

O USO DA FERRAMENTA WIKI COMO GESTÃO DO CONHECIMENTO EM REDE DE BIBLIOTECAS DE ARTE: UMA PROPOSTA

Mary Komatsu Shinkado

Projeto de pesquisa apresentado ao Departamento de Pós-Graduação e Extensão da Anhanguera Educacional, como requisito parcial à obtenção do grau de especialista.

RESUMO

O presente trabalho tem por objetivo apresentar uma proposta utilizando a ferramenta WIKI na gestão do conhecimento em uma rede de bibliotecas, neste caso, a REDARTE/RJ (Rede de Bibliotecas e Centros de Informação em Arte no Estado do Rio de Janeiro). Possibilitando assim, a melhoria no gerenciamento das informações e do conhecimento quanto ao funcionamento dos serviços, padronização de procedimentos e normas em uma rede de bibliotecas, desenvolvendo um modelo para reter e compartilhar conhecimento organizacional.

Palavras-chave: REDARTE/RJ, Wiki, gestão do conhecimento, rede de bibliotecas, informação em arte.

1. INTRODUÇÃO

O tema apontado pretende ser instrumento de estudo para que os profissionais da área de informação (Bibliotecários, arquivistas) possam refletir sobre a possibilidade de realizar a Gestão do Conhecimento com o uso de instrumentos tecnológicos, que permita uma melhor organização e compartilhamento das informações. Muitas das vezes o conhecimento e experiência são retidos com alguns integrantes (Diretoria ou membro ativo) da rede, que armazena e fica indisponível para os demais participantes. Desta forma, uma ferramenta colaborativa permitirá a transferência do conhecimento para os novos colaboradores.

Desde a sua criação, a rede de bibliotecas vem atuando e realizando uma série de atividades (reuniões, eventos, cursos, etc.) gerando documentação, experiências, ideias, conhecimentos, técnicas e práticas entre os membros da rede. Com o passar dos anos, é percebida pelo grupo dificuldades de organizar e compartilhar todo conhecimento gerido durante o processo de trabalho. Por motivo de mudança de gestão a cada dois anos, muitas das vezes, o conhecimento obtido ficam dispersas comprometendo uma aplicação mais efetiva e estruturada. Portanto o estudo tem como justificativa a necessidade de demonstrar aos profissionais da informação, conforme CERQUEIRA (2006) que não se pode ignorar a riqueza teórica e metodológica que a Gestão do Conhecimento pode trazer para as organizações e atividades nas áreas de organização do conhecimento.

A partir da experiência da Biblioteca Amadeu Amaral do Centro Nacional de Folclore e Cultura Popular, um dos integrantes da REDARTE/RJ, que implantou o sistema colaborativo do tipo WIKI, observamos que a solução aumentou a satisfação para a organização na retenção e difusão do conhecimento.

Os motivos pelos quais os funcionários acreditam que esse processo irá contribuir para o crescimento institucional foram diversos. Pode ser analisado que, a grande preocupação do Centro Nacional de Folclore e Cultural Popular é que seja evitada a amnésia institucional. Assim sendo, para a organização, o compartilhamento do conhecimento e as formas como essa troca ocorre podem ser a solução para que tudo o que foi construído não se perca e para que acarrete benefícios e lucros a partir do capital intelectual e do conhecimento organizacional. Acredita-se que a cultura organizacional precisa ainda ser trabalhada para que possa ser possível, com o uso da ferramenta Mediawiki, gerenciar e qualificar a transferência do conhecimento produzido, possibilitando, assim, que este sirva para o apoio a processos decisórios. (MACEDO, 2012, p.44).

A pesquisa tem como objetivo geral apresentar as circunstâncias da introdução de uma metodologia da aplicação de Gestão do Conhecimento através da ferramenta WIKI em uma rede de bibliotecas.

