



Utilizando uma Wiki como ferramenta de Web 2.0 como meio de comunicação entre as equipes de projetos nas organizações e na gestão de projetos

Uma Revisão Sistemática da Literatura

ARTIGO DE METODOLOGIA II

Profa. Dra. FRANCIANE F. SILVEIRA

Autor: Maurício Tessi de Souza

2014

Resumo

Os softwares sociais, e.g. Wikis, redes sociais e Blogues, têm ganhado atenção nos últimos anos no cotidiano das empresas e começa a ser incorporado à gestão de projetos. No âmbito organizacional, estas ferramentas podem facilitar a comunicação e o compartilhamento de conhecimento entre seus colaboradores. Todavia este estudo visa buscar uma ferramenta de Web 2.0 como forma de comunicação entre a gestão de projetos e suas equipes. Como ferramenta buscou-se a Wiki, pois é de fácil utilização e pode favorecer os gestores no alinhamento e em tempo real nas tomadas de decisão. Este estudo baseou-se em uma revisão sistemática da literatura, com o objetivo de coletar os artigos mais citados e atuais para esta pesquisa.

Palavras chaves: Ferramentas de Web 2.0; Wiki; Gestão de Projetos

Abstract:

The social software, eg wikis, social networks and blogs, have gained attention in recent years in the daily lives of companies and starts to be incorporated in project management. At the organizational level, these tools can facilitate communication and knowledge sharing among its employees. However, this study aims to seek a Web 2.0 tool as a means of communication between project management and their teams. As a tool we seek the Wiki, it is easy to use and can support managers in alignment and real-time in decision-making. This study was based on a systematic review of the literature, in order to collect the most cited and current items for this search.

Keywords: Web 2.0 tools; Wiki; Project Management

1. Introdução:

Com o desenvolvimento da Internet e das tecnologias, o uso de ferramentas de Web 2.0 está cada vez mais presente no âmbito organizacional, pois a necessidade de interação de grupos para criação e troca de conteúdo, já é uma realidade no mundo corporativo (Filev, 2008; Gholami & Murugesan, 2011; Levitt, 2011). Para Paroutis & Al Saleh (2009), esta comunicação está presente em todas as redes e em todos os computadores, possibilitando a comunicação a todo e qualquer tipo de informação. Nos últimos anos verificou-se que vários serviços da Web 2.0 como (e.g., blogues, wikis, micro-blogues, redes sociais) evoluíram de forma significativa, e tal evolução segundo alguns autores, podem ser atribuídos ao apoio dos usuários e das organizações. Contudo, as organizações estão usando cada vez mais os recursos da Web 2.0 com o objetivo de atender às novas demandas do mercado e aos novos modelos de negócios vislumbrados pelas organizações. Todavia, os investimentos realizados em novas tecnologias estão sendo justificados cada vez mais com a expectativa de redução de custos e aumento da competitividade. No decorrer deste estudo, pode-se observar que os recursos ou ferramentas, avançaram relativamente com a segunda geração da Web a 2.0, podendo assim esta, contribuir com a disseminação do conhecimento nas organizações e facilitando a comunicação entre os gestores e as equipes de projetos (Dotsika & Patrick, 2006).

Neste contexto, o objetivo desta revisão sistemática da literatura é identificar os aspectos de usabilidade de uma Wiki como ferramenta da Web 2.0 para colaborar com os gestores de projeto na comunicação entre equipes de projeto nas organizações. Para um melhor entendimento do leitor e dos gestores de projeto, irar-se conceituar alguns pontos deste artigo na revisão da literatura, e ao final, apontaremos quais segmentos esta ferramenta está sendo utilizada. Para tal, verifica-se na literatura que os gestores de projeto que fazem uso desta ferramenta, praticam uma gestão com maior organização, possuindo um controle descentralizado entre outras características (Levitt, 2011). Esta colocação se faz presente em algumas das literaturas desta revisão sistemática, na qual alguns autores mencionam um maior controle dos gestores que utilizam uma ferramenta Web 2.0 na gestão de projetos (Hester & Scott, 2008; Stocker et. al., 2012; Arazy & Gellatly, 2009; Grace, 2009 e Grudin & Poole, 2010).

1.1 Questão de pesquisa

“Os gestores de projeto que utilizam uma Wiki como meio de comunicação entre as equipes de projeto nas organizações, podem melhorar as etapas do projeto”.

2. Revisão da literatura

Para entendermos algumas das limitações tecnológicas usadas nas organizações, alguns autores mencionam os softwares das redes sociais como ferramentas de comunicação entre os usuários das organizações, e que em determinados momentos podem colaborar com os gestores nas organizações. Partindo desta colocação, Murugesan (2007), define que a utilização da Web 2.0 está sendo direcionada para a utilização de “...tecnologias, negócios, estratégias e tendências.” No âmbito dos projetos, Gholami e Murugesan (2011) destacam a Wiki como ferramenta adequada para gestão de projetos globais de TI. Na visão deles, as Wikis podem ser úteis no controle do escopo, na definição de tarefas, no armazenamento e recuperação de documentação, para colaboração e discussão, e no acompanhamento de atividades. Para Gholami e Murugesan (2011) ainda, as ferramentas de gestão existentes nos projetos podem integrar com a wiki de forma fácil, permitindo manutenção de repositórios, relação entre documentos e acesso aos seus conteúdos de forma distribuída.

