

SSC0531- Gestão de Sistemas de Informação

Sistemas Colaborativos e Computação Social

Simone do R. S. Souza

ICMC/USP

2017

Sistemas Colaborativos

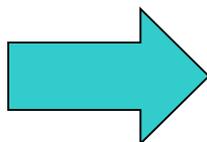
A empresa deve ser vista como uma rede de colaboradores onde todos podem afetar a marca, positivamente ou negativamente

O que é colaboração ?



Colaboração

- Analistas de sistemas passam 70% do seu tempo trabalhando em grupo
- Uma pessoa gasta 60% do seu tempo em reuniões



Colaboração

- Pessoas precisam aprender a trabalhar em **grupos** e como **equipes** (cooperar)
- Pessoas necessitam trocar informações frequentemente (comunicação)
- O sucesso de uma equipe não dependerá apenas das habilidades dos indivíduos que a compõem, mas principalmente no nível de **cooperação**



Groupware

- Ferramentas adequadas para apoiar o trabalho em grupo;
 - Aumenta o conhecimento profissional;
- Exemplos?

Sistemas Colaborativos

Pode ser formal (times, projetos) ou informal.

Pode durar minutos ou meses.

Importância:

- A natureza do trabalho está mudando
 - Equipes produzem melhores resultados do que indivíduos isolados
- Mudança das empresas para múltiplas localizações
- Ênfase em inovação
 - A inovação é um processo social e vem da colaboração



Sistemas Colaborativos



Social Business

Uso de mídias sociais para envolver empregados, clientes e fornecedores.

Palavra-chave: **conversações**. Diversos atores sociais conversam sobre a empresa usando as redes sociais.

Era da Participação

CEO da Sun Microsystems (Scott McNealy), 2000

Nova onda de tecnologia que permite **conectividade, interatividade e colaboração**

Computação Social

- Conceito criado a partir do avanço e popularização das redes sociais e da Web 2.0
- Computação -> meio de socialização



Computação Social

Computação Social é o esforço de desenvolver **tecnologias** para a criação, disseminação, processamento ou uso de **informação distribuída** através de grupos sociais como equipes, comunidades, organizações ou mercados.

Essa informação não é anônima ou ligada a uma instituição, mas sim relacionada a uma pessoa que é, por sua vez, relacionada a outras pessoas.



Computação Social: Web 2.0

- Web 2.0 ou mídias sociais
- Início da web: páginas estáticas e com conteúdo fixo, eram elaboradas por grandes portais ou grupos geradores de conteúdo.
- Atualmente: páginas interativas