Como objetivos específicos os seguintes tópicos:

- Implementação de boas práticas de gestão do conhecimento visando à organização e disseminação dos conhecimentos geridos em uma rede de bibliotecas;
- Analisar a contribuição desta ferramenta na colaboração dos serviços de rotina;
- Promover a democratização no acesso à informação, evitando que o conhecimento seja retido em uma área ou pessoa;
- Transformar o conhecimento tácito em conhecimento explícito;
- Salvar a memória institucional da rede;
- Compartilhar conhecimento pode contribuir para novos projetos e no crescimento profissional.

Para tanto, a metodologia utilizada para pesquisa teve caráter descritivo, foi analisada como modelo a adoção da ferramenta WIKI para gestão do conhecimento adotada em uma Biblioteca integrante da rede. Simultaneamente foram analisados os casos similares utilizados em outras organizações em literaturas acadêmicas para elucidar de maneira construtiva sobre o tema sugerido. E por último, as considerações finais a respeito desta análise para uma proposta da adoção desta ferramenta em uma rede de bibliotecas, neste caso, a REDARTE/RJ (Rede de Bibliotecas e Centros de Informação em Arte no Estado do Rio de Janeiro).

2. REDE DE BIBLIOTECAS E CENTROS DE INFORMAÇÃO EM ARTE NO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – REDARTE/RJ

A partir da crença no trabalho cooperativo e na urgência de atender aos usuários, desprovidos de informação sobre acervos de arte localizados em instituições do país, em dezembro de 1995 foi criada a REDARTE/RJ, Rede de Bibliotecas e Centros de Informação em Arte no Estado do Rio de Janeiro. Tinha como proposta possibilitar o intercâmbio entre instituições, levantar necessidades e demandas de informação em arte, divulgar os acervos de arte no Brasil e seus respectivos sistemas/rede, divulgar novas tecnologias usadas no tratamento e

disseminação de informação em arte e estimular a utilização e o aprimoramento dos serviços e produtos de informação já existentes no país.

Cientes das dificuldades enfrentadas pela área, tradicionalmente carente de recursos humanos e financeiros, as onze instituições que se reuniram inicialmente tinham clareza sobre a necessidade de trabalhar com metas factíveis.

As instituições são representadas na Rede por gestores das unidades de informação participantes, graduados em Biblioteconomia e áreas afins. Atualmente são 28 bibliotecas participantes. **(Figura 1)**

INSTITUIÇÕES ACADÊMICAS	Públicas Federais	<ul style="list-style-type: none"> • UFRJ/ Escolas de Belas Artes • UFRJ/Escola de Música • UFRJ/Faculdade de Letras • UFRJ/Faculdade de Arquitetura e Urbanismo • UFF/Biblioteca Central de Gragoatá • UNIRIO/Centro de Letras e Artes
	Públicas Estaduais	<ul style="list-style-type: none"> • UERJ/ Escola Superior de Desenho industrial • UERJ/ Centro de Educação e Humanidades
	Privadas	<ul style="list-style-type: none"> • Escola de Propaganda e Marketing - RJ • Pontifca Universidade Católica do Rio de Janeiro • UNICARIOCA
INSTITUIÇÕES GOVERNAMENTAIS	Museus Federais do IBRAM	<ul style="list-style-type: none"> • Museu Castro Maya • Museu Histórico Nacional • Museu Nacional de Belas Artes • Museu Villa-Lobos
	Outras Federais	<ul style="list-style-type: none"> • Centro Cultural Banco do Brasil • IPHAN/Biblioteca Noronha Santos • IPHAN/Biblioteca Paulo Santos • IPHAN/Centro Nacional de Folclore e Cultura Popular • FUNARTE/ Centro de Documentação

ORGANIZAÇÕES NÃO GOVERNAMENTAIS	Museus	<ul style="list-style-type: none"> • Museu de Arte Contemporânea de Niterói • Museu de Arte Moderna do Rio de Janeiro • Museu do Ingá
	Outras	<ul style="list-style-type: none"> • Casa Daros • Centro Cultural Justiça Federal • Instituto Goethe /RJ • Instituto Brasil Estados Unidos/RJ • Instituto Cervantes/RJ

Figura 1 – Bibliotecas integrantes da REDARTE/RJ (2014)

Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados da REDARTE/RJ

Em 2006, a REDARTE/RJ estabeleceu como meta sua oficialização, visando aumentar o alcance dos trabalhos desenvolvidos e sua eficiência, beneficiando cada vez mais as instituições integrantes e seus usuários, através de realização de cursos, além de outras atividades ligadas à área de Artes. **(Figura 2)**



Figura 2 - Organograma da REDARTE/RJ a partir da oficialização da rede.

Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados da REDARTE/RJ

De acordo com Isabel Grau, “a base do trabalho da Rede é o conhecimento mútuo e o contato entre as instituições”. É importante e relevante “o compartilhamento de ideias, experiências, técnicas, conhecimentos, notícias e informações de todo tipo entre os profissionais das unidades da REDARTE/RJ”. (OLIVEIRA, 2009, p.4)

Um dos caminhos para o compartilhamento são as Reuniões de Diretoria, as Reuniões Gerais que são realizadas mensalmente e as reuniões de Grupo de Trabalho. As reuniões assim como os eventos organizados pela REDARTE/RJ são registradas em atas e divulgadas via *email* para os membros da rede ou no *website* institucional (<http://www.redarterj.com>). As fotos registro dos momentos destes eventos são disponibilizadas através de álbum digital (Picasa).

É através dessas redes que conhecimentos, experiências e vivências individuais são compartilhados, visando benefícios recíprocos (TOMAÉL, 2008).

3. GESTÃO DO CONHECIMENTO

Com advento da informática e da globalização, o crescimento vertiginoso da informação como o conhecimento, são resultados da aprendizagem individual ou organizacional. Diante deste cenário, as empresas se conscientizaram da importância de uma revisão dos modelos de Gestão do conhecimento.

A Gestão do conhecimento envolve pessoas, processos e tecnologias, pode transformar as organizações em novo nível de efetividade, eficiência e competências operacionais com a ajuda de qualificados e experientes profissionais. Mas se esse conhecimento produzido é retido por uma pessoa, o resultado é a dispersão do conhecimento. Para evitar isto, o conhecimento deve ser armazenado, capturado e o mais importante compartilhado. É transformar o conhecimento tácito em conhecimento explícito .

O **conhecimento tácito** é o conhecimento pessoal, informal, que envolve experiências e aprendizado, fatores intangíveis como perspectivas, valores e crenças pessoais.

O **conhecimento explícito** é o conhecimento formal, documentado e principalmente transformar o conhecimento de forma estruturada em ações produtivas e eficazes.

O conhecimento tácito corresponde ao conhecimento baseado na experiência pessoal e, em muitos casos, identifica-se com as habilidades do indivíduo. Sua principal característica é ser de difícil comunicação e transmissão, não sendo acessível de forma direta a outros indivíduos. [...] O conhecimento explícito, por sua vez, caracteriza-se pelo fato de poder ser codificado diretamente em um sistema de representação como na linguagem natural, por exemplo. Neste sentido, é facilmente transmissível ou comunicável, sendo, portanto, de acesso direto para outros indivíduos. Ao expressar que alguém (A) possui um conhecimento desse tipo, costuma-se utilizar a expressão ‘A sabe que P’ (na qual P constitui um enunciado). Desta maneira, saber que água é H₂O, ou que, quando na copiadora acende a luz vermelha, é preciso trocar o cartucho de tinta, são exemplos desse tipo de conhecimento. (TARAPANOFF, 2006, p.116-17).

Com base nos conceitos de NONAKA e TAKEUCHI (1997, p. 79) onde se lê: “a criação do conhecimento organizacional é uma interação contínua e dinâmica entre o conhecimento tácito e o conhecimento explícito” Um modelo que exemplifica a gestão e retenção do conhecimento é apresentado na figura abaixo.



Figura 3: Espiral do Conhecimento (NONAKA & TAKEUCHI, 1997).

A gestão do conhecimento caracteriza-se:

[...]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. (CHOO, 2006, p.28)

A aplicação de Gestão do Conhecimento para a REDARTE/RJ proporcionará que a rede enfrente novos desafios e efetivamente implemente práticas inovadoras de gestão, melhorando, assim, a qualidade dos processos, produtos e serviços públicos.

