



WIKI COMO FERRAMENTA DE APOIO A GESTÃO DO CONHECIMENTO

Rafael Alves Florindo¹, Marcio Pedro Cabral², Jane Paula Januário Granzotti³

RESUMO: O objetivo deste resumo consiste em apresentar de que maneira a ferramenta *Wiki*, pode contribuir efetivamente na Gestão do Conhecimento nas organizações. Para se alcançar o objetivo indicado, será efetuado um levantamento da literatura relativo às temáticas: Gestão do Conhecimento, Gestão da Informação e a Ferramenta Tecnológica *Wiki* empregada na representação do conhecimento. O presente estudo é de natureza exploratória e que tem por intuito proporcionar uma familiaridade do autor com o tema a ser pesquisado, demarcando assim, um campo de trabalho e ao mesmo tempo estabelecendo critérios, métodos e técnicas para a elaboração da pesquisa. Resultados parciais demonstram que a ferramenta *Wiki*, é uma proposta rápida, barata, de fácil manuseio e de natureza colaborativa, utilizada para gerir os conhecimentos tácitos e explícitos nas organizações. Ao final, transforma-se em um banco de dados, cujas informações podem ser prontamente criadas e editadas, por qualquer colaborador de maneira interativa, prática e dinâmica, por meio de um navegador.

PALAVRAS-CHAVE: Ferramenta de TI, Gestão do Conhecimento, *Wiki*.

1 INTRODUÇÃO

Vivemos em uma sociedade na qual as organizações, sejam elas, financeiras, filantrópicas, institucionais ou educacionais, estão se preocupando com o termo Gestão do Conhecimento (GC). Nota-se que a humanidade, está absorvendo o contexto atual da globalidade, onde a crise está forçando o ser humano a buscar novos conhecimentos intelectuais, aumentando as suas competências profissionais a fim de preencher as carências de emprego propostas pelas organizações, que a cada dia requer uma especialidade nova.

Estas organizações têm buscado constantemente na GC, o aprimoramento de seus bens valorados – indivíduos, com a finalidade de melhor capturar, armazenar, socializar e disseminar o conhecimento no interior das organizações, que por sua vez está incorporada nos indivíduos.

Em paralelo com a GC, temos o aparato do setor tecnológico por meio da Gestão da Informação proporcionando um suporte as finalidades da GC, por meio de ferramentas e técnicas, permitindo que as organizações possam voltar os seus olhares não só para o interior da organização, mas sim, para a sua integração com o mercado concorrente, colocando valor intelectual em seus produtos finais, de forma holística.

A pesquisa tentará responder o problema proposto: “Como a ferramenta *Wiki*, pode contribuir efetivamente na GC nas organizações?”. Para se atingir o objetivo proposto neste artigo, será realizada uma revisão de literatura sobre a Gestão do Conhecimento, Gestão da Informação e a Ferramenta *Wiki*.

2 MATERIAL E MÉTODOS

Para se atingir o objetivo proposto neste resumo, foi realizado um levantamento da literatura sobre a Gestão do Conhecimento, Gestão da Informação e a Ferramenta Tecnológica *Wiki* utilizada para representação de conhecimento. Este resumo se enquadra na natureza exploratória que tem por intuito proporcionar uma familiaridade do autor com o tema a ser pesquisado, delimitando assim um campo de trabalho e estabelecendo: critérios, métodos e técnicas para a elaboração da pesquisa (GIL, 2002; MARKONI; LAKATOS, 2010).

Inicialmente discorre abordando os principais conceitos sobre a GC, mostrando como o conhecimento é criado, e como ele transita dentro das organizações e de que forma ele pode ser mensurado. Também se estuda como a Tecnologia da Informação pode ser relevante para uma organização. Por último mostraremos a ferramenta *Wiki* aliada com a GC.

¹ Mestrando em Gestão do Conhecimento nas Organizações do Centro Universitário Cesumar – UNICESUMAR, Maringá – PR. rafaelflorindo@hotmail.com

² Mestrando em Gestão do Conhecimento nas Organizações do Centro Universitário Cesumar – UNICESUMAR, Maringá – PR. Bolsista de Taxa PROSUP/CAPES - UniCesumar. marciopedro2010@gmail.com

³ Mestranda em Gestão do Conhecimento nas Organizações do Centro Universitário Cesumar – UNICESUMAR, Maringá – PR. janepaulam@hotmail.com



3 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Com o avanço do setor tecnológico durante as últimas décadas, principalmente após a segunda Guerra Mundial, a sociedade foi mudando gradativamente o seu fator de produção, desde a sociedade primitiva, agrícola, industrial e a atual em que vivemos - o conhecimento. Nesta sociedade o bem mais valioso é o conhecimento intelectual do ser humano, enraizado em seu poder cognitivo permitindo assim, que o trabalhador possa ser chamado de “trabalhador do conhecimento”, refletindo em um novo sistema de produção, e uma nova realidade: social, política, economia, cultural e geográfica. (DALKIR, 2005; NONAKA; TAKEUCHI, 2008).

