

BIREME / OPAS / OMS

Centro Latino-Americano e do Caribe de Informação em Ciências da Saúde

BVS Fonte de informação

Comunidades Virtuais

Guia Metodológico

Versão 1.0

São Paulo - 2006

Copyright © 2006 - BIREME / OPAS / OMS

Comunidades Virtuais

É garantida a permissão para copiar, distribuir e/ou modificar este documento sob os termos da Licença de Documentação Livre GNU (GNU Free Documentation License), Versão 1.2 ou qualquer versão posterior publicada pela Free Software Foundation; sem Seções Invariantes, Textos de Capa Frontal, e sem Textos de Quarta Capa. Uma cópia da licença é incluída na seção intitulada "GNU Free Documentation License".

Ficha Catalográfica

BIREME / OPAS / OMS (Brasil)

Comunidades Virtuais. / BIREME (org.). São Paulo :
BIREME / OPAS / OMS, 2006.

38 p.

1. Manual do usuário. 2. Acesso à informação. 3. Sistemas de informação. 4. Gerenciamento de informação. 5. Saúde Pública. 6. Serviços de saúde. I. BIREME II. Título

Advertência - A menção a companhias e/ou instituições específicas ou a certos produtos não implica que estes sejam apoiados ou recomendados por BIREME / OPAS / OMS, e não significa que haja preferência em relação a outros de natureza similar, citados ou não.

BIREME / OPAS / OMS

Centro Latino-Americano e do Caribe de Informação em Ciências da Saúde

Rua Botucatu 862 V. Clementino

Este documento foi produzido com a Metodologia para Normalização de Documentos (NorDoc) desenvolvida pela BIREME.

Agradecimentos

A todas as equipes e pessoas que colaboraram para que essa metodologia esteja documentada.

Sumário

Agradecimentos	3
Sumário.....	IV
Abreviaturas utilizadas	VI
1 Como usar este manual	VII
1.1 Estrutura.....	VII
2 Prefácio	1
2.1 Sobre a Bireme	1
2.2 Sobre a BVS.....	2
2.3 Sobre a BVS Fonte de informação	4
3 Objetivo e Campo de Aplicação	5
4 Definições.....	6
4.1 Comunidade.....	6
4.2 Comunidade Virtual.....	6
4.3 Envolvidos	7
5 Estrutura da Comunidade Virtual	8
6 Ambientes da Comunidade Virtual	9
6.1 Descrição dos canais dos ambientes da Comunidade.....	9
6.1.1 <i>Ambiente geral</i>	10
6.1.2 <i>Ambiente pessoal</i>	11
6.1.3 <i>Ambiente de administração</i>	12
6.1.4 <i>Outros Recursos e Ferramentas</i>	14
7 Ciclo do Processo.....	17
7.1 Análise de viabilidade e definição do ambiente	19
7.2 Preparação do protótipo	19
7.3 Capacitação dos responsáveis e estratégia de lançamento	19
7.4 Utilização da Comunidade Virtual	20
7.5 Monitoramento e manutenção da Comunidade Virtual	21
7.6 Avaliação e melhorias da Comunidade Virtual	21
Anexo 1 - Mapeamento da estrutura da Comunidade Virtual	22
Organização da comunidade existente	22

Público-alvo, Membros/Usuários da Comunidade (Personagens)	23
- <i>o público-alvo da Comunidade</i>	23
<i>Responda sobre sua comunidade não-virtual:</i>	24
Fluxo de informações	26

Abreviaturas utilizadas

- BVS. Biblioteca Virtual em Saúde
- OMS Organização Mundial de Saúde
- OPS Organização Panamericana de Saúde

1 Como usar este manual

Este guia está organizado de forma a auxiliar no processo de implantação e funcionamento de Comunidades Virtuais e contém os seguintes documentos a serem utilizados nas fases descritas.

1.1 Estrutura

Guia metodológico – visa facilitar o entendimento dos envolvidos na construção de Comunidades Virtuais. São aqui apresentadas as principais definições, a estrutura, ambientes e ferramentas, assim como o ciclo deste processo.

Mapeamento da estrutura da Comunidade – formulário a ser preenchido pelo interessado no Projeto de forma a identificar os usuários e o fluxo de comunicação existente.

