UNIVERSIDADE FEEVALE

ISMAEL GRASSMANN MATTE

PROTÓTIPO DE UM WIKI PARA GESTÃO DO CONHECIMENTO EM UM SETOR DE SUPORTE DE TI BASEADO EM KCS

(Título Provisório)

Anteprojeto de Trabalho de Conclusão

Novo Hamburgo

2018

ISMAEL GRASSMANN MATTE

PROTÓTIPO DE UM WIKI PARA GESTÃO DO CONHECIMENTO EM UM SETOR DE SUPORTE DE TI BASEADO EM KCS

(Título Provisório)

Anteprojeto de Trabalho de Conclusão de Curso, apresentado como requisito parcial

à obtenção do grau de Bacharel em

Sistemas de Informação pela

Universidade Feevale

Orientador: Roberto Scheid

Novo Hamburgo

2018

RESUMO

A enorme quantidade de informações disponíveis para uma organização no seu ambiente interno e externo faz com que seja necessário identificar quais devem ser armazenadas e utilizadas. Com todo esse conhecimento disperso entre os colaboradores diretos e indiretos, é fundamental que as organizações invistam em processos e ferramentas que propiciem a captura, o armazenamento e o fácil acesso do mesmo. Neste contexto, este trabalho visa responder a seguinte questão: a fim de potencializar a gestão do conhecimento em um setor de suporte de tecnologia da informação de uma Instituição de Ensino Superior do Vale do Rio do Sinos (RS), é viável a utilização de um wiki baseado nas diretrizes da metodologia *Knowledge Centered Support*? Não obstante, visa-se também, por meio de um *benchmarking* e levantamento de requisitos, verificar as melhores práticas utilizadas no mercado no que tange ao wiki a fim de propor um protótipo da mesma. O método adotado é o de estudo de caso, em que será aplicado um questionário quantitativo e qualitativo com os colaboradores do setor em análise, verificando a aceitação com a tecnologia proposta.

Palavras-chave: Gestão do conhecimento. Wiki. Knowledge Centered Service. Serviço centrado em conhecimento. Suporte de TI.

SUMÁRIO

MOTIVAÇÃO ...........................................................................................................................5

OBJETIVOS ..............................................................................................................................8

METODOLOGIA ......................................................................................................................9

CRONOGRAMA ....................................................................................................................10

BIBLIOGRAFIA ....................................................................................................................11

MOTIVAÇÃO

A *Consortium for Service Innovation* (CSI) define o conhecimento como a informação que pessoas podem utilizar para tomar decisões ou realizar ações. O que é conhecimento para uma pessoa pode não ser para a outra, porque pessoas diferentes têm habilidades e responsabilidades diferentes, como por exemplo, um artigo em um periódico médico pode ser útil para um doutor, mas confuso ou enganoso para o paciente (CONSORTIUM FOR SERVICE INNOVATION, 2018, tradução nossa). O conhecimento é majoritariamente obtido através de interações e experiências. Conforme mais experiência é adquirida, o conhecimento é ampliado, refinado e corrigido. Desta forma, o conhecimento continuamente evolui, embora ele nunca esteja perfeito ou realmente completo (CONSORTIUM FOR SERVICE INNOVATION, 2018, tradução nossa).

De acordo com Davenport e Prusak (1998), o conhecimento proporciona uma estrutura para a avaliação e a incorporação de novas experiências e informações, pois ele é uma mistura fluida de experiência condensada, valores, informação contextual e “*insight”* experimentado. E está embutido não somente em documentos ou repositórios, mas também em rotinas, processos, práticas e normas organizacionais.

Silveira (2011) explica que a Gestão do Conhecimento (GC) tem o intuito de criar, identificar, integrar, capturar, compartilhar e mensurar as experiências e o conhecimento existentes na organização, através da utilização de metodologias e tecnologias específicas. Uma das maneiras de enfrentar as constantes mudanças que ocorrem no ambiente organizacional é originar, obter e aplicar o conhecimento de forma contínua.

A criação e o compartilhamento de novos conhecimentos na organização se tornam possíveis com os seguintes elementos: cultura, liderança, estruturas organizacionais, redes de aprendizagem e ferramentas de Tecnologia da Informação (TI) que encorajem a interação entre pessoas de diferentes setores e facilitem a identificação e a recuperação de experiências existentes através de repositórios do conhecimento (DRIESSEN et al., 2007). Além disso, a GC possibilita a criação de produtos, processos, aperfeiçoa a qualidade, novos arranjos organizacionais, novas habilidades, novas crenças, novos valores, novos aprendizados, novas atitudes e comportamentos. A finalidade é obter uma perspectiva de alcance de resultados superiores (NONAKA; TAKEUCHI, 1997).

As questões relacionadas à GC não são novas, assim como dito por Quelopana (2003), o que parece novo é a velocidade com que os novos conhecimentos precisam ser capturados, gerados, disseminados, armazenados e avaliados; o desafio é a utilização por parte de indivíduos e organizações das fontes de conhecimento para que, através delas, seja possível otimizar a formulação de estratégias, a tomada de melhores decisões e a solução de problemas, com o foco em um desempenho ótimo.