2.1 O que é Web 2.0 e sua origem

A Web 2.0 é uma terminologia que passou a ser utilizada no início do século 21, na qual fora atribuída a uma segunda geração de comunidades e serviços. Para Murugesan (2011) “É uma coleção de tecnologias, estratégias de negócios, e *trends*.”, pois, para ele, a Web 2.0 é mais dinâmica e interativa do que a sua antecessora, Web 1.0. Com este novo avanço desta tecnologia, pôde-se permitir que os desenvolvedores facilmente e rapidamente pudessem criar novos aplicativos, nos quais são baseados em dados, informações ou serviços disponíveis na Internet. Devemos ainda salientar que a Web 2.0 não é apenas uma nova versão, mas sim uma nova forma de se utilizar a tecnologia ao favor das pessoas e das organizações como um todo.

A Web 2.0 é tida como alvo de discussão entre alguns especialistas ou tecnólogos, pois esta tecnologia tem um sentido libertador para o indivíduo. Sabe-se que a comunicação e a

segurança destas informações que estão presentes na Web são um dos principais problemas enfrentados pelos usuários (Andriole, 2010).

Para Miller (2005) a Web 2.0 é comunicativa e interativa, diferentemente de sua antecessora 1.0, na qual era mais utilizada como consulta de informações e dados. Já na 2.0, ele nos coloca ainda que essa interação já é mais “*person to person*”. Porém ele aponta que a internet não deve ser rotulada, pois sua aplicabilidade pode ser amplamente direcionada. Embora seja sabido pelos usuários que existem vários sites ou ferramentas que fomentam estas informações, colaborando imensamente em âmbito pessoal e profissional facilitando o acesso a informações e dados. Este princípio de influência parece óbvio nas pessoas, mas para Levy (2009) esses termos aqui explicados, são baseados em três definições sugeridas por três autores diferentes, ou seja: 1- Singel (2005) cita que a Web 2.0 foi direcionada para o uso das pessoas; 2- Para McLean (2007) a Web 2.0 é o *catch-all*, ou seja, uma internet mais dinâmica; 3 - Weinberger (2007) define como o fenômeno que estabeleceu uma arquitetura aberta, uma redução das barreiras para a publicação, a facilidade com que as pessoas possam se conectar a ideias. Com estas colocações, podemos perceber que as definições de Web 2.0 podem ser ainda maiores e com várias outras visões. Pois, pode-se dizer que a cada definição que nos fora colocada, novas interpretações surgiram, nos pontuando ideias e visões específicas no mundo da internet 2.0.

2.2 O que é uma Wiki

A origem do termo Wiki, vem do Havaiano que significa ser rápido. Podemos dizer de uma forma mais usual, que uma Wiki é um conjunto de páginas relacionadas na Web, bem como o próprio software Wiki que nos permite desenvolver estas páginas sendo estas para uso pessoal ou organizacional (Wagner & Bolloju, 2004). Porém, geralmente uma wiki é criada colaborativamente de forma a ser incrementada por grupos e usuários. Em âmbito corporativo, as Wikis são muitas vezes utilizadas como forma de apoio aos projetos mais longos, podendo ser utilizadas eventualmente também para apoiar projetos de curta duração ou algum evento interno. Porém, devemos salientar que esta utilização deverá proporcionar um repositório de consulta e armazenamento de dados e informações facilitando a comunicação da gestão, da organização e do usuário. Para Grudin (2010), por exemplo, nos é colocado que estudos realizados em ambientes educacionais apontam que as utilizações de Wikis nestes ambientes são mais suscetíveis, havendo um menor conflito entre os usuários, já em âmbito

organizacional, estes conflitos podem ser tratados pelos gestores ou pela organização durante a utilização esta ferramenta.

Para Riemer e Scifleet (2012), as tecnologias de mídia social estão fazendo incursões rápidas em empresas. No contexto do trabalho de conhecimento intensivo, as proposições de melhoria da comunicação, compartilhamento de informações e envolvimento do usuário parecem particularmente promissoras, pois os resultados apresentados com o uso de tecnologias sociais estão cada vez mais agregando valores aos produtos e aos serviços.

Kohler et. al., (2009) afirmam que os processos de inovação exigem o apoio de tecnologias de colaboração, porque estas colaboram com o armazenamento e recuperação de conhecimentos codificados e conhecimento explícito. Estes mesmos autores ainda nos colocam que estes processos de inovação unem as pessoas, permitem a formação de equipes virtuais e criam um clima organizacional que favorece a elaboração de produtos inovadores. Desta forma, coloca-se que as Wikis estão sendo constituídas por dois tipos de componentes: a tecnologia Wiki e as normas sociais ou princípios habilitados pela tecnologia, que também são conhecidos no âmbito organizacional como o caminho wiki.

2.3 Utilidades de uma Wiki em projetos e na gestão de projetos

Bebensee et. al. (2012), acrescentam que algumas organizações ou grupos usam plataformas wiki para facilitar a gestão de projetos. Estas facilidades estão elencadas nas informações e experiências registradas em relatórios de projetos e manuais de como foram executados os projetos anteriores. Nesta mesma linha ainda, estas informações podem ser recuperadas a partir da plataforma Web, facilitando a comunicação e colaboração entre os membros de equipes de projeto. Todo este processo colabora com os gestores e a organização na orientação das equipes de projeto através do processo de execução com base em experiências anteriores.

