

Guia IFRN: Modelo de qualidade dos artigos da base de conhecimentos

Resumo

O objetivo da base de conhecimentos da Central de Serviços de TI do IFRN é armazenar o conhecimento coletivo sobre a infraestrutura e serviços de TI do IFRN. A base de conhecimentos deve ser um componente facilitador no processo de prestação de serviços de TI do Instituto. Para atingir tal objetivo com qualidade e efetividade, os artigos de conhecimento devem ser escritos observando-se um modelo de qualidade. Este artigo descreve as expectativas em relação à cada componente do artigo.

Etapas de preenchimento

A escrita dos artigos de conhecimento deve seguir as orientações apresentadas abaixo:

Título

O título deve refletir o conteúdo do artigo, e, se possível, deve ser baseado em uma ação a ser tomada. Títulos genéricos ou vagos não deixam claro se o artigo aborda o problema do usuário. Um título pobre pode eliminar o valor e a adoção de um excelente artigo.

Exemplo ruim: Problemas na rede sem fio

Exemplo bom: Como investigar problema de conexão na rede wIFRN-Corp

Tipo do artigo (opção não disponível na Central de Serviços do SUAP)

O artigo deve ser selecionado visando facilitar a busca. A seguir temos uma explicação sobre os tipos de artigos:

- Configuração – Artigo com documentação sobre algum item de configuração da infraestrutura de sistemas, redes ou equipamentos.
- Pergunta Frequente – Artigo que visa esclarecer questões, dúvidas ou problemas frequentes dos usuários sobre algum serviço.
- Política – Artigo que descreve a política de uso de algum serviço de TI
- Procedimento – Artigo com um passo a passo para atendimento de determinado serviço ou detecção/resolução de algum problema na da infraestrutura de sistemas, redes ou equipamentos.

- Solução de contorno – Nesse artigo temos a orientação de como aplicar uma solução de contorno para algum erro conhecido que ainda não tem uma solução definitiva.

Resumo

O resumo é apresentado na tela de chamados, e juntamente com o título, é através dele que temos o primeiro contato com o conteúdo do artigo. Portanto, o resumo deve refletir o panorama geral do que é documentado no artigo.

Exemplo ruim: Acesso liberado à impressora

Exemplo bom: O artigo descreve o procedimento de configuração para liberação de impressão nas impressoras do Campus Parelhas

Solução (Texto do artigo)

A depender do tipo do artigo, alguns pontos devem ser observados no momento da escrita do texto do artigo. Artigos do tipo configuração e política devem ser objetivos e conter apenas o conteúdo ao qual o artigo se refere. Nos outros tipos de artigo existem estruturas de texto que facilitam a reutilização do artigo, como por exemplo:

- Responder às perguntas: Por que? O que? Como? Ou seja, descrever porque o problema acontece, o que fazer e como fazer para resolver o problema.
- Utilizar a lógica: Problema -> Causa -> Solução
- Outros pontos a serem levados em consideração são:
- Seja direto
- Contextualize
- Utilize tabelas e marcadores se puder
- Escreva para o entendimento de outras pessoas
- Evite inserir soluções pontuais, e sim como resolver se acontecer novamente

Tags

As tags servem para relacionar artigos entre si, além de facilitar nas buscas. Portanto, o uso inteligente das tags é essencial para a reutilização dos artigos de conhecimento.

Exemplo ruim: token, serpro, não funciona

Exemplo bom: token, serpro, chrome, Firefox, driver, windows 7, windows 10, cadeia, certificados

Visibilidade

A visibilidade dos artigos é utilizada para determinar a audiência dos artigos, ou seja, determina se o artigo pode ser visto por todos os usuários, somente pelos atendentes da central de serviços ou somente pelos atendentes de um determinado grupo de atendimento.

A visibilidade tem três classificações:

- Pública – nessa visibilidade todos os usuários podem ver o artigo. Serve para responder perguntas frequentes ou documentar procedimentos que podem ser realizados pelos usuários, prevenindo que sejam abertos chamados. Somente supervisores podem classificar artigos com a visibilidade pública.
- Privada – todos os atendentes da central de serviços podem ver o artigo, independentemente do campus ou grupo de atendimento.
- Sigilosa – nessa visibilidade só deve ser utilizada quando o artigo contiver informações sigilosas, como senhas por exemplo. Atendentes de nível 1 não podem utilizar essa visibilidade.

Serviços

O artigo deve ser relacionado corretamente com os grupos de serviços ou com os serviços técnicos, a fim de melhor categorizar o conhecimento, e também para facilitar no processo de resolução dos chamados.

Anexos

Sempre que houver um arquivo que faça parte do conhecimento descrito no artigo, ele deve ser anexado ao mesmo.

Referências

EGITO, Carlos Eduardo Gomes do. **Modelo de Processo de Gestão do Conhecimento para Centrais de Serviços de TI. Apêndice D.** Centro de Informática. Universidade Federal de Pernambuco. Recife. Pernambuco. 2017.