2 Prefácio

2.1 Sobre a Bireme

A BIREME cumpre ano após ano sua missão como centro especializado em informação científica e técnica em saúde para a região da América Latina e Caribe. Estabelecida no Brasil em 1967, com o nome de Biblioteca Regional de Medicina (que originou a sigla BIREME), atendeu desde o princípio à demanda crescente de literatura científica atualizada por parte dos sistemas nacionais de saúde e das comunidades de pesquisadores, profissionais e estudantes. Posteriormente, em 1982, passou a chamar-se Centro Latino-Americano e do Caribe de Informação em Ciências da Saúde para melhor expressar as suas funções orientadas ao fortalecimento e ampliação do fluxo de informação científica e técnica em saúde em toda a região, mas conservou sua sigla.

O trabalho em rede, com base na descentralização, no desenvolvimento de capacidades locais, no compartilhamento de recursos de informação, no desenvolvimento de produtos e serviços cooperativos, na elaboração de metodologias comuns, foi sempre o fundamento do trabalho de cooperação técnica da BIREME. É assim que o centro se consolida como um modelo internacional que privilegia a capacitação dos profissionais de informação em nível gerencial e técnico para a adoção de paradigmas de informação e comunicação que melhor atendam as necessidades locais.

Os principais fundamentos que dão origem e suporte à existência da BIREME são os seguintes:

- ❖ acesso à informação científico-técnica em saúde é essencial para o desenvolvimento da saúde;
- ❖ a necessidade de desenvolver a capacidade dos países da América Latina e do Caribe de operar as fontes de informação científico-técnica em saúde de forma cooperativa e eficiente;
- ❖ a necessidade de promover o uso e de responder às demandas de informação científico-técnica em saúde dos governos, dos sistemas de saúde, das instituições de ensino e investigação.

A BIREME, como centro especializado da Organização Pan-Americana da Saúde (OPAS)/Organização Mundial da Saúde (OMS), coordena e realiza atividades de cooperação técnica em gestão de informação e conhecimento científico com o objetivo de fortalecer e ampliar o fluxo de informação científica em saúde no Brasil e nos demais países da América Latina e Caribe como condição essencial para o desenvolvimento da saúde, incluindo planejamento, gestão, promoção, investigação, educação e atenção.

O convênio que fundamenta a BIREME é renovado a cada cinco anos pelos membros do Comitê Assessor Nacional da instituição (OPAS, Ministério da Saúde do Brasil, Ministério da Educação e Cultura do Brasil, Secretaria de Saúde do Estado de São Paulo e Universidade Federal de São Paulo – Unifesp). Esta última oferece a infra-estrutura física necessária ao estabelecimento da instituição.

Em 2004 a instituição assumiu a responsabilidade de tornar-se uma instituição baseada em conhecimento.

2.2 Sobre a BVS

Com o surgimento e consolidação da internet como meio predominante de informação e comunicação, o modelo de cooperação técnica da BIREME evoluiu, a partir de 1998, para a construção e desenvolvimento da Biblioteca Virtual em Saúde (BVS) como espaço comum de convergência do trabalho cooperativo de produtores, intermediários e usuários de informação. A BVS promove o desenvolvimento de uma rede de fontes de informação científica e técnica com

acesso universal na internet. Pela primeira vez abre-se a possibilidade real de acesso equitativo à informação em saúde.

A BIREME tem a Biblioteca Virtual em Saúde como modelo para a gestão de informação e conhecimento, o qual envolve a cooperação e convergência de instituições, sistemas, redes e iniciativas de produtores, intermediários e usuários na operação de redes de fontes de informação locais, nacionais, regionais e internacionais privilegiando o acesso aberto e universal.

Hoje todos os países da América Latina e Caribe (Região) participam direta ou indiretamente dos produtos e serviços cooperativos promovidos pela BVS, envolvendo mais de mil instituições em mais de 30 países.

A BVS é simulada em um espaço virtual da internet formada pela coleção ou rede de fontes de informação em saúde da Região. Usuários de diferentes níveis e localização podem interagir e navegar no espaço de uma ou várias fontes de informação, independentemente de sua localização física. As fontes de informação são geradas, atualizadas, armazenadas e operadas na internet por produtores, integradores e intermediários, de modo descentralizado, obedecendo a metodologias comuns para sua integração na BVS.

A BVS organiza a informação em uma estrutura que integra e interconecta bases de dados referenciais, diretórios de especialistas, eventos e instituições, catálogo de recursos de informação disponíveis na internet, coleções de textos completos com destaque para a coleção SciELO (*Scientific Electronic Library Online*) de revistas científicas, serviços de disseminação seletiva de informação, fontes de informação de apoio à educação e a tomada de decisão, notícias, listas de discussão e apoio a comunidades virtuais.

O espaço da BVS constitui, portanto, uma rede dinâmica de fontes de informação descentralizada a partir da qual se pode recuperar e extrair informação e conhecimento para subsidiar os processos de decisão em saúde.