O'Leary (2008), também destaca o uso de Wikis na gestão de projetos, no qual as empresas podem usar Wikis para capturar informações sobre projetos. Os participantes podem postar documentos e relatórios de progresso ou gerar informações e mensagens relacionadas com um projeto ou algum tipo de problema no decorrer das etapas do projeto, facilitando assim a tomada de decisão dos gestores. Para Arazy & Gellatly (2009), a maioria das pesquisas realizadas focam a Wiki no domínio público, com foco na Wikipédia. Todavia os autores também dão ênfase a uma abordagem corporativa, pois as motivações de seus usuários nesta plataforma podem servir como uma base para utilização desta mesma wiki em âmbito

corporativo. Nestes ambientes corporativos, as wikis são usadas de várias formas, tais como: 1- portais; 2- gestão de projetos; 3- base de conhecimento e criações, entre outras. Segundo pesquisas de autores relacionados no assunto, os detalhes sobre a adoção de wikis corporativas, não vão além de relatos, pois são muito limitadas, segundo (Arazy & Gellatly, 2009). Vários estudos relatam o uso de um aplicativo de Wiki específico, mas não incluem dados empíricos relacionados à adoção da Wiki em geral, nem mesmo os perfis de usuário ou suas motivações.

Para as organizações, O'Leary (2008), faz menção ao uso de Wikis na gestão de projetos, na qual estas podem usar esta ferramenta como forma de capturar informações relacionadas aos projetos. Os usuários por sua vez, podem contribuir através desta Wiki, postando documentos, gerando relatórios de progresso durante as etapas do projeto ou gerando informações pertinentes a pontos específicos de uma determinada fase ou processo. Ou seja, o potencial para o uso de Wikis em projetos é bastante amplo. No entanto, faz-se necessário que os gestores de projeto estejam familiarizados com esta tecnologia para que consigam tirar o melhor proveito da mesma.

3. Metodologia

Este artigo terá como metodologia de pesquisa uma revisão sistemática da literatura. Esta será realizada em duas fases, sendo a primeira fase pesquisando artigos publicados com autores especializados neste assunto nos últimos dez anos e mais citados. Em uma segunda fase, selecionarei os assuntos mais pertinentes às palavras chaves, mais citados e mais recentes, mantendo o foco na literatura relacionada à ferramenta Wiki, a qual será analisada sua empregabilidade por gestores de projetos nas organizações.

Segundo Rowe (2014), a definição e delimitação da revisão sistemática da literatura baseiam-se em uma revisão de toda documentação e artigos relacionados ao assunto. Para tal, estes assuntos abordados devem ser confirmados por intermédio de uma pesquisa na comunidade científica, sejam eles nas ciências exatas, humanas ou nas ciências sociais. Para Schwarz et. al., (2006) classificaram a revisão de literatura com alguns objetivos que podem ser alinhados da seguinte forma: 1- para resumir a pesquisa prévia; 2- para examinar criticamente as contribuições da pesquisa passada; 3- para explicar os resultados de pesquisas anteriores encontradas dentro de correntes de pesquisa; 4- para esclarecer pontos de vista alternativos de pesquisas anteriores (não necessariamente integrados entre si). Para que se possa entender melhor sobre a diversidade de revisões da literatura, Rowe (2014) propõe uma tipologia

baseada em quatro dimensões, são elas: 1- relacionada com a teoria; 2- com os comentários descritos; 3- para a compreensão; 4- para a explicação. Esta tipologia segundo o autor pode contribuir ao final dos estudos como recomendações finais, pois após sua análise o pesquisador poderá sugerir, ou apontar, as lacunas existentes no estudo realizado.

Figura 01: A tipologia de quatro dimensões de Rowe para revisão sistemática da literatura

1	Metas em relação ao tamanho da teoria e da sistematicidade
2	Descrição teórica, compreensão ou explicação do problema, assunto, tema ou disciplina. Os critérios de inclusão (processo de pesquisa, tipo de fonte, período, disciplina) a cobertura, avaliação da qualidade, as fontes de inscrição.
3	Estratégia de argumentação
4	Estruturas lógicas na argumentação promulgadas no “ <i>European Journal of Information Systems</i> ” a ordem dos componentes e da argumentação do autor” (De Vaujany et al, 2011, p.401)

Fonte Adaptada: Rowe (2014, p. 243)

