque no mercado e oferece subsídios ao processo decisório.

A GC articula-se e delinea-se, tendo como premissa básica a transformação do conhecimento tácito em conhecimento explícito, idealizada segundo Nonaka e Takeuchi (2004) e citada por muitos outros autores. Tem como objeto de estudo o conhecimento e os processos de organização, disseminação, retenção, recuperação e compartilhamento desse conhecimento. Probst *et al.* (2002), identificaram os processos essenciais da gestão do conhecimento num ciclo que contempla as etapas relativas ao conhecimento: a) identificação; b) aquisição; c) desenvolvimento; d) partilha e distribuição; utilização e e) retenção do conhecimento.

O conhecimento organizacional é um conceito amplamente discutido entre os autores da GC, dada a dificuldade de caracterizá-lo. No entanto, a dimensão epistemológica da questão divide espaço com a preocupação em efetivar os processos de gestão. Mesmo assim, entende-se que é imprescindível ter uma caracterização clara do conceito de conhecimento organizacional.

Sabe-se que a informação é elemento fundamental para a construção de significado e criação de conhecimento. Ela é percebida e compreendida pelos indivíduos que dão significado e geram mudanças na organização, e que acontecem por meios dos múltiplos canais de comunicação pelos quais os colaboradores partilham conhecimentos, subsidiando a tomada de decisão para a realização da ação organizacional. Choo (2006, p.28) declara ainda que

[...] a organização usa a informação para dar sentido às mudanças do ambiente externo [...] cria, organiza e processa a informação de modo a gerar novos conhecimentos por meio do aprendizado. Novos conhecimentos permitem à organização desenvolver novas capacidades, criar novos produtos e serviços, aperfeiçoar os já existentes e melhorar os processos organizacionais.

Esse contexto é envolvido pelas condições ambientais da organização e na sua capacidade de perceber esse ambiente. Por meio dessa percepção, obtém-se os dados sobre a realidade que a cerca, que submetidos a processos de

transformação, originam informações necessárias à criação do conhecimento organizacional, tal como é entendido nesta pesquisa.

Por fim, Sordi (2008, p.14) comenta que o conhecimento é de difícil estruturação, captura e transferência, que sua geração depende de análise e reflexão e que para lidar com ele são necessárias abordagens de Gestão do Conhecimento e Aprendizagem organizacional.

2.1 Retenção e Compartilhamento do Conhecimento Organizacional

O termo retenção sugere a ideia de que as organizações podem se “apoderar” dos ativos intelectuais, evitando que estes ativos estejam restritos a poucos, tornando assim possível o compartilhamento deles. Na literatura ele não é muito claro, mas nesta pesquisa esse termo é usado para significar um conjunto de processos que permitem a obtenção, representação, tratamento e armazenamento do conhecimento organizacional na forma de conhecimento explícito. De acordo com Goulart e Angeloni (2011, p. 04)

Um processo de retenção de conhecimentos tem como principal desafio minimizar a evasão de informações e de conhecimentos quando os colaboradores deixam a empresa ou são alocados em outras unidades [...] Dentre as práticas voltadas ao conhecimento explícito e normalmente apoiadas na tecnologia pode-se destacar repositórios e bases de conhecimento, de melhores práticas de projetos, elaboração de normas, etc., e dentre as práticas baseadas no conhecimento tácito e apoiadas nas pessoas ressaltam-se a narrativa, as comunidades de prática, as páginas amarelas e azuis, aconselhamento e mentoring, redes sociais, dentre outras.

Por fim, a retenção de conhecimento adota, segundo DeLong (2004), quatro categorias de estratégias: a) uso de plataformas tecnológicas para apoiar a captura, armazenamento e compartilhamento do conhecimento; b) processos e práticas de gestão de pessoas; c) práticas de compartilhamento, por meio de comunidades de prática e outras técnicas; d) estratégias e métodos para reaver conhecimento evadido da organização, como a reintegração de pessoas desligadas da organização.

As tecnologias da informação e da comunicação dão suporte à retenção, mas são as metodologias que orientam como externalizar este conhecimento. Ramalho e Tsunoda (2007, p. 2) afirmam que “as tecnologias da informação e comunicação criam novos espaços e formas para a construção do conhecimento”. Como exemplo,

pode-se citar as plataformas baseadas na filosofia wiki que se tornaram um meio amplamente utilizado pelas organizações para implantar espaços colaborativos em processos de retenção e compartilhamento de conhecimento.