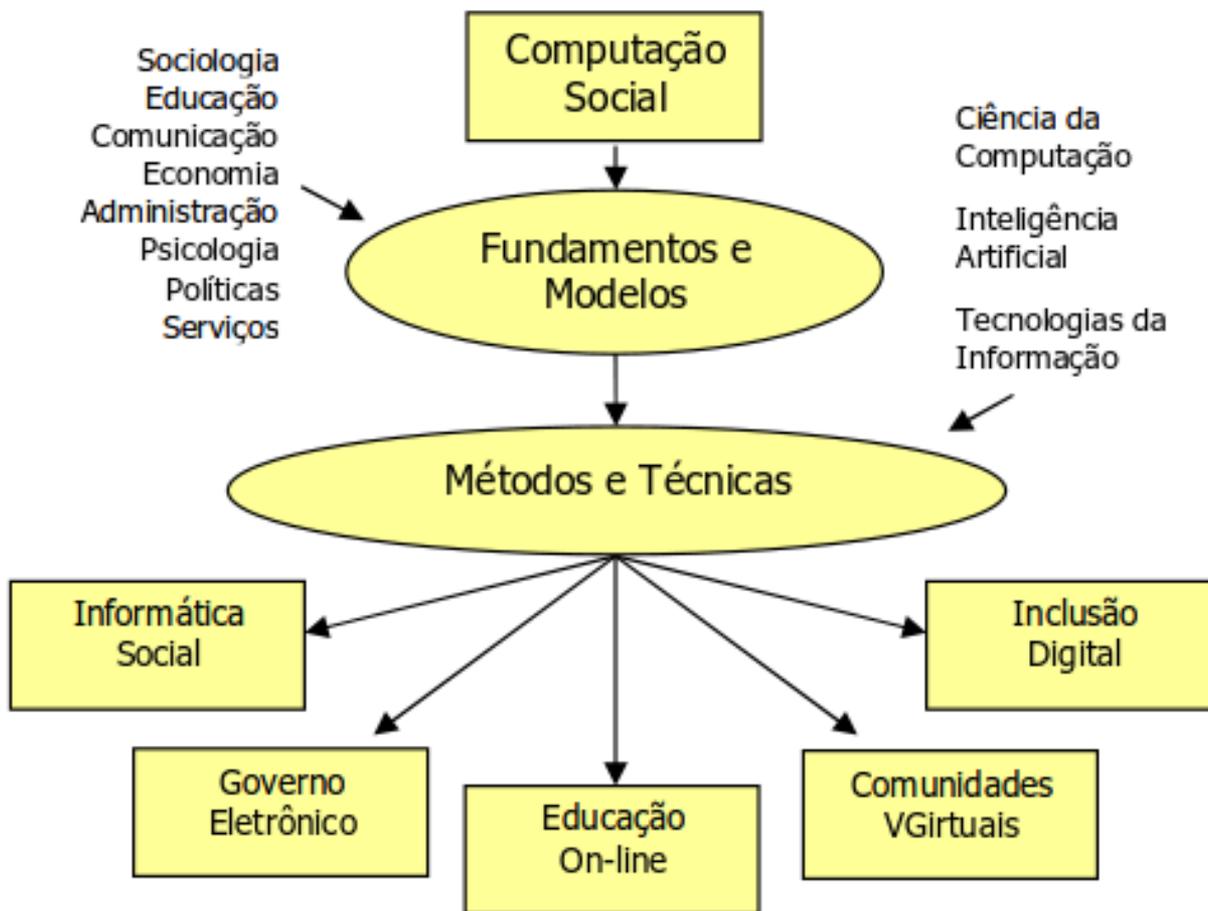


Computação Social: intranet

- Informação compartilhada dentro de uma empresa
 - Uso da tecnologia para gerar, distribuir e compartilhar conteúdo pessoal entre os membros de seu grupo.



Possibilidades da Computação Social*



Sistemas Colaborativos



Tabela 2.2

Aplicações de social business.

Aplicação organizacional	Descrição
Redes sociais	Conectar através dos perfis pessoal e empresarial
Crowdsourcing	Aproveitar o conhecimento coletivo para gerar novas ideias e soluções
Espaços de trabalho compartilhados	Coordenar projetos e tarefas, criar conteúdo de forma colaborativa
Blogs e Wikis	Publicar e rapidamente acessar o conhecimento; discutir opiniões e experiências
Comércio social	Compartilhar opiniões sobre compras ou comprar através de plataformas sociais
Compartilhamento de arquivo	Efetuar upload, compartilhar e comentar fotos, vídeos, áudio, documentos de texto
Marketing social	Usar a mídia social para interagir com os clientes, auferir as percepções dos clientes
Comunidades	Discutir temas em fóruns abertos, compartilhar experiência

Sistemas Colaborativos



- Um projetista pode ter feedback instantâneo sobre um produto e melhorar o projeto.
- Empregados podem se conectar dentro e fora da empresa em redes sociais para captar novos conhecimentos
- Pessoas trabalhando juntas podem resolver problemas e questões relacionadas a clientes de maneira mais rápida e eficiente
- Pessoas trabalhando junto podem ter mais ideias inovadoras -> **Sabedoria das Massas**
- Melhorar a qualidade do produto ou processo, por meio de comunicação e erros e melhorias de forma colaborativa

Sistemas Colaborativos

- Exemplos:
- Comércio social
 - Tripadvisor, Airbnb
- Marketing social
 - Ruffles
 - Chocolate Garoto – Copa
- Crowdsourcing
 - Software livre
 - Wikipedia
 - Waze
 - Lego - <https://www.youtube.com/watch?v=vaNN9UmegsU>



Sistemas Colaborativos

- Ferramentas e Tecnologias que apoiam a colaboração organizacional:
 - E-mail e mensagens instantâneas
 - Wikis
 - Mundos virtuais (Second Life)
 - Sistemas para reuniões virtuais
 - Videoconferência e audioconferência
 - Sistemas de colaboração na nuvem
 - Google Drive, Google Docs, calendário, talk, sites ...
 - SmartCloud for Social Business (IBM)
 - Microsoft SharePoint, Lotus Note (IBM), Yammer ...



