

Avaliação de grupos de discussão segundo conceitos de Comunidades de Prática

G Ramos, F Barbero, F Brandão, M Brandão, M R Magalhães, M Carvalho

¹Departamento de Ciência da Computação – Universidade de Brasília (UnB)
Caixa Postal 4466 Brasília DF 70910-900 Brasil

Abstract. *Increasingly people engage into discussion groups to exchange information, get help in particular subjects, and meet other people with the same interests and problems. Etienne Wenger's Communities of Practice concept (CoP), is an organisational model to improve performance in communities and to make them more efficient and productive. This work evaluates some communities to verify whether they can be classified as CoPs, depicts a diagnostic plot of their condition, identifies their evolution level and produces analysis and statistics to help identifying the main issues to improve their efficiency.*

Resumo. *Cada vez mais pessoas se inscrevem em grupos de discussão, para trocar informações, obter ajuda em temas específicos e se relacionar com pessoas com os mesmos interesses e problemas. O conceito de Comunidade de Prática (CoP) de Etienne Wenger, é uma forma de organização para potencializar o desempenho de comunidades e torná-las mais eficientes e produtivas. Este trabalho analisa algumas comunidades, verificando se podem ser consideradas CoPs, traça um diagnóstico situacional e produz estatísticas e análises para auxiliar a identificação de pontos para melhorar sua eficiência.*

1. Introdução

Este trabalho foi motivado pelas dificuldades que enfrentamos, hoje em dia, para nos manter atualizados. O que se aprende em cursos e treinamentos regulares nos torna temporariamente aptos a realizar nossas atividades. Porém, os freqüentes avanços tecnológicos tornam praticamente impossível preparar um profissional para enfrentar seus desafios, apenas com o que se aprende em sala de aula. Nesse cenário, profissionais, estudantes, cientistas, ou acadêmicos procuram soluções para seus problemas em comunidades solidárias que enfrentam situações semelhantes.

Esta pesquisa observou componentes, métodos, objetivos e formas de organização de comunidades, com base nos estudos de Etienne Wenger, Richard McDermott e William Snyder sobre as Comunidades de Prática (CoPs) [Wenger et al. 2002] e os aplicou para avaliar comunidades virtuais.

2. Comunidades de Prática

Segundo Wenger e Snyder “comunidades de prática são grupos de pessoas reunidas informalmente pela expertise e paixão compartilhadas por um empreendimento conjunto ...

Algumas delas se reúnem regularmente, outras estão conectadas basicamente através de correio eletrônico ... Todas compartilham experiência e conhecimento de maneira criativa para promover novas abordagens para problemas ..." [Wenger 2000].

De acordo com Wenger, Prusak e Cohen, uma CoP pode ser vista a partir de três dimensões, centradas na prática: empreendimento comum, envolvimento mútuo e repertório compartilhado [Wenger et al. 2002]. Nessas dimensões, o *domínio* estabelece o tema, as fronteiras e a identidade do grupo; a *comunidade* é uma fábrica de aprendizagem que proporciona interações entre os seus elementos e encoraja o compartilhamento de idéias; e a *prática* é um conjunto de estruturas de trabalho, idéias, ferramentas, informações, estilos, linguagem, histórias e documentos compartilhados pela comunidade.

Wenger sugere treze elementos fundamentais para suporte às CoPs, que podem ser melhor desenvolvidos pelo uso das tecnologias da informação e comunicação: 1 - Presença & Visibilidade; 2 - Ritmo; 3 - Variedade de interações; 4 - Eficiência de envolvimento; 5 - Valores de curto prazo; 6 - Valores de longo prazo; 7 - Conexões com o mundo; 8 - Identidade pessoal; 9 - Identidade comunal; 10 - Pertencimento & Fronteiras; 11 - Fronteiras Complexas; 12 - Evolução; 13 - Construção Ativa da Comunidade.

Além disso, Wenger define sete princípios para se cultivar CoPs [Wenger 2001]: 1. *Evolução*: o número de participantes é variável e novos ingressos trazem novos interesses; 2. *Diálogo interno X externo*: elementos externos são úteis e os membros da CoP devem visitar outros grupos; 3. *Níveis de participação*: Grupo Central, Grupo Ativo, Grupo Periférico e Observadores externos; 4. *Espaços públicos e privados*: encontros públicos são oportunidades para troca de experiências face a face ou via WEB; nas ligações privadas estreitam-se relacionamentos; 5. *Foco em valor*: é o principal estímulo para a adesão; 6. *Familiaridade e Motivação*: CoPs são territórios sem pressões e receios de crítica; 7. *Ritmo*: eventos e encontros ativam a participação.