4. FERRAMENTA WIKI

O software WIKI é uma ferramenta de colaboração com a finalidade de reter o conhecimento de forma estruturada e aproveitável, registrando habilidades e experiências da comunidade prática que está muitas das vezes retido na mente dos colaboradores.

O termo WIKI vem da expressão havaiana “*wiki-wiki*”, quer dizer rápido, veloz. É uma ferramenta disponível na WEB 2.0, que permite de forma colaborativa gerenciar conhecimento, através da edição e compartilhamento dos trabalhos e documentos.

A tecnologia *wiki* foi criada por Ward Cunningham em 1995, que tinha como intuito desenvolver uma ferramenta que qualquer usuário, mesmo sendo leigo em ferramentas computacionais, pudesse inserir dados através da *Web* e alimentar uma base comum de dados vitais de forma colaborativa. Cunningham denominou esta ferramenta de WikiWikiWeb [...] (SCHONS, 2008, p.80).

Em paralelo nasce a cultura WIKI, como a Wikipédia a maior enciclopédia do mundo, e que são lidas e editadas diariamente por milhares de pessoas. Segundo 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 [...]”. Com a mesma filosofia de *software* livre de desenvolver conteúdos, colaborar e compartilhar surge também a Wikibiblioteca, TWiki, Zohowiki, Wikispaces, Mediawiki, Dokuwiki, WikiMatrix, entre outros.

Conforme FAQUETTI *apud* ALVES (2006, p.5) destacam algumas características básicas da ferramenta WIKI:

- a) Software livre de fácil instalação e compatível com as plataformas Linux e Windows;
- b) Permite discussão assíncrona;
- c) Permite importação e exportação de textos e imagens facilitando a criação automática de hipertexto e hiperlinks;

- d) Não existe qualquer mecanismo de revisão preliminar à publicação, portanto a responsabilidade pela qualidade das contribuições é de cada participante autorizado;
- e) A autorização pode contribuir no sistema pode ser programada pelo grupo gestor, podendo ser ampla e irrestrita ou possuir algumas restrições como por exemplo, estar cadastrado.

Há duas áreas principais no uso de Web 2.0 pelas empresas: ferramentas para impulsionar a colaboração e a produtividade das organizações tanto internamente como com parceiros de confiança; e ferramentas usadas para fornecer um fórum de diálogo entre as empresas e seus clientes. O primeiro é o melhor estabelecido, já que as iniciativas de gestão do conhecimento corporativo têm visto um aumento constante no uso de *wikis*, por exemplo, com grupos de especialistas que trabalham em conjunto reunindo idéias e resolvendo problemas. A segunda área de uso é menos estabelecida, mas tende a crescer, uma vez que as redes sociais geralmente são mais baratas do que outras formas de marketing e tem a vantagem de manter a conversa nos dois sentidos (TWENTYMAN, 2009).

Uma das questões abordadas na dissertação de OLIVEIRA (2012), sobre os pontos a serem trabalhados na REDARTE/RJ, ela cita o fortalecimento da colaboração e da troca de experiências entre as unidades integrantes e colaboradores através do uso mais efetivo das TICS, e da utilização de ferramentas da *Web 2.0*.

Segundo as definições de OLIVEIRA (2012), pode-se afirmar que a característica de uma rede de conhecimento é a troca de informações com a criação de espaços para o compartilhamento de falhas e insucessos, que resultaria na tomada de decisões para boas práticas proporcionando assim, em novos conhecimentos e inovação.

Percebendo a necessidade de atender a demanda da rede para o gerenciamento e organização do conhecimento, é oportuno ressaltar a importância fundamental para a implantação da ferramenta WIKI que poderá contribuir na sistematização e disponibilização dos documentos produzidos pela rede, das experiências adquiridas, promoverá melhor comunicação, troca de ideias e compartilhamento com os atuais e futuros integrantes da rede, proporcionando de maneira estruturada melhor visibilidade de conteúdos. Os membros serão encorajados a interagir mais efetivamente com relação às ferramentas WEB 2.0, minimizando barreiras em relação ao uso das TICs e criar novas oportunidades de colaboração, dinamização do fluxo de informação e produção de conhecimento.