A Biblioteca Virtual em Saúde é visualizada como a base distribuída do conhecimento científico e técnico em saúde registrado, organizado e armazenado em formato eletrônico nos países da Região, acessível de forma universal na internet de modo compatível com as bases internacionais.

2.3 Sobre a BVS Fonte de informação

Na arquitetura da BVS, fonte de informação é qualquer recurso que responda a uma demanda de informação por parte dos usuários, incluindo produtos e serviços de informação, pessoas ou rede de pessoas, programas de computador, etc.

Para efeitos de facilitar o entendimento, a organização, implantação, priorização e operação descentralizada das fontes de informação da BVS, estas são classificadas em 6 tipos, que podem ser vistas no [Modelo da BVS](#).

A fonte de informação nº 5 é a que trata da “Comunicação entre pessoas de forma a desenvolver e fortalecer os fluxos locais de informação, inclui notícias, listas de discussão, fóruns e comunidades virtuais em geral”.

3 Objetivo e Campo de Aplicação

Este Guia tem por objetivo descrever o Processo de definição, implantação e funcionamento de uma Comunidade Virtual, de forma a facilitar o entendimento dos envolvidos neste processo. Assim, este guia contém:

- ◆ A descrição das tarefas das fases desse processo de implantação e de funcionamento;
- ◆ A identificação dos responsáveis pelas tarefas descritas e as suas responsabilidades; e
- ◆ A citação dos respectivos formulários do processo, quando necessária.

4 Definições

Neste item serão definidos termos utilizados no Processo permitindo uma introdução aos conceitos que permeiam o desenvolvimento de uma Comunidade Virtual.

4.1 Comunidade

Uma comunidade é definida como uma reunião de pessoas num determinado espaço.

4.2 Comunidade Virtual

Uma comunidade é virtual quando usa a Internet e as ferramentas de comunicação a distância como espaço de encontro. Assim, uma comunidade virtual é a aglutinação de um grupo de indivíduos com interesses comuns que trocam experiências e informações no ambiente virtual, através da comunicação mediada pelas redes de computadores.

Grupos de pessoas com interesses comuns formam-se paulatinamente, comunicando-se através de e-mail, chats e websites. Profissionais de uma área

específica passam a registrar e intercambiar informação relevante sobre "melhores práticas", processos e soluções para os problemas do dia a dia, transformando conhecimento tácito em conhecimento explícito e agindo sob a égide de Gestão do Conhecimento.

4.3 Envolvidos

São denominados envolvidos na Comunidade aqueles que decidem pela sua implantação, participam de sua estruturação e primam pela sua continuidade e funcionamento. São eles:

a) Organização:

Instituição, empresa, pessoa, grupo, sociedade, etc, que tem interesse e assume o desenvolvimento e manutenção da comunidade virtual;

b) Gestor:

Responsável, na Organização, pelas definições e decisões acerca da Comunidade;

c) Analista de Sistemas (BIREME):

Pessoa responsável pelo desenvolvimento, implantação e manutenção das funcionalidades de software da comunidade;

d) Administrador/Desenvolvedor da Comunidade Virtual (Organização):

Responsável pelas funcionalidades de software, na Organização, que atua em conjunto com o Gestor, o Analista de Sistemas e o Moderador, ou sempre que solicitado por esses.

e) Moderador/Motivador/Dinamizador (Organização):

Encarregado, na Organização, de moderar, motivar e dinamizar os ambientes da Comunidade, verificando e monitorando o seu funcionamento em termos de fluxo de informação e comunicação.

f) Usuários/Membros:

São os personagens que atuam na comunidade.

5 Estrutura da Comunidade Virtual

Uma comunidade virtual é formada prioritariamente por usuários, que são os personagens, ou membros que atuam na comunidade, assim como pelos envolvidos, conforme descritos no item anterior. Estes usuários podem ser ainda reunidos, formar grupos de acordo com seus interesses, tipo de informação produzida, participação, etc.

Os usuários da comunidade geram, então, um fluxo de informações entre as diversas unidades da organização e com um público externo.

Para que a comunidade seja desenvolvida de acordo com as suas necessidades de comunicação, usuários e fluxo de informação deverão ser inicialmente identificados e mapeados. O formulário “Identificação dos usuários e do fluxo de informação e comunicação de Comunidades Virtuais” deverá servir de guia auxiliar nesse mapeamento.

6 Ambientes da Comunidade Virtual

O software, ou ferramenta de programação, utilizada na Comunidade é o Tikiwiki que, além de facilitar a interação entre seus usuários, permite a sua utilização como repositório de informações e, ao mesmo tempo, como espaço para discussões.

