

O que a CIA aprendeu com a implantação de uma wiki corporativa

Entre os pontos está a necessidade de administração de acesso, começar pequeno e estimular a migração de informações de canais para plataformas.

Os dois oficiais da CIA que lideraram a criação da Intellipedia – a wiki da CIA criada para órgãos de inteligência colaborarem entre si – apresentaram um keynote na conferência Empresa 2.0. Quando se trata da implementação de softwares sociais, eles frisaram a importância da administração do acesso, começar pequeno e mover a informação de canais como e-mail para plataformas.

A apresentação foi feita por dois líderes do projeto da Intellipedia da CIA, Sean Dennehy e Don Burke. A Intellipedia foi fundada em abril de 2006 e é usada por 16 agências do governo norte-americano, de acordo com um artigo da Wikipedia que cita várias fontes do governo e relatórios da mídia.

1- Estabeleça políticas de acesso

Porque a maioria das pessoas associa Wikis com a Wikipedia, você precisa estabelecer que haverá controles de acesso de quem vê (e tão importante quanto) quem edita informações da wiki. Com a Intellipedia, por enquanto, existem três versões diferentes. Uma é visível para a maioria dos funcionários das agências, outra é secreta, e uma terceira é ultra-secreta. Em cada uma dessas versões, algumas pessoas têm acesso à edição e outras só têm permissão para ver. A algumas não é permitido escrever ou ter acesso aos dados de visitas, de acordo com a política de segurança.

A beleza do modelo wiki, Dennehy diz, é todas as edições poderem ser facilmente rastreadas, assim como o histórico. "Somos sempre questionados na comunidade de Inteligência sobre o que você sabia e quando sabia?", afirma Dennehy. "Não estamos lidando com fatos, estamos lidando com quebra-cabeças e mistérios. Se descobirmos algo, podemos debater e discutir o que fazer. Teremos uma página que diz que os analistas acreditam em X e alguns acreditam em Y, e tornamos isso transparente para que as pessoas possam olhar a documentação e basear pontos de vista".

2- Comece pequeno

De acordo com Burke, implementar softwares sociais é mais um desafio cultural que técnico. Muitas das agências de inteligência têm guardado os próprios dados e não compartilharam por anos, de forma que mudar esse paradigma pode ser difícil, diz ele.

Dado esse cenário, é importante começar pequeno. Na CIA, a primeira página da wiki que criaram foi uma lista de acrônimos [palavra formada pela inicial ou por mais de uma letra de cada uma das palavras de uma locução, ou pela maioria destas partes. Como, por exemplo, Ambev, que significa Companhia de Bebidas das Américas].

Desde que foi criada, as pessoas desejavam atualizar essa página (e viam nela valor imediato). "É muito simples, e chega a pessoas que ficam desconfortáveis inicialmente com ferramentas de fazer, editar e publicar rapidamente", Dennehy diz. "Torne essas barreiras pequenas, e as pessoas estarão mais aptas a adotar a ferramenta".

3- Retire informações das ferramentas tradicionais da empresa, tal como e-mails

Para mudar as ferramentas usadas para disseminar conteúdo na empresa, é importante mostrar que você não está criando mais necessidade de trabalho. Como exemplo, se encontra um funcionário que divulga informações através de 50 e-mails para 50 ou mais colegas de

trabalho, estimule-o a colocar essa informação na wiki ou em um blog interno (que a CIA também tem) ao invés. “Mover os processos de canais para plataformas”, diz Burke. “Se pudermos recolocá-las em plataformas, podemos capturá-las na rede”.

Disponível em: <<http://cio.uol.com.br>>. Acesso em 13 jun. 2008

A utilização deste artigo é exclusivo para fins educacionais.