3.1 Protocolos de obtenção dos dados

Para o processo de busca de material para esta revisão sistemática da literatura, utilizaram-se artigos relacionados com o tema Wiki e Web 2.0 direcionados a temas pertinentes a gestão de projetos e utilização de Wiki na comunicação das equipes de projeto. O processo metodológico para obtenção dos itens existentes na literatura acadêmica de forma abrangente foi à utilização do Google Acadêmico (<http://scholar.google.com>). Pois, para Mugnaini & Strehl (2008), o Google Acadêmico possui algumas características facilitadoras, porém as que mais se destacam são as funcionalidades do buscador e os índices de citações. Para tal, os autores mencionam que o buscador do Google Acadêmico pode ser uma forma completa de reunir informações de textos completos em diversas bases de dados em uma única interface de busca. Porém, deve-se mencionar ainda que alguns autores citam o Google Acadêmico não como uma simples ferramenta de busca, mas como uma ferramenta que pode fornecer várias opções para o aprendizado, demonstrando as formas pelas quais a literatura acadêmica é anexada e se torna disponível aos seus usuários (Walters, 2011). Deve-se mencionar ainda que,

essa facilidade somente é possível devido ao consentimento das; grandes editoras, bases de dados, arquivos de "pré-prints", universidades e outras organizações, que fornecem informações e autorizam o acesso aos conteúdos que publicam (Mugnaini & Strehl, 2008). Para tal, esta pesquisa teve como foco jornais, revistas e seminários relacionados da área, com o objetivo de buscar os autores mais citados e relevantes para o tema nos últimos dez anos. Com esta ferramenta, Google Acadêmico (<http://scholar.google.com>), pode-se pesquisar várias disciplinas, fontes, datas, autores e citações em um só lugar. Deve-se resaltar ainda que, o foco do material pesquisado nesta revisão sistemática da literatura, fora apenas os artigos mais citados no universo da Web 2.0 e da Wiki.

3.2 Utilizando o software Mendeley para análise de dados

Os resultados que foram obtidos nestas pesquisas, tais como, citações, metadados e dados dos materiais obtidos e correspondentes, foram inseridos no software Mendeley, que é um *software* de pesquisa utilizado como ferramenta de detecção automática buscando o conteúdo no navegador *web*. Esta ferramenta ainda permite que o pesquisador adicione o conteúdo pesquisado a uma biblioteca pessoal facilitando a análise do material selecionado. Todavia deve-se ressaltar ainda que os resultados obtidos podem ser facilmente consultados em uma interface única, podendo ser incluído automaticamente o conteúdo em subpastas da biblioteca do software. Após este processo do Mendeley, extraiu-se as informações sobre os itens selecionados, fazendo-se uma exportação em arquivo .XLS, na qual após esta exportação obteve-se uma “planilha de análise” para o estudo.

3.3 Informações adicionais da metodologia de coleta de dados

Durante a leitura dos artigos, atentou-se ao assunto específico abordado na questão de pesquisa, nas citações e no tempo de publicação. Para um maior entendimento da pesquisa, atentou-se ainda para uma análise nos artigos com a sua leitura, principalmente do “*abstract*” e “Conclusões”. Sendo assim, foram criadas 07 colunas na planilha de análise, ou seja:

- **Locais de publicação** – onde o artigo fora publicado; qual revista ou congresso;

- **URL de busca** – visa facilitar o leitor na busca do artigo na Internet, facilitando a pesquisa e reduzindo o tempo na procura em outras ferramentas;
- **Tema dos artigos** – esta coluna visa focar o assunto chave da pesquisa facilitando ao leitor sua leitura sobre o tema;
- **Assuntos** – breve resumo do abstract de cada artigo, para facilitar o leitor nos pontos chaves de cada artigo;
- **Tema de pesquisa** – esta coluna está relacionada com a Tabela 01, mencionando quais os assuntos foram abordados e quantos foram encontrados. Ou seja, (Tema 01 – Wikis; Tema 02 – ferramentas Web 2.0);
- **Ano** - esta coluna aborda o ano de publicação do artigo nas revistas ou congressos.

3.4 Informações pertinentes sobre o site WebQualis

Durante a busca dos artigos, procurou-se utilizar uma integração dos artigos com o *WebQualis* (<http://qualis.capes.gov.br>), pois desta forma, pode-se aprimorar a pesquisa quanto a informação a ser obtida observando as áreas envolvidas nestes tópicos, e nesta linha de pesquisa, ou seja, como os artigos desta revisão sistemática da literatura são categorizados (A1, A2, B1, B2, B3, B4, B5 e C). Contudo, deve-se mencionar que esta ferramenta é limitada em termos de abrangência de periódicos indexados, a discrepância em relação ao mesmo periódico ser classificado em diferentes estratos nas áreas de conhecimento e seu uso restringe-se somente ao Brasil.

3.5 Filtros utilizados na seleção dos artigos

Segue abaixo uma explicação de como foram utilizados os filtros aplicados durante a pesquisa e como chegou-se nos artigos específicos para análise:

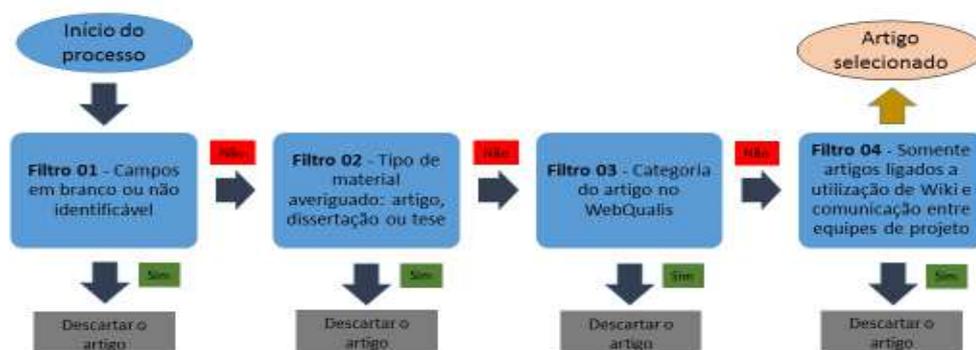
- **Filtro 1 - Campos em branco ou não identificável** - Neste eliminou-se os artigos que não possuíam dados completos ou que não tenham todos os dados necessários para a pesquisa. Isto ocorre quando o periódico não possui uma qualidade mínima aceitável.