4. PROPOSTA

Na literatura acadêmica apresenta poucas pesquisas do uso de WIKI em bibliotecas e principalmente em uma rede de bibliotecas. Portanto, com base na análise do estudo de caso da Biblioteca Amadeu Amaral, e pelos motivos expostos em que a REDARTE/RJ vivencia no atual cenário com o acúmulo de informações e experiências, propõe-se a implantação da ferramenta WIKI para a REDARTE/RJ.

Segundo, Sérgio Lozinsky *apud* MOREIRA (2006) da IBM apontam o que WIKI deve se ter alguns cuidados para o seu sucesso no meio corporativo, tais como:

1. Massa crítica – A adesão de um grupo de pessoas que esteja dispostos a participar, motivando a colaboração para o objetivo com resultados esperados.

2. Cultura - Sensibilizar a criação de WIKIS juntamente com os colaboradores, incentivando e divulgando para experimentarem o uso desta ferramenta na prática.

3. Atualização – É importante a frequência na atualização dos conteúdos, que trará relevantes benefícios para o projeto. “Se você entrar em um *wiki* de manhã e voltar à noite, sem notar nenhuma diferença, ele está fadado a morrer”, de acordo com LOZINSKY.

4. Administração – Designar um administrador para realizar a moderação no sistema é fundamental para assegurar a segurança e disseminação evitando eventuais incorreções.

5. Investimento – Inicialmente tem baixo custo, disponíveis para download *software* gratuito. Tendo em vista o resultado satisfatório na Biblioteca Amadeu Amaral, a opção por adotar a mesma plataforma o MediaWiki, é por atender os mesmos princípios da Wikipédia, tendo uma gama de recursos como conteúdo completamente aberto e controlado, necessitando a criação apenas de uma conta para a edição de artigos.

Para melhor compreensão, apresentamos um modelo de planejamento estratégico para definir as ações estratégicas de implantação da ferramenta.

Definição da Estratégia	Determinar o propósito da organização e a filosofia de gestão; Identificar forças e fraquezas internas; Monitorar mudanças do ambiente externo; Prever condições futuras e estabelecer premissas de planejamento;
--------------------------------	--

	<p>Determinar oportunidades e ameaças; Formular metas específicas; Identificar e avaliar estratégias e políticas alternativas; Selecionar a melhor alternativa em termos de plano estratégico; Possibilitar a elaboração de planos de ação.</p>
Gerenciamento Projetos	<p>Identificação da visão de futuro Análise de cenários Diagnóstico: matriz SWOT Definição da Missão Determinação de objetivos Formulação de estratégias Desdobramento das estratégias: plano de ação</p>

Mapeamento de Processos

Baseado no estudo realizado por MACEDO (2012), segue os procedimentos para a construção e implementação da ferramenta WIKI na Rede.

Etapas do Processo	Descrição
Diagnóstico	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar a base de conhecimento organizacional relevante da REDARTE/RJ. - Levantar o conjunto documental da REDARTE/RJ a ser organizado. - Identificar os membros de cada gestão e suas competências na rede.
Criação	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar pesquisas através de um questionário a cerca da Gestão do Conhecimento para avaliar o grau de entendimento de cada pessoa consultada. - Realizar entrevistas com os membros mais antigos que atuaram na Rede. - Solicitar assessoria de profissionais de TI para a implementação da ferramenta WIKI . - Eleger um servidor em uma das instituições participantes para a instalação do WIKI, com acesso à