2.2 Ferramentas Wiki como recurso para compartilhar conhecimento organizacional

Para Schons (2008, p. 80) “a popularização dos wikis deu-se em grande parte pelo sucesso da Wikipédia, uma enciclopédia mantida por colaboradores em aproximadamente 80 idiomas [...]”. Podemos usar o conceito de Wiki a partir da definição de Ramalho e Tsunoda (2007, p. 2) como sendo: “um termo havaiano que significa rápido [...] representa também a expressão software social, do qual fazem parte os blogs, listas de discussão, os fóruns, os sistemas de ensino a distância [...]”.

As ferramentas wikis são muito citadas em projetos de implantação em gestão do conhecimento. Por ter cunho colaborativo, elas são melhores aceitas pelos colaboradores e transpassam a contribuição de todos. Para melhor visualização de como os wikis podem contribuir com a gestão do conhecimento, Schons elaborou o quadro abaixo que lista os processos de GC em relação a exemplos da implementação.

Quadro 1 Exemplos de uso de wikis nos processos de GC - Schons (2008, p. 85)

Processo da GC	Exemplos de implementação nos wikis
Identificação do Conhecimento	A partir da análise da participação de cada colaborador, pode-se construir um mapa de conhecimento ou “páginas amarelas” e diretórios de especialistas internos e externos
Aquisição do Conhecimento	Coletar através de fóruns, formulários e enquetes online as opiniões e sugestões de clientes, fornecedores e empregados sobre produtos e serviços
Desenvolvimento do Conhecimento	Discussão sobre as rotinas, processos organizacionais, ações estratégicas, desenvolvimento de novos protótipos de produtos
Compartilhamento do Conhecimento	Compartilhar perspectivas sobre mercado, concorrência, vendas e tendências setoriais, dividir ideias, colaborar no processo de planejamento de produtos
Utilização do Conhecimento	Disponibilização de dicas e experiências pessoais, orientando quanto as melhores práticas, por exemplo, no uso de equipamentos ou softwares complexos
Retenção do Conhecimento	Facilitar a pesquisa futura sobre diversos temas a partir da categorização dos conteúdos, por exemplo, através das perguntas mais frequentes, manuais, tutoriais, planilhas e artigos

A principal limitação do uso de ferramentas Wiki nos casos de uso aplicados à GC é que as aplicações não estruturam o conhecimento armazenado. Isso pode dificultar o processo de externalização do conhecimento, pois há casos em que é

desejável que esse conhecimento seja registrado de maneira formal, minorando problemas de descrições textuais superficiais ou que são difíceis de compreender, e conseqüentemente, de compartilhar.

Para contornar essa limitação, nesta pesquisa optou-se pela utilização da metodologia *CommonKads* pelas seguintes razões: a) oferece meios de obter informações e conhecimentos da organização de uma maneira ampla e com profundidade; b) é possível estruturar o conhecimento sobre os processos, pessoas, ativos de conhecimentos de maneira formal e detalhada, oferecendo ao gestor de conhecimento mais facilidades para planejar os processos de disseminação e reuso do conhecimento explícito armazenado.

3 Aspectos metodológicos

Além das técnicas de pesquisa tradicionalmente aplicadas à formação da base teórica e para realização da pesquisa, são utilizados dois recursos: a metodologia *CommonKads*, desenvolvida por Schreiber et al. (2002), e as tecnologias para Wiki baseada no software *Semantic Mediawiki* com extensões para formulários semânticos – *Semantic Forms*³. De acordo com Krötzsch et al. (2007), o *Semantic MediaWiki* é uma extensão do software MediaWiki que usa tecnologias da web semântica para permitir ao ambiente wiki ter uma estrutura projetada para acomodar estruturas de conhecimento complexas, por meio de relações, atributos, regras, entre outros.

A metodologia *CommonKads* foi desenvolvida na área da Engenharia do Conhecimento e consiste em processos para a sistematização do conhecimento de forma estruturada, controlável e repetível. Tem um conjunto predefinido de modelos na forma de planilhas, cada um focando em um aspecto específico, mas fornecendo no conjunto, uma visão global compreensiva, com componentes definidos a seguir: a) Modelo de Organização; b) Modelo de Tarefas; c) Modelo de Agentes; d) Modelo de Conhecimento; e) Modelo de Comunicação; f) Modelo de Projeto.

