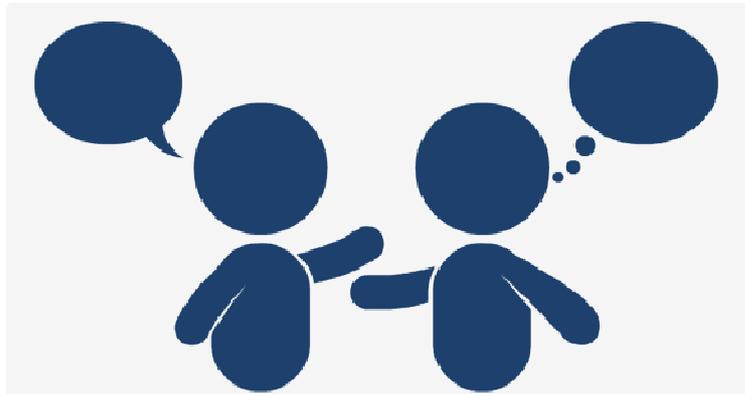


Comunidades Virtuais no Centro da Gestão do Conhecimento

por Daniel Domeneghetti, Comunidades Virtuais no Centro da Gestão do Conhecimento em Qualidade Brasil



Primeiramente, vamos às definições: Comunidade, do latim *communitate*, segundo o dicionário da língua portuguesa *Michaelis*, significa sociologicamente: “agremiação de indivíduos que vivem em comum ou têm os mesmos interesses e ideais políticos, religiosos etc.”; já *virtual*, do latim *virtuale*, significa “que não existe como realidade, mas sim como potência ou faculdade.” Assim, podemos inferir que Comunidade Virtual é um grupo de indivíduos que se reúnem, debatem e trocam idéias, experiências e conhecimento, sem, necessariamente, precisarem se conhecer pessoalmente; portanto, não dependendo de um local físico comum para confabularem.

Um grande exemplo de Comunidade Virtual na atualidade é o Facebook, que se caracteriza como ambiente de relacionamentos pessoais remotos, em que pessoas do mundo todo podem participar, uma vez que sejam convidadas por outras pessoas, maximizando assim 2 conceitos-chave: clube e rede de relacionamentos por interesse/afinidade/confiança. Dentro do Facebook e similares como o Linked-in – voltado ao *networking* profissional, as pessoas podem se relacionar com quaisquer outras pessoas que compartilhem dos mesmos gostos, crenças, interesses e/ou desejos.

Por sua vez, Gestão de Conhecimento, de acordo com o *Michaelis*, pode ser definida assim: Gestão, do latim *gestione*, é significa “administração, direção”; já Conhecimento deriva da palavra *conhecer*, proveniente do latim *cognoscere*, que significa “ter ou chegar a ter conhecimento, idéia, noção ou informação de”. Desta forma, Gestão do Conhecimento pode ser enxergada como um meio ou processo de se gerenciar (captar, transformar, armazenar e disseminar) idéias, noções, conceitos, práticas e informações sobre determinado(s) assunto(s), sejam elas explícitas (concretas, demonstradas, formatadas, etc) ou tácitas (fruto da experiência pessoal).

Mas onde esses 2 conceitos se encontram?

Sob o ponto de vista individual, certamente, você já sanou alguma dúvida sobre determinado assunto buscando a resposta na Internet, nos muitos Sites de busca disponíveis que direcionaram a resposta a partir de algum fórum de discussão existente. Isto significa que, mesmo sem ter esta intenção claramente definida, uma pessoa pode, ao tirar uma dúvida com ou a partir de outra pessoa, em um fórum de discussão – por si só uma Comunidade Virtual – fazer parte de uma rede de conhecimento disponível a todos e, portanto, passar a armazenar este conhecimento enriquecido na Internet e disponibilizá-lo para que outras pessoas possam consultar. A Gestão do Conhecimento 2.0 é assim mesmo, mais aberta, em modelo cloud, para todos consultarem em rede, independente do aplicativo de acesso (PC, celular, etc).

Em uma empresa, o processo de Gestão do Conhecimento deveria ocorrer de forma semelhante ao exposto acima, mantendo a intensidade de enriquecimento e trocas, só que de forma mais bem pensada e planejada em termos de alinhamento ao negócio, fluxos, identificação temática, níveis de prontidão para uso, modelos de consulta, armazenamento e permissão de acesso e uso, dentre outros, buscando-se criar uma rotina espiral de beneficiamento colaborador-empresa em que, ao usar o sistema proposto, o colaborador possa evoluir em termos de conhecimento, aumentando seu capital intelectual e, ao mesmo tempo, fazer com que a empresa, ao armazenar e catalogar suas interações tácitas e explícitas possa transformar esse capital intelectual individual em coletivo, portanto, organizacional.

O mesmo racional serve, por exemplo, para a Gestão de Projetos, pois todo conhecimento explícito e tácito que subsidiar a realização de qualquer fase do projeto deve ser documentado e armazenado, constituindo-se tanto em material de referência (repositório, biblioteca), como em ferramenta preventiva, que possibilita que erros ocorridos em determinados projetos não se repitam em um novo (lições aprendidas). Isso possibilita a toda a comunidade profissional usufruir de uma bagagem de conhecimento evolutivo muito importante para o sucesso de seus projetos futuros.

Daqui para frente, caberá a cada empresa definir como captar, armazenar, beneficiar, publicar e disseminar, de forma colaborativa, conhecimento da melhor maneira possível para si e seus stakeholders (comunidades, redes), tendo, em muitos casos, o capital intelectual de seus colaboradores como fonte.

Compartilhar de forma organizada e com premissas de valor parece ser a nova ordem econômica do mercado formatado por redes e comunidades de stakeholders. Com isso, torna-se importante realçar uma característica intrínseca do ativo conhecimento: ao contrário dos tradicionais ativos econômicos, o conhecimento, como ativo, sofre do fenômeno da depreciação inversa: ou seja, quanto mais utilizado, beneficiado, disseminado, agregado, colaborativo, mais valor tem. E é neste ponto central que as comunidades e redes sociais se encontram com os modelos de gestão do conhecimento... na agregação de valor evolutiva. Direcionar esse processo aparentemente caótico às demandas de negócio e rotinas empresariais pode definir os futuros vencedores e perdedores do mercado.