Segue a descrição dos canais dos três grandes ambientes da Comunidade, denominados Geral, Pessoal e Administrativo.

Embora todos os canais desses ambientes estejam habilitados para utilização imediata, o Gestor e o Administrador/Moderador da Comunidade a ser implantada poderão optar por sua disponibilização gradativa.

6.1 Descrição dos canais dos ambientes da Comunidade

Na janela inicial da Comunidade há um menu onde estão elencados os ambientes e canais de informação e comunicação disponíveis, conforme descritos a seguir.

6.1.1 Ambiente geral

Trata-se de uma área cujo acesso é facultado a todos os usuários da Comunidade.

Nesta área estão os seguintes canais:

a) Comunidade Virtual

Neste ambiente o usuário poderá saber o que é a Comunidade Virtual, quem são seus membros, entrar em contato com o administrador, consultar o calendário de atividades, as estatísticas gerais do Tikiwiki e ver as últimas atualizações.

b) Notícias

Todos os usuários podem enviar notícias que considerem interessante compartilhar com a comunidade e o motivador poderá decidir se estas serão publicados, de preferência de acordo com uma Política estabelecida, que facilite a tomada de decisões pontuais (ver item .

c) Arquivos

Ambiente para armazenar arquivos, que devem ser organizados por categorias, reunidos em coleções. É mostrado ranking das coleções de arquivos mais visitados ou mais “baixados”.

d) Imagens

Espaço para criar coleções de imagens divididas por temas. Ambiente interessante para disponibilizar fotos de eventos, pesquisas etc. As galerias e as imagens podem ter descrições.

e) Blogs

Os blogs podem ser usados para enviar mensagens a respeito de um tema específico, como num diário pessoal. Trata-se de um espaço para registro cronológico de fatos, opiniões, ou qualquer tipo de conteúdo que um membro da Comunidade queira disponibilizar, como descrição de atividades, relatórios de participação em eventos, atas de reuniões, etc. Sua principal característica é a facilidade de atualização, o que aumenta seu potencial de uso.

f) Chat

Ambiente com salas de chat. Permite aos usuários criarem suas próprias salas e também realizarem chats privados (nesse caso, o administrador passa login/senha para os convidados). As sessões de chat podem ser salvas e depois disponibilizadas

para releitura e aprendizado permanente (no Blog, por exemplo, ou Coleções de arquivos).

g) Fóruns de discussão

Ambiente que permite a criação de fóruns, organizados por temas, em que os usuários podem discutir assuntos específicos, durante períodos determinados. Assim como os Chats, quando encerrados, podem ser matidos como Arquivo.

h) Páginas colaborativas

Ambiente que possibilita a criação de páginas que outros membros ou usuários da Comunidade podem editar, de forma colaborativa, com o objetivo de complementar as informações. Essa é uma forma fácil e rápida de se escrever textos em colaboração.

Um espaço próprio para testes permite que o usuário se familiarize facilmente com as ferramentas de criação e edição dessas páginas colaborativas.

i) Links

Ambiente que permite montar uma coleção de links, que devem ser organizados por categorias. Estatísticas permitem verificar quais os links mais visitados, ou menos, para avaliação de manutenção ou exclusão desses.

j) Perguntas e respostas

Espaço para a colocação de explicações às dúvidas mais frequentes, em forma de perguntas e respostas formuladas pelos usuários da Comunidade.

6.1.2 Ambiente pessoal

Nesta área estão disponíveis diversos recursos que atendem às necessidades pessoais e profissionais diárias de cada usuário da Comunidade, de forma a manter os registros de informação que são acessados somente por ele. Assim, o usuário poderá dispor de espaços para:

a) Preferências

Área para o usuário configurar suas preferências e incluir seus dados.

b) Mensagens

Sistema de mensagens internas. Conta com um filtro para exibição das mensagens (lidas, não lidas, selecionadas, não selecionadas). Também é possível exibir por prioridade.

c) **Minhas notificações**

Possibilita o recebimento de mensagens de itens que estejam sendo monitorados pelo membro da comunidade.

d) **Meus arquivos**

Ambiente para o usuário guardar seus arquivos (disco virtual).

e) **Calendário pessoal**

Para registrar datas importantes para o membro, como aniversários de amigos, eventos que queira participar, etc.

f) **Agenda pessoal do usuário.**

Permite anotar a programação de atividades pessoais.

g) **Favoritos**

Área para o usuário guardar a lista de seus sites preferidos.

h) **Tarefas**

Ambiente para o usuário montar sua lista de tarefas, do dia ou do mês.

i) **Notas**

Bloco de notas para fazer anotações rápidas.

j) **Amigos**

Lista dos amigos; ao clicar no nome o perfil deste é exibido.