Para utilizar o *CommonKads* não é necessário que todos os modelos sejam construídos. Trata-se de uma metodologia muito flexível e utilizável em diversos contextos de análise organizacional voltadas para GC. Assim, nesta pesquisa serão utilizados os Modelos de Organização (OM), Tarefa (TM) e Agentes (AM), pois segundo Dias e Pacheco (2009) “[...] os modelos da organização, de tarefa e do

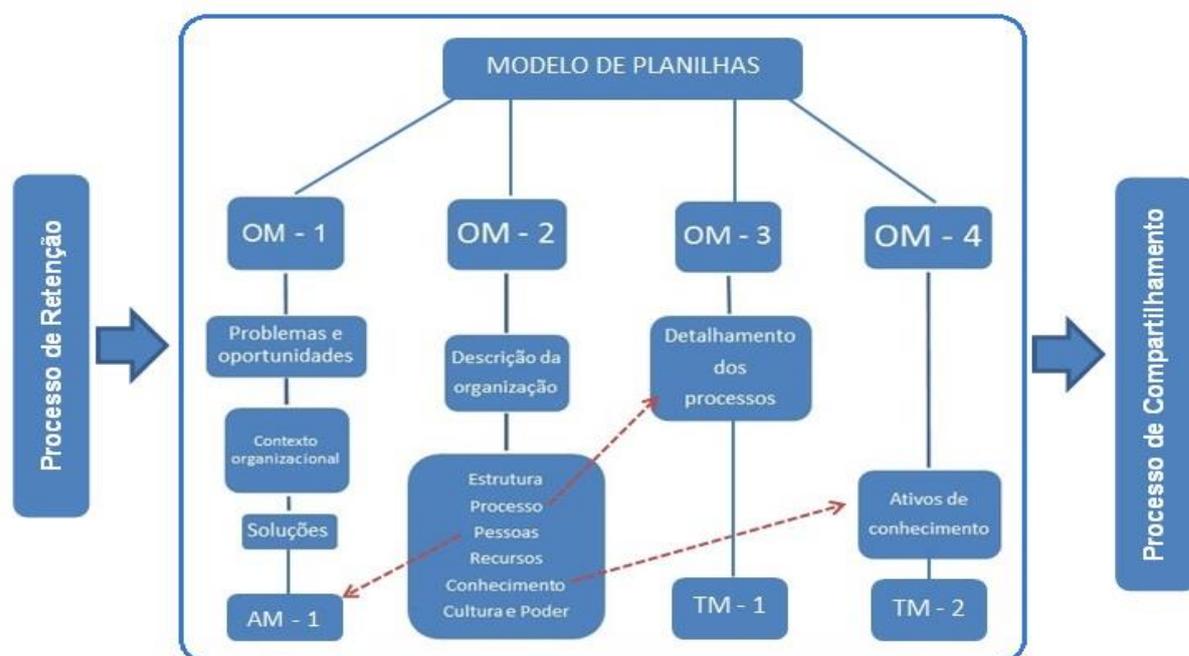
³ Saiba mais sobre essa extensão em http://www.mediawiki.org/wiki/Extension:Semantic_Forms

agente analisam o ambiente organizacional e os correspondentes fatores de sucesso críticos para um sistema de conhecimento”; Ribeiro Jr (2010) afirma que com foco em três elementos do *CommonKads*: modelagem da organização; modelagem da tarefa e modelagem de agente é possível mapear um cenário mínimo dos ativos de conhecimento em determinado contexto organizacional, funcionando como subsídio para processos de retenção de conhecimento. Estes recursos permitem o entendimento da realidade da organização e a visualização dos detentores do conhecimento organizacional, sendo considerados nesta pesquisa como fundamentais para a aplicação do modelo proposto.

4 O modelo proposto

O modelo proposto estabelece um fluxo de procedimentos e técnicas para modelar e registrar o conhecimento explicitado. Para obter ou capturar, como preferem alguns autores da GC, o conhecimento dos colaboradores. O uso de tais procedimentos, segundo Viegas *et al.* (2006, p. 1) “trabalha com a hipótese de que, através de uma abordagem estruturada, o conhecimento possa ser gerenciado a partir de seu processo metódico, com o apoio de técnicas e ferramentas de engenharia”. A seguir, na Figura 1, uma ilustração do Modelo:

Figura 1 – Composição estrutural do Modelo proposto



As planilhas OM-1 a OM-4, AM-1, TM-1 e TM-2 são baseadas na metodologia do *CommonKads* e auxiliam o processo de externalização do conhecimento tácito relacionados às atividades laborais.