- **Filtro 2 – Tipo de material averiguado: artigo, artigo de conferência, workshops, dissertação ou tese** - Durante a pesquisa não se considerou os livros, capítulos de livros e relatórios em geral, nem trabalhos que não sejam vinculados ao Stricto Sensu, tais como (TCCs – Trabalhos de Conclusão de Curso/graduação e pós graduação).
- **Filtro 3 – Categoria do artigo no WebQualis** - Artigos não classificados acima de B5 foram descartados e revistas novas que não estão no Qualis, também foram descartadas.
- **Filtro 4 – Somente artigos ligados a utilização de Wiki na comunicação entre equipes de projeto** - Artigos que não possuem menção de Wiki, Web 2.0 e comunicação em projetos no Abstract estão automaticamente descartados, pois esta pesquisa tem uma proposta muito específica.

Palavras-chave para pesquisa: (Wikis + comunicação); (ferramenta de Web 2.0); (Gestão de projetos + Wiki); (Wiki + comunicação em projetos);

Sendo assim, esta pesquisa obteve 106 artigos, dos quais após analisados foram selecionados 20 artigos. Estes artigos selecionados, basearam-se segundo os filtros aplicados anteriormente pertinentes ao ponto chave desta pesquisa. Segue abaixo uma melhor visão do método aplicado:

Figura 01: Filtros aplicados durante a pesquisa de artigos



Fonte: Elaborado pelo autor

Depois de finalizado os filtros, utilizou-se o software (Mendeley) para gerenciar, ler e editar os artigos científicos selecionados, no quais seguem abaixo para leitura.

Tabela 01: Resultados obtidos:

	Tema 01	Tema 02	
Assuntos abordados	“Wikis” + “comunicação em projetos” + “gestão de projetos”	Ferramentas Web 2.0 + comunicação em projetos	Total geral
Encontrados durante a análise	37	39	76
Selecionados após o filtro	13	07	20

Tabela 02: Selecionados após o filtro

	Locais de busca	URL de busca	Título	Assuntos	Autor	Tema	Ano
1	IEEE technology and society magazine	http://ieeexplore.ieee.org/xpls/abs_all.jsp?arnumber=5072383	Wiki Deployment in Corporate Settings	Ferramenta baseada na web para criação colaborativa de hipertexto	Arazy, Gellatly, Jang, & Patterson	1	2009
2	Journal of Online Learning	http://jolt.merlot.org/vol6no1/deters_0310.htm	Why Wikis? Student Perceptions of Using Wikis in	Explorar as percepções dos alunos sobre o uso	Deters, Cuthrell, & Stapleton	1	2014

	ng and Teaching		Online Coursework	de wikis no ensino on-line			
3	Journal of Knowledge Management	http://www.emeraldinsight.com/10.1108/13673270910971833	Wikis as a knowledge management tool	Proporcionar às organizações que estão interessadas em implementar wikis com uma visão sobre a sua utilidade e possível papel na partilha de conhecimento e processos de gestão através de lições aprendidas	Grace	1	2009
4	Proceedings of the 6th International Symposium	http://dl.acm.org/citation.cfm?id=1832780	Wikis at work: success factors and challenges for sustainability of enterprise Wikis	Identificação de fatores de sucesso, fontes de wiki abandonadas, e abordagens	Grudin & Poole	1	2010

	on Wikis and Open Collaboration			para enfrentar os desafios de uma wiki.			
5	Proceedings of the 28th of the international conference extended abstracts on Human factors in computing systems - CHI EA '10 (2010)	http://dl.acm.org/citation.cfm?id=1754208	Factors impeding Wiki use in the enterprise: a case study	Fatores que impactaram o uso de wikis como uma ferramenta para apoiar a disseminação do conhecimento dentro de uma empresa	Holtzblatt, Damiano S, & Weiss, 2010	1	2010

6	Thirty Fourth International Conference on Information Systems, Milan 2013	http://www.diva-portal.org/smash/record.jsf?pid=diva2:669084	Social Media and Organizing: An Empirical Analysis of the Role of Wiki Affordances in Organizing Practices	Novas possibilidades de trabalho e interação nas organizações. A tecnologia wiki cada vez mais utilizadas para facilitar a criação e partilha de conhecimento organizacional	Mansour, Askenäs, & Ghazawneh	1	2013
7	Revista Contemporânea de Economia e Gestão. Vol.7 - Nº 2 - jul/dez/ 2009. (75-	http://www.contextus.ufc.br/index.php/contextus/article/viewArticle/169	A Utilização de Software Social em Organizações: o caso dos wikis	Ferramentas web-based que permitem a participação de um número elevado de pessoas, possibilitando a interação, a	Matos	1	2009