É nesse contexto que surgem metodologias com o intuito de auxiliar o processo de gestão e capitalizar o conhecimento das organizações. O CSI descreve a *Knowledge Centered Service* (KCS) como uma metodologia comprovada para a integração da criação, validação, uso e melhoria do conhecimento no fluxo de trabalho (2018, tradução nossa). Statdlober (2016) complementa que ela tem o objetivo principal de resolver desafios comuns de empresas que prestam serviços de suporte a clientes e usuários, planejando e compartilhando as melhores práticas de captura, estruturação e reuso do conhecimento.

Mesmo que a KCS seja possibilitada pela tecnologia, ela é primariamente formada por pessoas, pois elas são a fonte do conhecimento. A metodologia tem provado que as melhores pessoas para capturar e manter o conhecimento de suporte são as que o criam e o mantém diariamente. Assim sendo, a metodologia também faz com que o trabalho em equipe seja aprimorado. A organização deve mudar sua percepção para que veja o conhecimento como um ativo possuído e mantido pela equipe, não por um indivíduo ou um pequeno grupo de criadores de conteúdo (The KCS Academy, 2018). O foco da equipe deve ser capturar e melhorar o conhecimento coletivo - não somente resolver problemas de clientes individuais, mas também aprimorar o aprendizado organizacional (The KCS Academy, 2018).

Na equipe de suporte de TI, Cohen (2008) afirma que vários técnicos trabalham ou já trabalharam, e muitos destes ajudam a resolver problemas e a descobrir meios de contornar situações que impediam o funcionamento de algum serviço de TI. É provável que inúmeras experiências e tentativas foram realizadas até chegar ao entendimento e solução de certas situações. Desta forma, é preciso encontrar, capturar, organizar e governar um dos bens mais valiosos de qualquer organização: a “*expertise”* e as experiências vividas por seus colaboradores.

Cohen (2008) diz também que é necessário ter ciência da importância de construir uma base de conhecimento, uma vez que esta, indiscutivelmente, é uma das ferramentas mais importantes dentro de um setor de suporte de TI. Dentre os motivos e benefícios, estão por exemplo: compartilhamento do conhecimento, redução do tempo e custo de atendimentos, integridade na solução dos problemas e o aumento na satisfação dos clientes.

Com isso em vista, o desenvolvimento de tecnologias da informação e comunicação têm permitido, tanto no âmbito interno e externo, maior colaboração, interatividade e dinamização quanto ao fluxo de conhecimento organizacional, ampliando o potencial coletivo. Dentre estas, os wikis têm se destacado no sentido de permitir que as organizações alavanquem os processos ligados ao conhecimento (SCHONS, 2008).

Martins (2008) explica que o wiki é uma ferramenta assíncrona, criada em 1995 por Ward Cunningham com o objetivo de desenvolver uma página na web que possibilitasse a edição aberta e colaborativa. Trein e Schlemmer (2008) esclarecem: o wiki consiste em um conjunto de páginas disponíveis na web e que podem ser editadas de maneira colaborativa por diversos usuários ao mesmo tempo. Tais páginas são geralmente baseadas em HTML, contendo uma interface simples. Lima (2009) diz que devido a facilidade de edição da wiki, é possível que os usuários corrijam erros e complementem ou acrescentem novas ideias, de forma que o espaço seja atualizado constantemente.

A partir do supracitado, surge a questão de pesquisa do trabalho. Qual seja: **a fim de potencializar a GC no setor de suporte de TI, é viável a utilização de um wiki baseado nas diretrizes da metodologia KCS?**

OBJETIVOS

Objetivo geral

Modelar um wiki para padronizar a criação, validação, atualização e uso do conhecimento em um setor de suporte de tecnologia da informação baseado nas diretrizes da metodologia *Knowledge Centered Service*, a fim de avaliar sua viabilidade em tal cenário.

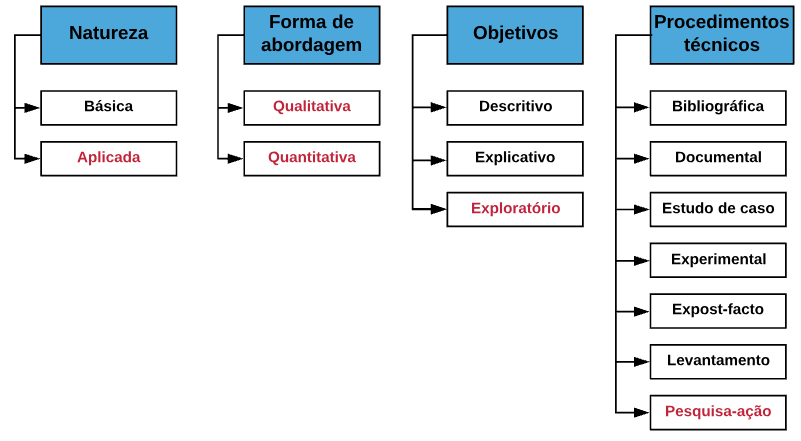
Objetivos específicos

* Estudar o estado da arte da GC;
* Realizar um *benchmarking* de wikis para GC já existentes;
* Pesquisar os conceitos e diretrizes da metodologia KCS;
* Prototipar/adaptar o wiki de acordo com as diretrizes da metodologia KCS;
* Avaliar a aceitação da ferramenta pelos colaboradores do setor de uma Instituição de Ensino Superior do Vale do Rio do Sinos (RS).