6.1.3 Ambiente de administração

No ambiente de administração estão disponíveis ferramentas que permitem, ao administrador, e/ou, ao moderador da Comunidade, definir configurações, permissões de uso e observar o andamento das funções e tarefas dos usuários, por meio do monitoramento de estatísticas de utilização.

a) **Banners**

Nesta área são definidas as regiões do site destinadas aos banners e quais banners serão exibidos nelas. Pode-se determinar, por exemplo, uma área do site que mostre um banner por vez ou o período de tempo em que o banner será mostrado (somente em um período do dia ou em determinados dias da semana).

b) Estatísticas de buscas

Estatísticas dos termos buscados. Possibilita saber quais são os assuntos de maior interesse dos usuários.

c) Estatísticas de referers

qui são relacionados os sites que possuem link para a Comunidade, com o número de visitas recebidas através deles.

d) Gerenciar categorias

Área para criar, editar ou apagar as categorias, que classificam todo o conteúdo do site (wiki, artigos, blog, diretório, galeria de imagens e arquivos, enquetes, faq e busca) e são organizadas em árvore (categorias e subcategorias). É possível também visualizar os conteúdos que estão em cada categoria, adicionar ou apagar objetos dessas.

e) Gerenciar enquetes

Permite criar novas enquetes e administrá-las, como definir a que deve aparecer na página principal, fechar votação e, também, apagar enquetes.

f) Gerenciar grupos

Uma característica do Tiki é permitir o agrupamento de usuários em grupos. Nesta área pode-se criar, editar ou apagar grupos e também editar as permissões para cada um deles.

g) Gerenciar usuários

Este ambiente se divide em duas partes: na primeira é possível inserir usuários e enviar-lhes senha por e-mail. No segundo, é exibida a lista de usuários, sendo possível, ao administrador, editar seus dados e permissões, adicioná-los ou removê-los de um grupo. A possibilidade de organizar os usuários em grupos visa também facilitar a administração de permissões.

h) Módulos

Módulos são blocos de informação que podem ser posicionados, para visualização, nos lados direito ou esquerdo da página principal. É possível criar, editar ou apagar módulos e definir a sua posição.

i) Módulos RSS Really Simple Syndication

Ambiente para configurar o formato de recebimento de informações de sites externos, adicionar, editar, apagar e escolher o local aonde os links para essas notícias deverão aparecer. Ao utilizar o RSS, quando uma informação é publicada, esta aparecerá na Comunidade de maneira instantânea, sem que se tenha de navegar até as páginas do site publicador.

j) Mural

Área para enviar, editar ou apagar mensagens rápidas internas, que serão visualizadas por toda a Comunidade.

k) Notificações por e-mail

Área para criar mensagens padronizadas, por exemplo, mensagem para quando o usuário se registra, para avisar quando um novo conteúdo é incluído na Comunidade etc.

l) Banir

Nesta área o administrador pode banir / suspender um usuário por login (por exemplo, todos os usuários cujo username comece por "a"), por um IP específico ou classe de IP. É possível definir seções a que o usuário não terá mais acesso e também o período de "suspensão".

m) Ranking de usuários

Um sistema de pontuação das atividades permite visualizar a participação dos usuários na comunidade e aqueles com destaque no ranking.

6.1.4 Outros Recursos e Ferramentas

a) Cache

Aqui é possível ver e limpar do cache as páginas que ficam armazenadas nos diretórios.

b) Conteúdo dinâmico

Aqui é possível programar quando um bloco de conteúdo será mudado no site.

c) Controle de temas

Pode-se definir que áreas do site terão layouts ou temas diferenciados. É possível selecionar um determinado tema ou layout para aplicá-lo a uma categoria específica, assim todas as notícias, blogs, arquivos relacionados aparecerão com o layout ou tema definido.

d) Editar modelos

Área para editar os templates/modelos do site; basta um clique no nome do template/modelo para editar.

e) Links

Local para cadastro dos links definidos pela Instituição.

f) Ilustrações

Permite criar ilustrações usando um applet Java e incluí-las em algumas áreas do site (wiki, artigos etc.).

g) Menus

Área para criar, editar e apagar menus. Os menus podem ser dinâmicos colapsados, dinâmicos expandidos ou estáticos.