	84).			produção conjunta de conhecimentos e a formação de redes sociais			
8	International Journal of Knowledge Management, 5 (2), 33-50	http://ro.uow.edu.au/commpapers/673/	Co-creating corporate knowledge with a wiki	Exploração das empresas quanto ao potencial do Wiki como uma ferramenta ubíqua para o sucesso da gestão do conhecimento tácito e explícito	Meloche, Hasan, Willis, Pfaff, & Qi,	1	2009
9	Published by the IEEE Computer Society	http://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=DDI_XTmXI3MC&oi=fnd&pg=PA89&dq=Wikis:+%25E2%2580%2598From+Each+According+to+His+Knowledge	Wikis: 'From each according to his knowledge'	Crescimento explosivo em aplicações wiki e as controvérsias em torno da tecnologia, reclamações	O'Leary	1	2010

		edge%25E2%2580%2599&ots=3Fw4Tyb1gc&sig=h2zfh5T1y_d3fhxc1ABxUQWxkuc		e críticas para entender melhor o que são wikis, como eles são usados, suas vantagens e limitações, e várias questões que envolvem a sua execução.			
10	Journal of Computer Information Systems	http://144.214.125.66/jspui/handle/123456789/8855	The role of wiki technology and altruism in collaborative knowledge creation	Compreender o sucesso do modelo wiki público com a Wikipedia, avaliar a tecnologia como participante e suas motivações	Prasarnphanich, Pattarawn Wagner, Christian	1	2009
11	The International	http://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S016649721100040X	How can organizations use wikis for innovation?	Wikis organizacionais ou empresariais	Standing, Craig Kiniti, Sarah	1	2011

	Journal of Technological Innovation, Entrepreneurship and Technology Management			s são sustentáveis e podem ser benéficas para as organizações em particular na melhoria dos processos de trabalho, colaboração e gestão do conhecimento			
12	Computer Supported Cooperative Work (CSCW)	http://link.springer.com/10.1007/s10606-012-9159-1	Exploring Appropriation of Enterprise Wikis:	Fornecer informações para pesquisadores orientados pela aplicação e profissionais com conhecimentos detalhados para concepção, implementa	Stocker, Richter, Hoefler, Tochtermann, Klaus	1	2012

				ção e utilização de wikis intra-organizacional para apoiar a gestão do conhecimento e trabalho em grupo			
13	New Media & Society (2009)	http://nms.sagepub.com/cgi/doi/10.1177/1461444809105356	Wikinomics and its discontents: a critical analysis of Web 2.0 business manifestos	Mundo do pensamento Wiki, desenvolvendo novas formas de inovar e ser criativo em massa.	Tapscott, Williams	1	2009
14	Corporate Communications: An International Journal	http://www.emeraldinsight.com/10.1108/CCIJ-09-2012-0066	Organizational blogging: a case study of a corporate weblog from an employee perspective	Insights sobre os desafios, obstáculos e oportunidades, Web 2.0 mediadas de plataformas de comunicação transparente	Agerdal-Hjerminde, Annette	2	2013

				s para fins corporativos			
15	Proceedings of the 21st European Conference on Information Systems	http://aisel.aisnet.org/cgi/viewcontent.cgi?article=1424&context=ecis2013_cr	Organizational Adoption Of Social Media In The Usa: A Mixed Method Approach	Ofertas de trabalho baseadas na web relacionados ao trabalho social e meios de comunicação	Alfaro, Bhattacharya, & Watson-Manheim	2	2013
16	Project Management Journal	http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/pmj.20197/full	Are we getting any better? Comparing project management in the years 2000 and 2008	Membros da equipe do projeto são mais bem informados, o trabalho do projeto, os objetivos do projeto são expressados	Andersen	2	2010

				<p>organização do projeto é mais apropriado, a maioria dos processos de trabalho são melhorados com a comunicação.</p>			
17	Social Knowledge Management	http://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=Y5I829LIXYwC&oi=fnd&pg=PA22&dq=Exploring+Web+2+.+0+Applications+as+a+Mean+of+Bolstering+up+Knowledge+Management&ots=-lq6RCGXoz&sig=1DeTGoIXj-JDVteoNhq_1-ccSY8	Exploring Web 2.0 applications as a mean of bolstering up knowledge management	Aplicações Web 2.0 visam melhorar a interação e comunicação entre os usuários	Bebensee, Helms, & Spruit	2	2012

18	Bioenergia em Revista : Diálogos (ISSN: 2236- ...	http://www.fatec.piracicaba.edu.br/revista/index.php/bioenergiaemrevista/article/view/37	Gestão de pessoas e as novas tecnologias para otimizar o desenvolvimento organizacional: a utilização de blog interno	Estabelece critérios desenvolvidos por cada empresa quanto aos mecanismos internos que viabilizem redução no time de processos comunicacionais	Fischer	2	2012
19	ecis2014.eu	http://ecis2014.eu/E-poster/files/0795-file1.pdf	Communication tools and project success in complex outsourced it projects	Tecnologias da Web 2.0, tais como documentos compartilhados, wikis e redes sociais virtuais, são cada vez mais usadas para comunicação em projetos de TI	Gantman	2	2014

20	Engineering Project Organization Journal	http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/21573727.2011.609558	Towards project management 2.0	Discute os tipos de ferramentas, treinamento de funcionários e práticas de recursos humanos	Levitt	2	2011
----	--	---	--------------------------------	---	--------	---	------

Sendo assim, a escolha desta linha de pesquisa decorre da necessidade de estimular a diversidade desta metodologia, a fim de continuar a produzir novos conhecimentos, ao invés de replicar ou estender o uso de modelos empíricos conhecidos. Há muito que se identificou como um dos principais tipos de pesquisa para contribuir com o conhecimento científico em direções mais apropriadas (Webster & Watson, 2002). Nas literaturas abordadas, pode-se contribuir de forma significativa a futuros estudos quanto as lacunas de pesquisa, teorias operacionais, estruturas e pressupostos não reconhecidos.

