

SOARES, Ludmylla Oliveira. O estímulo à prática colaborativa: o impacto da Web 2.0 na gestão do conhecimento organizacional. 151 p. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2015.

*A presente pesquisa visa investigar as potencialidades da adoção dos princípios e ferramentas da Web 2.0 - que viabilizam a colaboração e a inteligência coletiva - na gestão do conhecimento organizacional. E ainda, como pesquisa aplicada, propor diretrizes para a incorporação desses princípios e ferramentas a um software de gestão por resultados, estimulando, assim, a prática colaborativa e a inteligência coletiva. A pergunta de partida para a pesquisa foi: como as ferramentas de colaboração da Web 2.0 podem ser avaliadas na perspectiva dos processos de gestão do conhecimento organizacional? A fundamentação teórica contempla a gestão do conhecimento na era da colaboração; as novas formas de colaboração; os princípios e ferramentas da Web 2.0, a gestão do conhecimento organizacional e a Web 2.0, a Empresa 2.0 e algumas iniciativas Web 2.0 em organizações. No procedimento metodológico, foi adotada uma abordagem qualitativa, envolvendo a avaliação das novas formas de colaboração e interação. O levantamento das ferramentas para posterior seleção foi realizado por meio da análise documental, em diversas fontes, incluindo documentos impressos, sites, software, aplicativos, imagens, tutoriais e vídeos. As 10 ferramentas selecionadas foram alvo de experimentação, tendo como fatores de análise os critérios de colaboração, fundamentados no Modelo 3C de Colaboração, e os processos essenciais da gestão do conhecimento, identificados por Probst, Raub e Romhardt (2002). Os resultados da experimentação das ferramentas descrevem a dinâmica de funcionamento de cada uma delas, quais critérios de colaboração foram atendidos, o impacto potencial na gestão do conhecimento e a diretriz para aplicação dos princípios e ferramentas da Web 2.0 a um software de gestão, levando em conta o objetivo de estimular a prática colaborativa nas organizações. Conclui-se que os princípios e*

*ferramentas da Web 2.0 são capazes de gerar impacto na gestão do conhecimento organizacional e, ainda, atribuir poder aos usuários que, por sua vez, agregam valor às aplicações, a partir da arquitetura de participação.*