METODOLOGIA

A Figura 1 apresenta a metodologia utilizada e o tipo de pesquisa nas quais esse trabalho está baseado. Os quadros destacados em vermelho mostram os procedimentos utilizados.

Figura 1 - Procedimentos de pesquisa



Fonte: elaborado pelo autor (2018).

O referencial teórico deste trabalho terá como base as pesquisas bibliográficas, literaturas, artigos e publicações pertinentes aos assuntos contidos no contexto do mesmo. Serão realizados *benchmarkings* em wikis de apoio à gestão do conhecimento já utilizadas no mercado, de forma que seja possível identificar os requisitos mínimos para que um wiki possa ser classificada como tal. Na sequência, vão ser feitos estudos sobre a metodologia KCS, com o intuito de verificar as diretrizes da mesma.

Com os resultados obtidos, um protótipo de wiki será modelado; posteriormente, através de um questionário, avaliado pelos colaboradores do setor de suporte de Tecnologia da Informação.

CRONOGRAMA

Trabalho de Conclusão I

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Etapa | Meses | | | |
| Ago | Set | Out | Nov |
| Desenvolvimento inicial do anteprojeto | X |  |  |  |
| Entrega do aceite de orientação | X |  |  |  |
| Revisão bibliográfica | X | X |  |  |
| Entrega do Anteprojeto |  | X |  |  |
| Desenvolver o Trabalho de Conclusão I |  | X | X |  |
| Revisão e entrega do Trabalho de Conclusão I |  |  |  | X |

Trabalho de Conclusão II

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Etapa | Meses | | | |
| Mar | Abr | Mai | Jun |
| Benchmarking de wikis | X | X |  |  |
| Modelagem do protótipo | X | X |  |  |
| Elaboração do questionário |  | X |  |  |
| Análise das respostas obtidas através do questionário |  | X | X |  |
| Desenvolver o Trabalho de Conclusão II |  |  | X | X |
| Revisão e entrega do Trabalho de Conclusão II |  |  | X | X |

BIBLIOGRAFIA

COHEN, Roberto. **Implantação de help desk e service desk**. São Paulo: Novatec, 2008.

Consortium for Service Innovation. **Knowledge-Centered Service**. Disponível em: https://library.serviceinnovation.org/KCS. Acessado em: agosto/2018.

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

DRIESSEN, Samuel, HUIJSEN, Willem-Olaf, GROOTVELD, Marjan, **A framework for evaluating knowledge mapping tools. Journal of Knowledge Management**, vol. 11, no. 2, pp.109-117, 2007.

LIMA, Maria Conceição Alves de. **A tecnologia wiki e a autoria colaborativa na internet**. Instrumento, Juiz de Fora, vol. 11, no. 2, p. 11-22, julho/dezembro 2009.

MARTINS, Hugo. Dandelife, Wiki e Goowy. In: CARVALHO, Ana Amélia A. (Org.). **Manual de ferramentas da web 2.0 para professores**. Lisboa: Ministério da educação - DGIDC, 2008. p. 57-82.

NONAKA, Ikujiro, TAKEUCHI, Hirotaka. **Criação de conhecimento na empresa:** como as empresas japonesas geram a dinâmica da inovação. Rio de Janeiro: Campus, 1997.

QUELOPANA, Eliana Marroquín. **Conhecimento e decisão:** um estudo sobre a relação entre o conhecimento e a qualidade da decisão. Disponível em: http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/12/12139/tde-15122004-131631/publico/Eliana\_Marroquin\_diss.pdf. Acesso em: agosto/2018.

SCHONS, Claudio Henrique. **A contribuição dos wikis como ferramentas de colaboração no suporte à gestão do conhecimento organizacional**. Inf. & Soc.: Est., João Pessoa, v.18, n.2, p. 79-91, maio/agosto 2008.

SILVEIRA, Rosana Rosa. **Diretrizes para mitigar as barreiras à implementação da gestão do conhecimento em organizações**. Tese (Engenharia e Gestão do Conhecimento), UFSC, Florianópolis, 2011.

STATDLOBER, Juliano. **Gestão do conhecimento em serviços de TI:** guia prático. Rio de Janeiro: BRASPORT, 2016.

The KCS Academy. **Knowledge-Centered Service**. Disponível em: http://www.thekcsacademy.net/kcs/. Acessado em: setembro/2018.

TREIN, Daiana, SCHLEMMER, Eliane D. R. **Projetos de aprendizagem baseados em problema no contexto da web 2.0**: possibilidades para a prática pedagógica. E-Curriculum, São Paulo, v.4, n.2, junho 2009.