	<p>internet.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Criar um banco de melhores práticas validadas pelos gestores da Rede.
Captura	<ul style="list-style-type: none"> - Captar os documentos Rede (Atas, correspondências, <i>clippings</i>, relatórios e registros fotográficos). - Digitalizar as fontes impressas. - Registrar e documentar os relatos de experiências dos antigos membros da Rede.
Organização	<ul style="list-style-type: none"> - Conscientizar e motivar os colaboradores para a importância da gestão do conhecimento para a mudança organizacional. - Definir as métricas e avaliação do projeto. - Desenvolver uma infra-estrutura que inclua <i>hardware</i>, <i>software</i>, ferramentas de <i>networking</i> e as tecnologias que criam, controlam, armazenam, disseminam e aplicam a informação. - Melhorar a tomada de decisão.
Acesso	<ul style="list-style-type: none"> - Promover treinamentos para todos os integrantes da Rede. - Apresentar o tutorial WIKI para melhor entendimento do mecanismo e funcionamento da ferramenta. - Comunicar através de reuniões presenciais e por meio virtual. - Fornecer um repositório de informações sobre a localização de conhecimentos na REDARTE/RJ, incluindo fontes de consulta e também os membros ou equipes detentoras de determinado conhecimento.

Utilização	<ul style="list-style-type: none"> - Permitir a troca de conhecimento de forma estruturada através da padronização de procedimentos, normas, e políticas explicitadas. - Disponibilizar conhecimento gerado na REDARTE/RJ. - Registrar as melhores práticas (sucessos e fracassos). - Registrar o conhecimento dos colaboradores da Rede. - Ter o comprometimento do uso contínuo desta ferramenta.
-------------------	--

Projetos

Projeto a ser elaborado futuramente com os membros da REDARTE/RJ.

Gestão de TI

O projeto para implantação deverá contar com uma consultoria em TI, que prestará suporte e orientação no uso do *software*.

Tutorial contendo instruções de instalação, edição e formatação. TUTORIAL WIKI (2015).

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Pode-se concluir que a implantação desta nova tecnologia e seus resultados pode concorrer para o aprofundamento das discussões dos temas em gestão de conhecimento.

O ponto fundamental para que esse desafio seja efetivamente implementado é a motivação e conscientização. Uma vez que as pessoas envolvidas precisam saber no que vão trabalhar, sua importância para a Rede, colaborar no funcionamento e acima de tudo precisam estar dispostas a participar. Serão necessárias muitas reuniões, principalmente as informais, para que essa motivação aconteça.

Percebe-se que a aplicação da ferramenta WIKI na REDARTE/RJ elucidará um novo espaço de inovação para os profissionais de informação em Arte.

6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BATISTA, Fábio Ferreira. **Modelo de Gestão para administração pública brasileira: como implementar a Gestão do Conhecimento para produzir resultados em benefício do cidadão.** Rio de Janeiro: IPEA, 2012.

BEM, Roberta Moraes de; RIBEIRO JÚNIOR, Divino Ignácio. A gestão do conhecimento dentro das organizações: a participação do bibliotecário. Florianópolis: 2006. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v.11, n.1, p.75-82, jan./jul., 2006.

CERQUEIRA, Iris Abdallah, coord. **Inteligência competitiva: conceituação e estudo comparativo da experiência brasileira – nº 4062/0104: relatório final do projeto de pesquisa.** Rio de Janeiro: Universidade Federal do Rio de Janeiro, 2006.

CHIAVENATO, Idalberto. **Os novos paradigmas: como as mudanças estão mexendo com as empresas.** São Paulo: Atlas, 1996. 319 p.

CHOO, C.W. **A organização do conhecimento.** São Paulo: SENAC, 1998.

CONHECIMENTO compartilhado. O Globo. Rio de Janeiro, 29 agosto 2010. Boa Chance.

CONSELHO FEDERAL DE BIBLIOTECONOMIA. **O Bibliotecário.** Disponível em: <www.cfb.org.br/UserFiles/File/O_Bibliotecario.pdf> . Acesso em: 26 out. 2014.

CUNNINGHAM, Ward. Wiki design principles. 2006. Disponível em: <<http://c2.com/cgi/wiki?WikiDesignPrinciples>> . Acesso em: 04 fev. 2015

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

DIAS, Cláudia Augusto. Portal corporativo: conceitos e características. **Ci. Inf. Brasília**, v. 30, n.1, p.50-60, jan.abr.2001. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/223/198>>. Acesso em 20 ago. 2014.