Como avaliar e selecionar ferramentas sociais e de colaboração

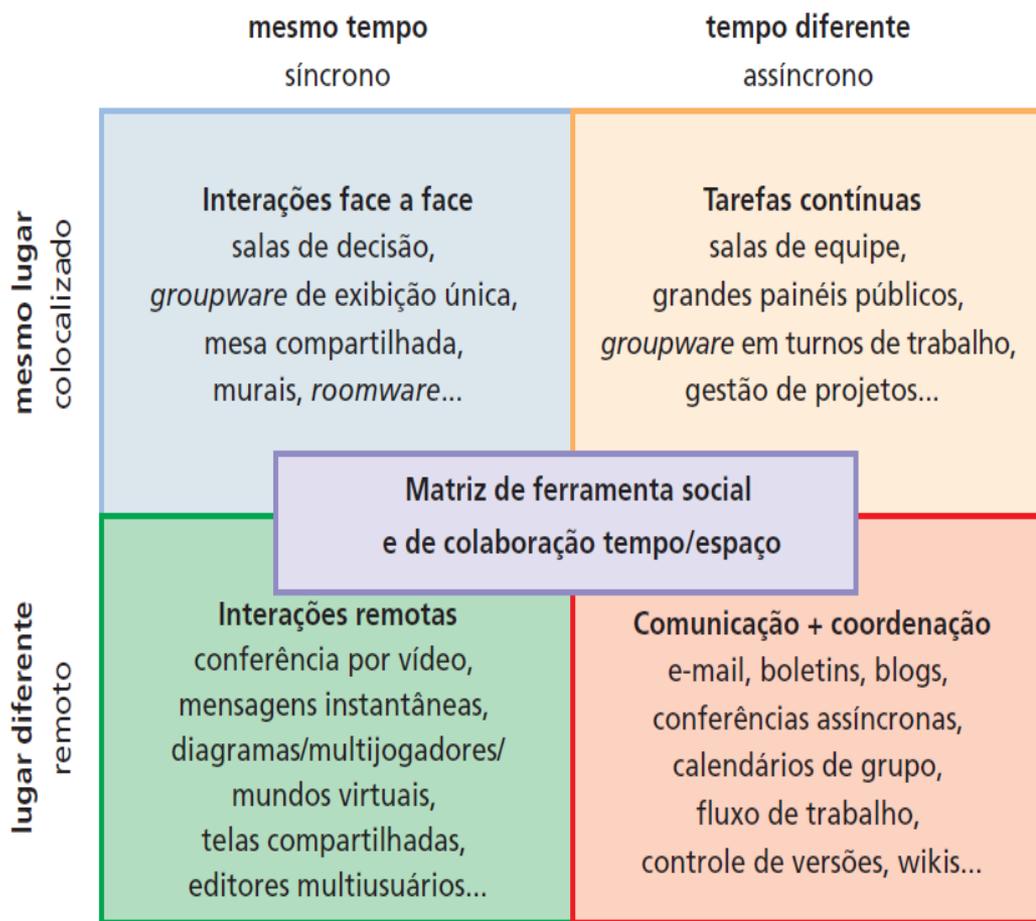


Figura 2.11 Matriz de ferramenta social e de colaboração tempo/espço

As tecnologias de colaboração podem ser classificadas em termos do suporte que oferecem a interações realizadas ao mesmo tempo e no mesmo lugar, ou em tempo e lugar diferentes, e se essas interações são remotas ou colocalizadas.

Aplicações de Computação Social

- Operação Serenata de Amor

<https://serenatadeamor.org/>

Vídeo: <https://apoia.se/serenata>

- Sistemas Colaborativos na gestão de desastres
 - Projeto ICMC – Prof João Porto
 - Material Livia Degrossi

Atividade em equipe

Com base nos dois exemplos apresentados, responda as questões abaixo:

- 1) Como **engajar o cidadão** a fornecer informações para a gestão de desastres?
- 2) Como **avaliar a qualidade** de informações fornecidas por voluntários?
- 3) Cite um **exemplo de situação-problema** da nossa comunidade USP que poderia ser explorada com computação social ou sistema colaborativo