O contexto utilizado para exemplificar a aplicação do Modelo é o da elaboração do Informativo da Biblioteca Universitária da Faculdade de Tecnologia SENAC Florianópolis – Infobiblio. Segundo Costa (2012), trata-se de uma publicação mensal e online que contém informações que são do interesse da comunidade acadêmica – alunos, orientadores e colaboradores da Faculdade. Por ter um caráter dinâmico e variável, foi selecionado como objeto de simulação a ser usado no modelo proposto. Sua elaboração é composta por tarefas intensivas em conhecimento e os agentes envolvidos em sua execução são muito requisitados em relação ao conhecimento técnico e empírico utilizados para desempenhar as atividades. Sua elaboração segue quatro etapas gerais: a) coleta de informações; b) redação de notícias; c) revisão de informações e redação; d) publicação do informativo. Neste artigo apresentaremos apenas algumas das planilhas, em função da quantidade de material produzido.

A planilha inicial denominada OM - 1 descreve o contexto organizacional, relacionando aos problemas e oportunidades bem como soluções correspondentes. O item **soluções** revela de imediato o desenlace dos problemas relatados a respeito do processo.

Quadro 2 - OM – 1 Planilha de problemas e oportunidades

Modelo da Organização	Planilha de Problemas e Oportunidades – OM-1
Problemas e Oportunidades	Dificuldade de identificar que informações são relevantes para o leitor do informativo
	Criação de um ambiente colaborativo para compartilhamento do conhecimento organizacional na Biblioteca do SENAC
	Os critérios de seleção de informações não estão escritos (conhecimento tácito dos editores) nem são de fácil definição
Contexto Organizacional	Missão, objetivos e valores do SENAC
	Missão, objetivos e valores da Biblioteca Universitária da Faculdade de Tecnologia SENAC Florianópolis
Soluções	Criar um método de explicitação dos critérios de seleção de fontes do informativo
	Propor a criação de uma política de seleção de fontes de informação para o informativo

A segunda planilha do modelo, denominada de OM - 2 complementa a planilha anterior, apresentando os aspectos organizacionais de maneira objetiva. Visualiza-se outros aspectos que serão detalhados na sequência.

Quadro 3 - OM – 2 Aspectos variantes

Modelo de Organização	Planilha de Aspectos Variantes – OM-2
Estrutura	NES / Biblioteca
	Unidade Faculdade de Tecnologia SENAC Florianópolis
Processo	Elaboração do Infobiblio – Informativo da Biblioteca
Pessoas	Editor da notícia
	Editor do Infobiblio – informativo da biblioteca
Recursos	Fontes de Informação (pessoas, eventos, acontecimentos em geral)
	Tempo para realizar as entrevistas e coletar informações
Conhecimento	Conhecimento sobre as instâncias organizacionais
	Conhecimento sobre o processo de coleta de informações e a redação dos

	textos
Cultura e Poder	Submissão das informações em relação a avaliação/aprovação do editor final
	Determinação da relevância das notícias ao contexto da instituição

A terceira planilha OM - 3 diz respeito às etapas de realização do processo, listando todas as tarefas que o compõe e as informações a respeito do realizador do processo, do local de execução e dos ativos de conhecimento relacionados ao mesmo. Especifica também as informações relativas aos ativos de conhecimento no que refere-se a classificação de intensidade em conhecimento, bem como sua relevância ao processo.

Na coluna **relevância** a nota 5 (cinco) representa um ativo de conhecimento muito relevante para a realização da tarefa, enquanto o 0 (zero) representa um ativo nada dispensável para a execução da tarefa.

Quadro 4 - OM -3 Planilha de detalhamento de processos (fragmento)

Modelo da Organização		Planilha de Detalhamento de Processos – OM-3				
Nº	Tarefa	Realizada por	Onde	Ativo de Conhecimento	Intensivo	Relevância
1	Captação de notícias	Editor da Notícia	Todos os Setores do SENAC / Ambiente externo	Conhecimento sobre a estrutura organizacional	sim	5 (0 a 5)
				Conhecimento dos canais de notícias do meio externo ao SENAC	não	4 (0 a 5)
				Conhecimento sobre acontecimentos internos e externos ao SENAC	não	4 (0 a 5)
2	Escolha de fontes de informação	Editor da Notícia	Biblioteca	Conhecimento sobre critério de escolha das fontes	não	5 (0 a 5)
				Conhecimento dos assuntos de interesse do leitor	sim	4 (0 a 5)
				Conhecimento da classificação quanto a relevância da notícia	sim	4 (0 de 5)