FAQUETI, Marouva Fallgatter; ALVES, Maria Bernardete Martins. Wikis e o bibliotecário de referência: novos ambientes de aprendizagem. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 14, Salvador, 2006. Disponível em: <<http://snbu2006.ufba.br/soac/viewabstract.php?id=333>> . Acesso em: 20 de fev 2015.

MACEDO, Juliana Camargo Souza. **Wiki como ferramenta de Gestão do conhecimento: um estudo de caso na Biblioteca Amadeu Amaral.** 2012. 59 f. Monografia (Trabalho de conclusão de curso de Biblioteconomia) – Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2012.

MARTINS, Marília Coelho Nobrega. **Contribuição da REDARTE/RJ para a recuperação da informação em arte no Rio de Janeiro: uma experiência em parceira cultural.** Rio de Janeiro: 2007.

MARSHALL, J., et al. **Competencies for Special Librarians of the 21st Century: full report** May 1996.

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

OLIVEIRA, Caroline Brito de. **Cooperação, compartilhamento e colaboração na Rede de Bibliotecas e Centros de Informação em Arte no Estado do Rio de Janeiro – REDARTE/RJ.** 2012. 151 f.: il. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação, Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação) – Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2012.

OLIVEIRA, Caroline Brito de; GRAU, Isabel Ariño. **Rede de colaboração em arte: o caso da REDARTE.** Rio de Janeiro: 2009.

SANTOS, Jussara Pereira. O moderno profissional da informação: o bibliotecário e seu perfil face aos novos tempos. **Inf & Inf.**, Londrina, v.1, n.1, p.5-13, jan/jun. 1996. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informação/article/download/1613>>. Acesso em 18 ago 2014.

SCHONS, Claudio Henrique. A contribuição dos Wikis como ferramenta de colaboração no suporte à gestão do conhecimento organizacional. **Inf.&Soc.: Est.**, João Pessoa, v.18, n.2, p.79-91, maio/ago 2008. Disponível em: <cmappublic3.ihmc.us/rid+1JD0KZPGC-22GRXKF-PX0/wiki_Ferr_Colab_GC.pdf>. Acesso em 20 ago 2014.

TAKEUCHI, Hirotaka; NONAKA, Ikujiro. **Gestão do Conhecimento.** Porto Alegre: Boksman, 2008.

TARAPANOFF, Kira (org). **Inteligência, Informação e conhecimento.** Brasília: IBICT, UNESCO, 2006.

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

TASSINARI, Fernando; VOLGARIN, Rosineide Aparecida de Lira; DUDUCHI, Marcelo. O uso da ferramenta do tipo *wiki* na gestão do conhecimento empresarial. In: **VIII Workshop de Pós-Graduação e Pesquisa do Centro Paula Souza.** São Paulo 2013. p.903-9. Disponível em:< http://www.centropaulasouza.sp.gov.br/pos-graduacao/workshop-de-pos-graduacao-e-pesquisa/008workshop2013/trabalhos/otimizacao_e_qualidades_de_sistemas_produtivos/121556_903_909_final.pdf>>. Acesso em 28 set 2014.

TEIXEIRA FILHO, Jayme. **Gerenciando conhecimento.** Rio de Janeiro: SENAC, 2000.

TOMAÉL, Maria Inês. **Redes de conhecimento: o compartilhamento da Informação e do conhecimento em consórcio de exportação do setor moveleiro.** 2005. 289 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação)–Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação, Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2005.

_____. Redes de conhecimento. **DataGramZero**, [S.l.], v. 9, n. 2, abr. 2008.

TWENTYMAN, J. Business starts to take Web 2.0 tools seriously. **Financial Time**, London, Jan. 28, 2009. Digital Business, p. 1.

TUTORIAL Wiki. Disponível em:<<http://pt.wikipedia.org/wiki/Ajuda:Tutorial>> . Acesso em: 21 mar. 2015.

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 set. 2014.

VON KROG, George; ICHIJO, Kazuo; NONAKA, Ikujiro. **Facilitando a criação do conhecimento**. Rio de Janeiro: Campus, 2001.