4. Análise dos Resultados

Segundo Okoli (2012), a parte mais importante da avaliação deve ser a síntese, que é entregar uma representação global da literatura como um todo, para tal, deve-se sintetizar a revisão da literatura dependendo do tipo de fontes primárias, ou seja, pesquisa qualitativa, quantitativa ou peças conceituais.

Nesta análise, buscou-se verificar quais seguimentos e porque as empresas utilizaram ou utilizam uma Wiki como meio de comunicação entre as equipes de projeto e gestores de projeto. À medida que a pesquisa foi avançando, verificou-se a importância de compreender a utilização da Wiki e os benefícios gerados em diferentes perspectivas, gestão e usuário. Pode-se dizer ainda que, este assunto é relativamente novo, pois esta tecnologia é recente e existem pouca literatura que foque a comunicação entre equipes de projeto e gestão de projetos, seus benefícios e problemas enfrentados pelas organizações. Sendo assim, o quadro 3 irá balizar alguns aspectos e características dos artigos analisados voltados para a área ou setor de utilização desta ferramenta de Web 2.0, ou seja, a Wiki.

Para uma melhor interpretação da tabela abaixo, na coluna “Autores” os números assinalados representam os autores citados e relacionados na “Tabela 02”.

Tabela 03: Como as Wikis vêm sendo utilizadas

Segmento/Área de atuação	Ferramenta / Plataforma	Âmbito	Benefícios	Problemas	Autores
Marketing	wiki dot; mídia wiki; Yammer; redes sociais	Organização, departamental, dep. em TI, dep. em projetos de segurança em alta complexidade	Melhora na comunicação, relacionamento entre as equipes	Treinamento, utilização em tempo real	(1), (3), (6), (7), (10), (12), (13), (15), (16), (17), (20)
Organizações	Wiki; Hipertextos; Wikipédia	Entre os departamentos e entre os clientes, filiais	Facilidade na comunicação, redução de emails, fácil informação a gestão	Conversas paralelas, treinamento, custo de implantação	(1), (3), (4), (5), (6), (7), (8), (9), (10), (11), (12), (13), (14), (15), (16), (17), (18), (20)

Equipes de Projeto	Wiki; blogues; microblogues	Projeto, armazenamento de informações, conhecimento da equipe	Aprendizado dos gestores em futuros projetos; melhoria da qualidade na entrega; ganho de tempo nas etapas do projeto	Imputes de dados pelas equipes de projeto; armazenamento das informações; treinamento das equipes	(2), (3), (4), (5), (6), (7), (10), (11), (12), (13), (15), (16), (17), (18), (20)
Projetos	Wikis; redes sociais; blogues	Organizacional, departamental, institucional, equipes de projeto	Comunicação dinâmica; velocidade nas tomadas de decisão; informações mais precisas; visão mais rápida do projeto; redução de custos; redução do tempo de projeto; integração da equipe	Treinamento; armazenamento de dados; segurança do armazenamento dos dados; implantação do sistema; tipos de dados a serem imputados	(1), (2), (3), (4), (5), (6), (7), (10), (11), (12), (13), (15), (16), (17), (18), (19), (20)

TI	Wikis; blogues; RSS; microblogues	Departamental ; organizacional ; suporte a clientes e equipes de projeto	Melhora na comunicação ; facilidade em orientar equipes e gestão na utilização de ferramentas ; suporte técnico	Treinamento; armazenamento de dados; segurança das informações; softwares e hardwares compatíveis com o sistema	(1), (2), (3), (6), (7), (9), (10), (12), (13), (15), (16), (17), (19), (20)
----	---	--	--	---	--

5. Conclusões

Conhecer o processo de desenvolvimento de uma revisão sistemática da literatura pode auxiliar o leitor a compreender esse tipo de estudo. Para tal, neste estudo pode-se perceber que a utilização de Wikis nos processos organizacionais tendem a agregar uma melhora na comunicação e nas tomadas de decisões dos gestores de projetos. Todavia, ainda os estudos relacionados a este assunto são limitados, por falta de uma análise mais específica e uma maior abertura das organizações para tal estudo. Durante a leitura dos artigos, percebeu-se também que alguns autores mencionam que a comunicação entre as equipes de projeto podem contribuir com os gestores de projeto no alinhamento, no custo e no prazo durante as fases do projeto. Sendo assim, pode-se dizer que a utilização de uma Wiki na comunicação entre as equipes de projeto e os gestores de projeto, esta pode ajudar na tomada de decisões, com informações mais atualizadas e com maior precisão aos gestores. Por derradeiro como estudo futuro e problemática de pesquisa, pode-se sugerir a utilização de uma Wiki como ferramenta de comunicação inserida nas organizações como meio de comunicação entre as filiais ou departamentos podendo aumentar a competitividade e a velocidade das informações entre organização/cliente.