A quarta planilha OM - 4 ordena todos os ativos de conhecimento listados na planilha OM - 3 e permite uma análise quanto ao possuidor deste conhecimento, em qual tarefa é utilizado, o lugar, tempo e a qualidade no uso. Isso permite compreender os canais de dispersão dos ativos, visualizar os conhecimentos e levantar informações de onde recuperá-los, além de possibilitar a identificação da correlação do ativo e da tarefa, demonstrando qual conhecimento é necessário para a realização da mesma. Para cada tarefa em OM-3 há uma planilha em OM-4.

Quadro 5 - OM – 4 Planilha de ativos de conhecimento (fragmento)

Modelagem da Organização		Planilha de Ativos de Conhecimento – OM-4				
Ativo de Conhecimento	Possuído por	Usado em	Forma Correta?	Lugar Correto?	No tempo correto?	Qualidade correta?
Conhecimento sobre a estrutura organizacional	Editor da notícia	Tarefa 1	Sim, determinada no organograma	Sim	Sim	Sim
Conhecimento dos canais de notícias do meio externo ao SENAC	Editor da notícia	Tarefa 1	Não, está disperso	Não	Não	Não

A quinta planilha TM - 1 permite identificar determinados aspectos vinculados às tarefas que estão descritas na planilha de detalhamento dos processos (planilha OM - 3).

Quadro 6 - TM 1 – Planilha de detalhamento da tarefa Captação de notícias

Modelagem de Tarefas	Planilha de Análise de Tarefa – TM -1
Tarefa	Captação de notícias
Organização	Elaboração do Infobiblio
Objetivo e Valor	Levantar quais notícias são relevantes para os leitores do informativo; Capacidade de decidir qual notícia é indispensável como pauta
Dependências e Fluxo	Identificar fontes de informação que ofereçam notícias Seleção de fontes de informação
Gestão de Objetos	Conhecimento de fontes de informação e avaliação das mesmas; Clareza sobre quais as informações são relevantes aos leitores Conhecimento dos canais de comunicação e dos detentores das notícias
Tempo e Controle	Prazo limitado para coleta e seleção das notícias; disponibilidade das informações por parte das fontes; Notícias relevantes para o leitor Intensa relação com o tempo disponível para execução
Agentes	Editor da notícia
Conhecimentos e Competências	Domínio de fontes de informação Capacidade conhecer e de analisar as fontes de informação
Recursos	Tempo e fontes de informação
Qualidade e Performance	Notícias interessantes para o público-alvo do informativo

Nota-se no exemplo que a planilha informa com abundância quais tarefas tem interdependência em relação a tarefa descrita (*inputs* e *outputs*), o tempo utilizado ou previsto para sua realização, os objetos vinculados, o(s) agente(s) que a executam, os recursos necessários e a qualidade e performance esperadas. O seu preenchimento levanta informações valiosas sobre características das tarefas, sendo que muitas vezes não são vistas ou percebidas durante sua realização ou mesmo quando descritas em manuais de procedimentos.

Quadro 7 - TM 1 – Planilha de detalhamento da tarefa Escolha de fontes de informação

Modelagem de Tarefas	Planilha de Análise de Tarefa – TM-1
Tarefa	Escolha de fontes de informação
Organização	Elaboração do Infobiblio
Objetivo e Valor	Definir quais fontes tem notícias em potencial; Capacidade de selecionar fontes
Dependências e Fluxo	Identificar fontes de informação que ofereçam notícias Seleção de fontes de informação
Gestão de Objetos	Conhecimento de fontes de informação e avaliação das mesmas Clareza quais as informações são relevantes aos leitores Conhecimento dos canais de comunicação e dos detentores das notícias
Tempo e Controle	Prazo limitado para seleção das fontes; disponibilidade das informações por parte das fontes; Notícias relevantes para o leitor Intensa relação com o tempo disponível para execução
Agentes	Editor da notícia
Conhecimentos e Competências	Domínio de fontes de informação Capacidade de analisar as fontes de informação Conhecer as fontes geradoras de notícias
Recursos	Tempo e fontes de informação
Qualidade e Performance	Notícias interessantes para o público-alvo do informativo

A seguir é apresentada a sexta planilha TM - 2 que serve para descrever os ativos de conhecimentos utilizados nas tarefas. Os componentes da planilha são

extraídos da planilha OM – 4 e dizem respeito à natureza do conhecimento correlacionando às melhorias possíveis para uma execução mais eficiente.