h) Páginas HTML

Área para criar e editar páginas HTML, que podem ter áreas dinâmicas (partes de conteúdo que podem ser editados em separado).

i) Modelos de conteúdo

Templates/modelos de conteúdo que podem ser usados nas newsletters ou em páginas HTML.

j) Phpinfo

Mostra todas as informações do servidor, útil para saber se as novas características são suportadas e depurar o código.

k) Backups

Backup do banco de dados do Tiki. É possível fazer download de um backup para a máquina e restaurar um backup enviando um arquivo que está no servidor. A única informação mantida em uma restauração é a senha do administrador.

l) Ajuda contextual

Instruções de como se utilizar cada ferramenta.

m) Busca

Busca em todo o site, para o usuário que sabe o que quer, mas não sabe aonde pode estar o que procura.

n) Categorias

Categorias de assuntos que classificam todo o conteúdo do site (wiki, artigos, blog, diretório, galeria de imagens e arquivos, enquetes, faq e busca).

o) Estatísticas

Estatísticas de uso do site como um todo e também de suas áreas.

p) Histórico de atualizações

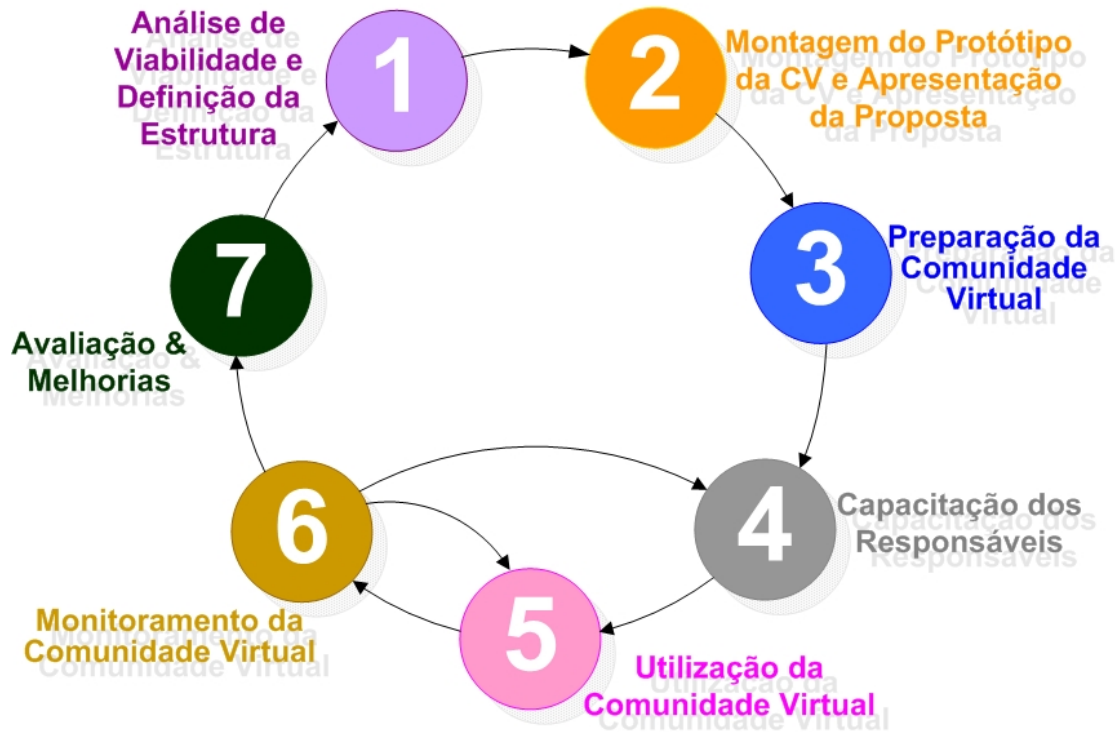
Histórico das atualizações feitas na Comunidade.

7 Ciclo do Processo

O Ciclo do Processo de Implantação e Funcionamento de uma Comunidade Virtual está indicado na figura 1.

Fases do Ciclo de Implantação e Funcionamento de uma Comunidade Virtual

Monday, January 30, 2006



Nº	Fase	Responsável
1	Análise de Viabilidade e Definição das Ferramentas Primárias	Gerente & Coordenador do Projeto
2	Montagem do Protótipo da CV e Apresentação da Proposta	Coordenador do Projeto
3	Preparação da Comunidade Virtual	Analista de Sistemas
4	Capacitação dos Responsáveis	Analista de Sistemas
5	Utilização da Comunidade Virtual	Participantes
6	Monitoramento da Comunidade Virtual	Supervisor
7	Avaliação e Melhorias	Gerente

Cada fase indicada é vista em detalhes a seguir.