6. Referências

Andriole, S. (2010). Business impact of Web 2.0 technologies. *Communications of the ACM*, 67–79. doi:10.1145/1859204

Arazy, O., & Gellatly, I. (2009). Wiki deployment in corporate settings. *Technology and Society* Retrieved from http://ieeexplore.ieee.org/xpls/abs_all.jsp?arnumber=5072383

Bebensee, T., Helms, R., & Spruit, M. (2012). Exploring Web 2.0 applications as a mean of bolstering up knowledge management. ... *Social Knowledge Management*, 9(1), 1–9.

De Vaujany, F.-X., Walsh, I., & Mitev, N. (2011). An historically grounded critical analysis of research articles in IS. *European Journal of Information Systems*. doi:10.1057/ejis.2011.13

Dotsika, F., & Patrick, K. (2006). Towards the new generation of web knowledge. *VINE*, 36(4), 406–422. doi:10.1108/03055720610716665

Filev, A. (2008). Project Management 2.0: The Ultimate Benefits of the New Approach to Project Management. *PM World Today*, Nov. (Vol X, Issue XI).

Gholami, B., & Murugesan, S. (2011). Global IT Project Management Using Web 2.0. *International Journal of Information Technology Project Management*, 2(3), 30–52. doi:10.4018/jitpm.2011070103

Grace, T. P. L. (2009). Wikis as a knowledge management tool. *Journal of Knowledge Management*, 13(4), 64-74.

Grudin, J., & Poole, E. (2010). Wikis at work: success factors and challenges for sustainability of enterprise Wikis. ... of the 6th International Symposium on Wikis and Retrieved from <http://dl.acm.org/citation.cfm?id=1832780>

Hester, A. J., & Scott, J. E. (2008, January). A conceptual model of wiki technology diffusion. In *Hawaii International Conference on System Sciences, Proceedings of the 41st Annual* (pp. 32-32). IEEE.

Kohler, T., Matzler, K., & Füller, J. (2009). Avatar-based innovation: Using virtual worlds for real-world innovation. *Technovation*, 29, 395–407. doi:10.1016/j.technovation.2008.11.004

Levitt, R. (2011). Towards project management 2.0. *Engineering Project Organization Journal*, 1(3), 197–210. doi:10.1080/21573727.2011.609558

Levy, M. (2009). WEB 2.0 implications on knowledge management. *Journal of Knowledge Management*, 13(1), 120–134. doi:10.1108/13673270910931215

Miller, P. (2005). Web 2.0: building the new library. *Ariadne*, (45), 2–7. Retrieved from [http://home.arcor.de/nils.skyline/Studienarbeit Winf/Web 2.0/Web 2.0 Building the New Library.pdf.pdf](http://home.arcor.de/nils.skyline/Studienarbeit%20Winf/Web%202.0/Web%202.0%20Building%20the%20New%20Library.pdf.pdf)

Mugnaini, R., & Strehl, L. (2008). Recuperação e impacto da produção científica na era google: uma análise comparativa entre o google acadêmico ea web of science. *Encontros Bibli*. Retrieved from <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=14709808>

Murugesan, S. (2007). Understanding Web 2.0. *IT Professional*, (August). Retrieved from http://ieeexplore.ieee.org/xpls/abs_all.jsp?arnumber=4287373

O’Leary, D. (2010). Wikis: ‘From each according to his knowledge’. *Online Communication and Collaboration: A ...*

Okoli, C. (2012) A critical realist guide to developing theory with systematic literature reviews. Working paper. Available at SSRN: <http://ssrn.com/abstract=2115818> or <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.2115818>, accessed 20 February 2014.

Paroutis, S., & Saleh, A. Al. (2009). Determinants of knowledge sharing using Web 2.0 technologies. *Journal of Knowledge Management*, 13(4), 52–63. doi:10.1108/13673270910971824

Riemer, K., & Scifleet, P. (2012). Enterprise social networking in knowledge-intensive work practices: A case study in a professional service firm. ... , Location, Location: Proceedings of the 23rd ..., 1–12. Retrieved from <http://dro.deakin.edu.au/view/DU:30049061>

Rowe, F. (2014). What literature review is not: diversity, boundaries and recommendations. *European Journal of Information Systems*, 23(3), 241–255. doi:10.1057/ejis.2014.7

Singel, R. (2005). Are you ready for web 2.0? Wired Online. Retrieved from <http://www.wired.com/science/discoveries/news/2005/10/69114>

Stocker, A., Richter, A., Hoefler, P., & Tochtermann, K. (2012). Exploring Appropriation of Enterprise Wikis. *Computer Supported Cooperative Work (CSCW)*, 21(2-3), 317-356.

Wagner, C., & Bolloju, N. (2004). Supporting knowledge management in organizations with conversational technologies: Discussion forums, weblogs, and wikis. *Journal of Database Management*. Retrieved from <http://www.citeulike.org/group/1990/article/821708>

Walters, W. H. (2011). Comparative recall and precision of simple and expert searches in Google Scholar and eight other databases. *Portal: Libraries and the Academy*, 11(4), 971–1006.

Webster, J., & Watson, R. (2002). Analyzing the past to prepare for the future: Writing a literature review. *Management Information Systems Quarterly*, 26(2).