Além disto, classifica cada ativo sob aspectos relacionados à sua natureza (formal, empírico, heurístico, especializado, incerto, completo etc.). Com essas informações é possível sugerir ações que favoreçam a retenção e o compartilhamento do conhecimento. Considera-se esta planilha como fundamental para o modelo pois os ativos de conhecimento são os elementos essenciais do processo.

Quadro 8 - Planilha TM – 2 Itens de conhecimento

Modelagem de tarefas		Itens de conhecimento - TM - 2	
Nome do ativo de conhecimento		Conhecimento dos assuntos de interesse do leitor	
Possuído por		Editor da notícia	
Usado em		Escolha de fontes de informação	
Domínio		Elaboração do Infobiblio	
Natureza do conhecimento (selecionar uma ou mais categorias)		O que pode ser melhorado	
Formal: estruturado e tem forma definida			
Empírico: baseado em práticas em que o processo é desenvolvido		x	Registrar informações relativas ao processo
Heurístico: constituído por regras que fazem parte da realização da tarefa, baseadas na intuição do agente (Tomador de Decisão) e que não tem um percurso claro		x	Compartilhar experiências como maneira de fomentar o poder decisório dos demais agentes
Especializado: depende de competências ou formação em área específica		x	Desenvolver competências de outros agentes
Incerteza: o conhecimento pode ser incorreto		x	Definir mecanismos para classificar a relevância das notícias
Completo: o ativo é suficientemente descrito			
Baseado em experiência: obtido a partir das vivências dos agentes envolvidos		x	Efetivar práticas de compartilhamento das vivências em ambientes colaborativos
Sujeito a mudanças constantes		x	Permanecer atento ao leitor e às notícias em potencial
Difícil de verificar			
Tácito: difícil de explicitar ou formalizar		x	Fornecer ferramentas que subsidie a formalização do conhecimento

Referente ao ativo **Conhecimento dos assuntos de interesse do leitor**, constata-se que ele possui diversas características, o que denota a complexidade de representação e formação desse ativo.

A planilha sétima e última nominada AM – 1 especifica as informações a respeito dos agentes executores das tarefas, bem como aqueles que estão envolvidos diretamente com a sua realização.

Quadro 9 - AM – 1 Planilha de agentes

Modelagem de agentes	Planilha de agentes - AM - 1
Nome	Auxiliar de biblioteca
Organização	Editor da notícia, subordinado a(o) bibliotecária(o)
Envolvido em	Captação de notícias Escolha de fontes de informação Redação das notícias
Comunicação com	Fontes de informação (alunos, coordenadores) Editor do informativo (bibliotecária(o))
Conhecimento	Conhecimento sobre a estrutura organizacional conhecimento dos canais de notícias do meio externo ao SENAC, conhecimento sobre acontecimentos internos e externos ao SENAC, conhecimento sobre critério de escolha das fontes, conhecimento dos assuntos de interesse do leitor, conhecimento da classificação quanto a relevância da notícia, conhecimento sobre redação de textos, conhecimento de linguagem jornalística, conhecimento sobre a língua portuguesa
Outras competências	Comunicação interpessoal apurada, habilidade em identificar fontes e capturar informações
Responsabilidades e restrições	Identificar e levantar notícias relevantes para o leitor, elaborar o texto até o prazo determinado Dificuldade em acessar notícias advindas de determinadas fontes de informação

Como mencionado anteriormente, as planilhas interagem entre si e juntas permitem a convergência do processo, proporcionando um entendimento focado na gestão do conhecimento com vistas a retenção e compartilhamento. Vale lembrar que foram mencionadas apenas algumas planilhas do estudo realizado.

5 Resultados e discussão

Vimos que as organizações se preocupam cada vez mais com a GC em seus contextos e também que há diversas iniciativas baseadas em plataformas tecnológicas, a exemplo do uso de wikis como meio de armazenar conhecimento explicitado. No entanto, o uso de wikis tradicionais impõe um limitador importante: o conhecimento é armazenado de maneira geralmente superficial e sem uma estrutura que facilite sua utilização em outros processos de GC.