7.1 Análise de viabilidade e definição do ambiente

A análise de viabilidade deve ser feita pelo gestor da Organização interessada em criar e manter uma comunidade virtual e pelo analista de sistemas encarregado do projeto na BIREME. Devem ser tratados e discutidos, de forma geral, os objetivos da Comunidade Virtual e os resultados que dessa forma de comunicação são esperados.

O documento Projeto de Comunidade Virtual, a ser analisado em conjunto com o analista responsável da BIREME/OPS/OMS, serve de apoio a esta fase, onde são sugeridas questões para reflexão acerca do ambiente da comunidade, além de questões práticas de análise, permitindo uma definição do ambiente da comunidade e dos canais a serem habilitados inicialmente.

Também será iniciado o documento Proposta de Comunidade Virtual, contendo o cronograma de atividades e o valor a ser dispendido de acordo com o Projeto definido.

7.2 Preparação do protótipo

Detectadas as necessidades de informação, conforme item anterior, a plataforma tecnológica é instalada, elabora-se o desenho gráfico (identidade visual), instala-se o software e faz-se às configurações e customizações que incluem a seleção de funcionalidades, temas, conteúdos, etc. Quando todas essas fases são concluídas torna-se operacional e disponível o primeiro protótipo da comunidade para ser utilizado.

7.3 Capacitação dos responsáveis e estratégia de lançamento

A partir da instalação do protótipo, os envolvidos e usuários da comunidade indicados pela organização contratante são capacitados através de curso presencial e/ou chats na própria comunidade. A definição da forma de capacitação mais

adequada cabe à Organização. Para tanto, deve-se levar em consideração a familiaridade dos participantes indicados tanto no uso de computadores pessoais como em aplicativos na Internet.

Neste momento o gestor da Comunidade, provavelmente em conjunto com os principais envolvidos, como administrador e moderador, deverá elaborar um plano de lançamento. Este documento irá contemplar o propósito da Comunidade e as estratégias a curto e médio prazo para motivar os membros a aderir e participar. Modelos e sugestões desse plano podem ser obtidos com a BIREME.

Também deve ser elaborado, em conjunto com o pessoal da BIREME, o manual do usuário, que descreva e explique de forma pedagógica e com diagramação que facilite a didática, os usos, possibilidades e potencialidades das diferentes ferramentas para acessar e operar de modo ágil, fluido e produtivo na Comunidade Virtual.

7.4 Utilização da Comunidade Virtual

Quando os treinamentos iniciais são realizados e o manual de usuário é disseminado, a comunidade virtual passa a ser mais e mais utilizada, como eficaz canal de comunicação entre os membros da Organização e do público interessado. É uma ferramenta que desenvolve e efetiva um modelo de gestão de informação e conhecimento, juntamente às fontes de informação da Biblioteca Virtual em Saúde.

Com a supervisão do moderador, assistência do administrador e definições do gestor, a Comunidade interage. Por meio das notícias que podem ser disponibilizadas no site é possível manter todos os seus membros atualizados com as últimas novidades. Estas notícias podem ser alimentadas pela própria ferramenta administrativa da comunidade virtual ou de forma automatizada, registrando sites que provêm notícias de acordo com o protocolo RSS.

Os arquivos e imagens permitem aos membros compartilhar informação e socializar materiais de congressos, eventos, etc. Além de disseminar informação, o próprio ambiente da comunidade virtual torna possível e fomenta a discussão

desses conteúdos. Um exemplo é a criação de um tópico em um determinado fórum ou a criação de uma sala de chat para discutir sobre um determinado artigo, apresentação ou documento publicado na comunidade. As oportunidades vão além: com a Biblioteca Virtual em Saúde é possível realizar uma busca ou metabusca em uma ou diversas fontes de informação, aumentando a gama de conteúdo a respeito de um determinado assunto, problema ou solução. Este conhecimento pode ser colocado na comunidade servindo de insumos para apoiar o desenvolvimento de qualquer discussão, geração de discussões, perguntas e respostas, etc.

7.5 Monitoramento e manutenção da Comunidade Virtual

O moderador, o gestor da organização e o administrador devem monitorar a comunidade e primar por sua manutenção.

Recomenda-se a formulação de um manual de desenvolvimento que documente os objetivos e as políticas da Comunidade Virtual. Sugere-se que contenha, ainda, os princípios, os recursos, a plataforma tecnológica, o software, o enfoque e os processos de cooperação técnica, na Comunidade, frente ao paradigma de gestão da informação e do conhecimento na Organização, a relação com a BVS, os produtos esperados e os marcos de referência.