Neste contexto tecnológico o autor Davenport, Dickson e Marchand (2004) afirmam que os dados, informações e conhecimentos estão integrados de forma hierárquica, um dependente do outro; o conhecimento é derivado de um conjunto de dados armazenados em um banco de dados, dados este que separadamente não possuem significado algum, e quando contextualizados os mesmos passam a ser considerados como “informações”, já que podem propiciar várias interpretações de acordo com as diferentes necessidades de uma organização. A partir do momento em que estas informações são acessadas e internalizadas nos indivíduos, possibilitando a criação e a codificação de novos conhecimentos, podemos dizer que estas informações se transformaram em um novo conhecimento.

Dentro do contexto acima exposto os autores Nonaka e Takeuchi (2008) afirmam também que dado, informação e conhecimento são três elementos fundamentais, na GC, pois um completa o outro dentro de um ciclo, desde a análise de um dado/informação, através de um indivíduo que por intermédio de seu conhecimento tácito, codificando-o em explícito, resultando na construção de um novo conhecimento, que agregará um novo valor sobre a matéria prima - o conhecimento.

Ainda segundo os autores Nonaka e Takeuchi (2008, p. 19), “o conhecimento é formado por dois componentes dicotômicos e aparentemente opostos – isto é, o conhecimento explícito e o conhecimento tácito”.

O conhecimento tácito é aquele que está enraizado no interior do indivíduo, se transformando em conhecimento impessoal e muitas das vezes intransferível, ou seja, é o conhecimento que já sabemos. Este conhecimento é alimentado com as experiências vivenciadas no âmbito do trabalho e do contato com a sociedade. Atualmente este conhecimento tem se transformado no bem mais valioso das organizações, muito mais do que o produto final.

O conhecimento explícito é quando o indivíduo consegue expor seu conhecimento tácito para outros indivíduos, por meio de sons, imagens, palavras, através de uma linguagem formal ou informal. Entretanto, muitos dos indivíduos encontram dificuldades cognitivas para externalizar os conhecimentos adquiridos no decorrer de suas experiências.

Neste sentido as organizações têm se adiantado realizando investindo financeiros seja ele em treinamento ou ferramentas tecnológicas para que o conhecimento possa ficar centrado na organização como um todo, e não apenas no indivíduo para que o mesmo, não corra o risco de sair ao final do dia e não mais retornar. (DAVENPORT DICKSON; MARCHAND, 2004).

O processo de gestão dentro das organizações deve ser interativo, cíclico, e de forma espiral, proporcionando aos indivíduos a aplicabilidade do conhecimento humano reconhecendo sua importância competitiva, sendo disponibilizado e usado onde e quando necessário, sendo um processo contínuo capaz de administrar diversos fluxos de conhecimento, por intermédio de uma visão holística.

CEN (2014) e DALKIR (2005) define 5 principais atividades para a gestão do conhecimento: **identificar** – identificar os conhecimentos relevantes para criação do conhecimento; **criar/converter** – criar formar de conversão, interação de tácito para explícito de forma individual ou coletivo; **codificar** – armazenar, registrar, tornar compreensível; **compartilhar** – compartilhar o conhecimento armazenado de forma coerente para que não haja distorções de informações; **usar** – utilizar na produção de conhecimento;

Devido às novas formas de atuação das organizações, requer-se um desenvolvimento tecnológico avançado proporcionado pelas TICs⁴, que possibilitam suporte para as atividades da gestão do conhecimento: identificação, criação, compartilhamento e utilização de informações e conhecimentos pertinentes a esse ambiente organizacional. Deve-se ter em mente que as TICs devem funcionar apenas como suporte e não como objetivo principal da GC. (NONAKA; TAKEUCHI, 2008; REZENDE, 2002; ROSSETTI; MORALES, 2007).

Neste âmbito tecnológico, os sistemas de informações proporcionam aos gestores da GC uma melhoria contínua nos processos de gestão, visando aperfeiçoar tarefas e rotinas, contribuindo favoravelmente para tomadas de decisões cada vez, mas assertivas, cumprindo com metas e mantendo as empresas no mercado competitivo, atingindo níveis mais altos de produtividade e eficácia.