A utilização do software *Semantic Mediawiki* possibilita a implementação de um modelo de retenção e compartilhamento inspirado na Metodologia *CommonKADS* que permite, efetivamente, a criação de uma base de conhecimento externalizado para acesso aos saberes organizacionais, de maneira estruturada e com detalhamento controlado e formal, facilitando o acesso e utilização futura em processos de GC.

Neste aspecto, essa forma de implementação do modelo se diferencia das demais, constituindo-se uma inovação na maneira de compartilhar conhecimento por meio de ambientes Wiki.

Os formulários semânticos disponibilizados pela ferramenta passíveis de edição são adaptáveis aos interesses do criador. Inclui-se também outras

características de inclusão, como definir propriedades ao formulário para viabilizar o uso de filtros que poderão ser utilizados em pesquisa posteriores. Outro diferencial da ferramenta é a carga semântica que pode ser aplicada aos campos contidos no formulário. Um aspecto a ser mencionado é a característica colaborativa da ferramenta, já exposta anteriormente e que torna este aparato tecnológico de acesso fácil e prático.

Com esse recurso, espera-se a simplificação de processos de Gestão do Conhecimento, e facilitem atividades que objetivem o compartilhamento e o aprendizado organizacional.

Um protótipo para visualização está acessível no site do Laboratório de Tecnologias aplicadas à Gestão do Conhecimento – LabTecGC⁴, e a seguir, algumas ilustrações desse protótipo:

Figura 2 - Tela de criação de formulários no Mediawiki⁵

The image shows a screenshot of a Mediawiki page for creating a form. The page title is "Criar Planilha de problemas e oportunidades OM - 1: OM-1 Projeto 2". The form contains three main sections: "Problemas e oportunidades:", "Contexto organizacional:", and "Soluções:". Each section has a large text input area with up and down arrow icons on the right side. Below the form, there are two checkboxes: "Marcar como edição menor" and "Vigiar esta página". At the bottom of the form, there are four buttons: "Salvar página", "Mostrar previsão", "Mostrar alterações", and "Cancelar". The page also features a navigation menu on the left with links like "Página principal", "Portal comunitário", "Eventos atuais", "Mudanças recentes", "Página aleatória", and "Ajuda". At the top right, there are links for "Administrador", "Minha discussão", "Minhas preferências", "Páginas vigiadas", "Minhas contribuições", and "Sair". At the bottom, there are links for "Política de privacidade", "Sobre Plataforma de Compartilhamento de Conhecimento", and "Alerta de conteúdo". The page is powered by MediaWiki, as indicated by the logos at the bottom right.

⁴ http://www.labtecgc.udesc.br/smw/index.php/Infobiblio_-_Informativo_da_biblioteca

⁵ O protótipo está disponível em http://www.labtecgc.udesc.br/smw/index.php/Infobiblio_-_Informativo_da_biblioteca

Figura 3 – Planilha OM-1 para o processo descrito⁶

Administrador Minha discussão Minhas preferências Páginas vigiadas Minhas contribuições Sair

Página Discussão Ler Editar Editar fonte Ver histórico Ir Pesquisa

Infobiblio - Informativo da biblioteca

Problemas e oportunidades	Dificuldade de identificar que informações são relevantes o leitor do informativo.
Contexto organizacional	Missão, objetivos e valores da Biblioteca Universitária da Faculdade de Tecnologia Senac Florianópolis.
Soluções	Criar um método de explicitação dos critérios de seleção de fontes do informativo. Propor a criação de uma política de seleção de fontes de informação para o informativo.

Planilha de problemas e oportunidades OM - 1

Esta página foi modificada pela última vez às 13h03min de 22 de novembro de 2012.
Esta página foi acessada 31 vezes.

[Política de privacidade](#) [Sobre Plataforma de Compartilhamento de Conhecimento](#) [Alerta de conteúdo](#)

Powered By MediaWiki Powered By Semantic MediaWiki

REFERÊNCIAS

ALVARENGA NETO, Rivadávia Correa Drummond De. **Gestão do conhecimento em organizações**: proposta de mapeamento conceitual integrativo. São Paulo: Saraiva, 2008.

CHOO, Chun Wei. **A organização do conhecimento**. 2. ed. São Paulo: SENAC, 2006.