3. Metodologia Empregada e Análise dos Dados

A pesquisa coletou dados da Rede Saci, (<http://www.saci.org.br>) que atua como facilitadora da comunicação e da difusão de informações sobre deficiência, para estimular a inclusão social e digital, a melhoria da qualidade de vida e o exercício da cidadania das pessoas com deficiência. Foram selecionadas as seguintes comunidades: Papo Saci, Fórum Inclusão Digital, Cegos, Educadores, SOS-Help e Trabalho-Help.

Os dados foram coletados nas listas entre 06/10/2005 e 22/01/2006. As mensagens foram recebidas via Microsoft Outlook e classificadas em banco de dados MS ACCESS, utilizado para localização rápida das mensagens, visualização dos conteúdos, agrupamento e produção de estatísticas.

Foram identificados os elementos estruturais, estágio de desenvolvimento da comunidade e indicadores de eficiência. Essas informações permitiram traçar o diagnóstico dos grupos, evidenciando aspectos como: "O grupo possui todos os elementos estruturais

que o caracterizem como uma Comunidade de Prática?"; "Qual o estágio de desenvolvimento desta CoP?"; "Como está o nível de participação de seus usuários?"; "Quais aspectos se apresentam como oportunidade para o desenvolvimento da CoP?".

Foram utilizados na pesquisa os elementos definidos por Wenger para "Domínio, Comunidade e Prática", com critérios de avaliação compatíveis com o modelo proposto, em escala "alta", "média" e "pouca/nenhuma". Foram analisadas 1.272 mensagens (Papo Saci - 142, Fórum Inclusão Digital - 396, Cegos - 432, Educadores - 302, SOS-Help - 2 e Trabalho-Help - 2). Com base nas afirmações de Wenger, McDermott e Snyder [Wenger et al. 2002] de que uma comunidade de prática é definida por uma estrutura básica fundamental (denominada "Elementos Estruturais: Domínio, Comunidade e Prática") foi apurado o nível de presença desses aspectos em cada mensagem recebida, para levantar os seguintes indicadores: *Classificação do Fórum* - valores médios obtidos nas mensagens, permitindo classificar o fórum como uma Comunidade de Prática ou não; e *Classificação da participação dos membros* - médias individuais, para avaliar a importância da participação de cada um.

4. Conclusões

Os fóruns "Educadores" e "Inclusão" foram os que mais se aproximaram do conceito de CoP, com avaliação acima de "média" nos três elementos estruturais. Isto não quer dizer que as demais comunidades não possam se tornar CoPs, mas que no período apurado apresentaram médias muito baixas, sendo necessário um trabalho de desenvolvimento maior para avançarem no conceito de CoP. Para as duas comunidades com os melhores índices se tornarem CoPs plenas são feitas as seguintes recomendações: (a) Desenvolver um site para facilitar a divulgação da comunidade; (b) Centralizar as facilidades oferecidas; (c) Democratizar o conhecimento para os observadores externos; (d) Criar lista de integrantes e permitir a divulgação dos perfis; (e) Facilitar a identificação de pessoas com os mesmos interesses e dúvidas; (f) Permitir a comunicação síncrona; (g) Aumentar a interação entre as pessoas; (h) Criar servidor de conteúdo; (i) Organizar o material produzido; (j) Oferecer serviço de busca; (k) Criar um acervo para a comunidade; (l) Realizar debates e aumentar o vínculo entre os integrantes; (m) Promover encontros periódicos e divulgar o trabalho da comunidade; (n) Criar lista "FAQ" e aumentar a disponibilidade dos especialistas; (o) Agilizar a solução de problemas comuns.

Referências

- Wenger, E. C. (2000). Comunidades de prática: a fronteira organizacional. In *Harvard Business Review*, pages 139–145.
- Wenger, E. C. (2001). Supporting communities of practice - survey of community-oriented technologies. Technical Report Technical Report 1.3, Etienne Wenger Research and Consulting.
- Wenger, E. C., McDermott, R., and Snyder, W. M. (2002). *Cultivating Communities of Practice*.