A internet vem corroborando muito com a gestão do conhecimento, com diversas ferramentas e ambientes computacionais, favoráveis para o clima colaborativo proporcionando facilidades para a criação, armazenamento e difusão do conhecimento através de seus colaboradores.

A ferramenta *Wiki*, é uma proposta rápida, barata e de fácil manuseio sendo de cunho colaborativo, a fim de gerir os conhecimentos tácitos e explícitos dentro da organização, armazenando informações pertinentes

⁴ TIC - Tecnologia da Informação e Comunicação



mesmo que muitas das vezes de cunho pessoal sobre um determinado procedimento interno. Schons (2008) elaborou o quadro que divulga como a ferramenta *Wiki* pode apoiar os processos da GC.

Quadro 1: Exemplos de uso de *Wiki* nos processos de GC

Processo da GC	Exemplos de implementação nos <i>Wiki</i>
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.

Fonte: Schons (2008, p. 85)

A ferramenta *Wiki* permite uma expansão de páginas *WEB* interligadas num sistema de hipertexto para armazenar e modificar informação – se transformando em um banco de dados, onde cada informação pode ser facilmente criada, editada, por qualquer colaborador de forma interativa, prática e dinâmica, por meio de um navegador. A ferramenta *Wiki* permite definir sua própria estrutura e formato de publicação, permitindo assim uma facilidade de acesso à localização e criação do conhecimento (SCHONS, 2008).

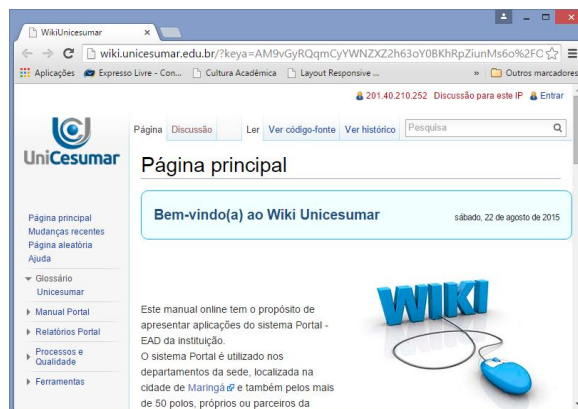


Figura 1 - Exemplo de uso da ferramenta *WIKI* em organização

Fonte: disponível em: <http://wiki.unicesumar.edu.br> acessado em 21 de agosto de 2015

4 CONCLUSÃO

Por fim, de uma maneira parcial, observou-se que os sistemas de informação, em especial a ferramenta *Wiki*, proporcionada pelas NTICS, oferece às organizações um repositório de conhecimento muito rico de forma intuitiva e com a participação de todos os colaboradores envolvidos ativamente na organização. Pôde-se observar que a ferramenta *Wiki*, contribui para a GC e também para o ensino e aprendizagem de novos colaboradores.

REFERÊNCIAS

CEN. **WORKSHOP AGREEMENT European Guide to good Practice in Knowledge Management - Part 1 : Knowledge Management Framework** Knowledge Management. [s.l: s.n.]. Disponível em: <[http://www.fraserhealth.ca/media/Euro Guide to good practice in KM Part 1.pdf](http://www.fraserhealth.ca/media/Euro_Guide_to_good_practice_in_KM_Part_1.pdf)>.

DALKIR, K. **Knowledge Management in Theory and Practice**. Boston: 2005, 2005. v. 4.

DAVENPORT, T. H; DICKSON, T; MARCHAND, D. A. **Dominando a Gestão do Conhecimento**. São Paulo: Bookman, 2004.



GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

MARCONI, M. de A.; LAKATOS, E. M. **Metodologia do trabalho científico**: procedimentos básicos; pesquisa bibliográfica, projeto e relatório; publicações e trabalhos científicos. 7. ed. rev. ampl. São Paulo: Atlas, 2010.

NONAKA, I.; TAKEUCHI, H. **Gestão do Conhecimento**. Trad. Ana Thorell. Porto Alegre: Bookman, 2008.

REZENDE, D. A. **Tecnologia da Informação Integrada à Inteligência Empresarial**: Alinhamento estratégico e Análise da Prática nas Organizações. São Paulo: Atlas S.A. 2002

ROSSETTI, A. G.; MORALES, A. B. T. O papel da tecnologia da informação na gestão do conhecimento. **Ciência da Informação**, v. 36, n. 1, p. 124–135, 2007.

SCHONS, C. H. **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: 19 de agosto de 2015.