COSTA, Mairla Pereira Pires. **Gestão do conhecimento em unidades de informação**: proposição de um modelo de retenção e compartilhamento de conhecimento. (2012). 66 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia - Hab. Gestão da Informação) - Departamento de Biblioteconomia e Gestão da Informação, Universidade do Estado de Santa Catarina - UDESC, Florianópolis, 2012. Disponível em:<<http://www.pergamumweb.udesc.br/dados-bu/000000/000000000015/000015E6.pdf>>. Acesso em: 02 mar. 2013.

DELONG, David W. **Lost Knowledge**: Confronting the Threat of an Aging Workforce. New York: Oxford University Press, 2004.

DIAS, Maria Madalena; PACHECO, Roberto Carlos Dos Santos. Uma visão geral de metodologias para o desenvolvimento de sistemas baseados em conhecimento.

Datagramazero, v. 10, n. 5, 2009. Disponível em:<http://www.dgz.org.br/out09/Art_03.htm>. Acesso em: 01 fev. 2010.

⁶ O protótipo está disponível em http://www.labtecgc.udesc.br/smw/index.php/Infobiblio_-_Informativo_da_biblioteca

GOULART, Sonia; ANGELONI, Maria Terezinha. Implantação De Metodologia De Identificação E Retenção Do Conhecimento Crítico Organizacional. In: 10º Congresso Brasileiro de Gestão do Conhecimento 5 a 7 de out de 2011, São Paulo. Conference Proceedings. Place. Published: Sociedade Brasileira de Gestão do Conhecimento, 2011. p.1-12. Disponível em:<<http://www.sbgc.org.br/kmbrasil2011/anais/pdf/RT85.pdf>>. Acesso em: 02 mar. 2013.

KRÖTZSCH, Markus *et al.* Semantic Wikipedia. **Web Semantics: Science, Services and Agents on the World Wide Web**, v. 5, n. 4, p.251-261, 2007. Disponível em:<<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1570826807000339>>. Acesso em: 01 mar. 2013.

NONAKA, Ikujiro; TAKEUCHI, Hirotaka. **Criação de conhecimento na empresa**. 18. ed. Rio de Janeiro: Campus, 2004.

PROBST, Gilbert *et al.* **Gestão do conhecimento: os elementos construtivos do sucesso**. Porto Alegre: Bookman, 2002.

RAMALHO, Leiridiane; TSUNODA, Denise Fukumi. A construção colaborativa do conhecimento a partir de uso de ferramentas wiki. In: VIII ENANCIB – Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação, Bahia. Anais: UFBA, 2007. Disponível em:<<http://www.enancib.ppgci.ufba.br/artigos/GT3--240.pdf>>. Acesso em: 26 mar. 2012.

RIBEIRO JR, Divino Ignacio. **Modelo de Sistema Baseado em Conhecimento para apoiar processos de tomada de decisão em Ciência e Tecnologia**. (2010). 204 f. Tese (Doutorado em Engenharia e Gestão do Conhecimento) - Departamento de Engenharia de Conhecimento, UFSC, Florianópolis, 2010. Disponível em:<<http://btd.egc.ufsc.br/wp-content/uploads/2011/10/Divino-Ignacio-Ribeiro-Junior1.pdf>>. Acesso: 01 mar. 2012.

SCHONS, Claudio Henrique. A contribuição dos wikis como ferramentas de colaboração no suporte a gestão do conhecimento organizacional. **Informação & Sociedade**, v. 18, n. 2, p.79-81, 2008. Disponível em:<<http://www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/1706/2112>>. Acesso em: 02 abr. 2011.

SCHREIBER, Guus *et al.* **Knowledge Engineering and Management**. Massachussets: MIT Press, 2002.

SORDI, José Osvaldo De. **Administração da informação: fundamentos e práticas para uma nova gestão do conhecimento**. São Paulo: Saraiva, 2008.

SVEIBY, Karl Erick. **A nova riqueza das organizações: gerenciando e avaliando patrimônios de conhecimento**. 7. ed. Rio de Janeiro: Campus, 2003.

TARAPANOFF, Kira *et al.* Sociedade da informação e inteligência em unidades de informação. **Ciência da Informação**, v. 29, p. 91-100, 2000.

VIEGAS, Claudia V. *et al.* O diagnóstico organizacional de gestão do conhecimento proposto pelo CommonKADS: uma análise sob a perspectiva do alinhamento estratégico. In: XXVI ENEGEP, Fortaleza. Anais, 2006. p.1-9. Disponível em:<http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENEGEP2006_TR530355_7776.pdf>. Acesso em: 12 maio. 2012.