7.6 Avaliação e melhorias da Comunidade Virtual

Para servir de auxílio na avaliação e melhoria da comunidade virtual recomenda-se registrar os acertos, os erros, as soluções criativas, as principais dificuldades encontradas, a forma em de correção dos erros, etc. Isto permitirá sempre aprimorar as funções da Comunidade, suas características, modo de operação e políticas.

Anexo 1 - Mapeamento da estrutura da Comunidade Virtual

A Comunidade Virtual não é simplesmente o ambiente virtual, o site na internet. Ela não vai existir até que seja usada. É só a partir da troca de informação e conhecimento entre seus usuários que teremos de fato uma Comunidade Virtual. Partindo desse pressuposto, reconhecemos os dois fatores mais importantes em uma Comunidade Virtual: a informação e o usuário. Dois mapeamentos devem, então, ser feitos. É necessário identificar o público-alvo, conhecer os perfis dos membros/usuários e a informação trocada entre estes. É fundamental olhar para o já existente e, se possível, prever o que poderá existir no futuro.

Organização da comunidade existente

Para que a implementação do ambiente virtual não aconteça de forma alheia ao funcionamento normal do grupo interessado, é preciso saber qual o grau de organização da comunidade a ser inserida no ambiente virtual, a nível macro, isto é:

- A comunidade existe e está bem articulada, com processos definidos e meios de comunicação estabelecidos.
- A comunidade existe, mas há pouca organização e os membros não têm canais consolidados para se comunicar.
- A comunidade não existe. A Comunidade Virtual será o ponto de partida para reunir interessados em um determinado assunto.

Público-alvo, Membros/Usuários da Comunidade (Personagens)

Conhecer as pessoas com quem se interage é um requisito básico para se ter um bom relacionamento. Isso vale tanto para a vida “real” como para a vida em uma Comunidade Virtual. É muito importante que se saiba qual é o público que tem interesse em participar de uma certa Comunidade Virtual.

Assim, primeiro, identifique o público-alvo da Comunidade. Por exemplo: Pacientes, Médicos, Nutricionistas, Psicólogos, Parentes e amigos de pacientes. Então:

- o público-alvo da Comunidade

(nome da Comunidade) _____

é constituído por _____

Quantas pessoas aproximadamente compõem o universo dessa comunidade?

R: _____

A seguir, deve-se identificar personagens da comunidade, por tipo de participação. As perguntas a seguir visam facilitar a identificação da dinâmica de uma comunidade não-virtual e, assim, projetar uma Comunidade Virtual moldada às necessidades da Instituição/Organização.

Responda sobre sua comunidade não-virtual:

1. Quais as classes profissionais dos membros principais?

R _____

2. Mencione também membros cuja profissão pareça ser irrelevante para a atividade principal que será desenvolvida na comunidade, mas que pertençam ou

se relacionem atualmente a essa (ex: médicos, advogados, jornalistas, ou pacientes de uma determinada doença, usuários de determinado serviço)

R _____

3. Quem são os principais membros da comunidade? Escreva o nome, profissão, cargo e instituição de cada um. (ex: José Antônio, médico, diretor administrativo, instituição)

R _____

Identificar informação mais importante produzida em cada unidade, identificá-la em documentos, textos, fotos, material áudio-visual, etc. e fazer uma lista destes documentos. Exemplo: discussões, documentos administrativos, artigos científicos...

R _____

Mapear fluxo básico de informação entre unidades/departamentos/público externo

R _____

Exemplo: Governo, Autoridades de Ministério Saúde dos países das Américas, Autoridades de Ministério de Agricultura dos países das Américas Interno, Assessores de País do Programa de SPV o similar, Outras Unidades da OPS , Organismos de Financiamento, Organismos Internacionais / Interamericanos (BID, Banco Mundial), Organismos de alto valor institucional, Agencias de Cooperação Internacional (IICA, OIE, OIRSA) e Centros Colaboradores da OMS.

Quais os procedimentos de rotina da comunidade? O que as instituições participantes fazem na comunidade? Liste em tópicos. (ex: divulgação de notícias, pesquisa científica, reuniões com pacientes, reuniões da diretoria, revista, procedimentos administrativos) – É importante que todos os procedimentos estejam listados.

R _____

E, para concluir:

Quais as funcionalidades da Comunidade Virtual que serão utilizadas, inicialmente?

R _____

O passo seguinte é o contato com o analista de desenvolvimento da BIREME. Fale com a BIREME: cv.bvs@bireme.