

COMUNIDADES DE PRÁTICA *ONLINE*: QUE REALIDADES?

Maria Antonieta Rocha; Alda Maria Pereira

LEaD, Universidade Aberta

antoniatarocha@sapo.pt; amp@univ-ab.pt

Resumo

Enquanto parte integrante de um trabalho em progresso, que se propõe investigar *De que modo é que três diferentes realidades (educacional, profissional e sociedade civil) podem beneficiar das dinâmicas e relações sociais promovidas por Comunidades de Prática em ambiente virtual?*, este artigo corresponde, apenas, a uma das fases da investigação, propondo-se procurar uma primeira resposta à pergunta: Quais os fatores que permitem ou limitam a formação e proliferação de comunidades virtuais de prática nas três realidades em estudo?

Optámos, para a recolha de dados, por um questionário *online*, aos membros das seis comunidades em estudo, recorrendo ao Google Docs.

Os resultados mostram-nos que a pesquisa pessoal e a indicação de colegas de profissão foram os aspetos mais relevantes destas comunidades, o que revela a importância da interação social.

Uma das razões para a permanência da maioria dos membros das comunidades de cariz profissional e educacional, e ainda que pertencendo a outras comunidades virtuais, prende-se com a resolução de problemas, enquanto uma comunidade estudada, de cariz social, está mais preocupada em trocar ideias, fomentando a partilha e procurando novos processos para a realização das atividades. Esta procura da melhoria das práticas e da excelência acaba por ser uma/a razão determinante para o acesso e frequência da comunidade virtual.

De salientar o relevo que a aprendizagem informal desempenha no seio destas comunidades, fator valorizado por todos os membros.

Palavras-chave: Comunidades virtuais de prática, aprendizagem informal, ambientes colaborativo, redes sociais.

Abstract

As an integral part of a work in progress which is intended to research *In what way can the three different actual cases (educational, professional and civil society) benefit from the societal relationships and dynamics promoted by virtual Communities of Practice?*, this article solely relates to only one research stage, intending to look for a first answer to the question: Which factors allow or limit the formation and proliferation of virtual communities of practice in the three actual cases under study?

We opted to the data collection - through an *online* questionnaire – from the members of the six communities, using Google Docs.

The results have revealed that personal research and the recommendation of work colleagues were the most relevant aspects of these communities, which reveals the importance of the social interaction.

One of the reasons why the majority of the members of the communities of a professional and educational nature remain - and even when belonging to other virtual communities - is to do with problem-solving, whilst a studied community of a social nature is more concerned about swapping ideas, fostering sharing and looking for new processes to carry out the activities. This

search of improved practices and excellence ends up being a/the decisive reason behind the access and frequency of a virtual community.

Worthy of special mention is the relevant role played by informal learning in the heart of these communities, a factor highly valued by all members.

Keywords: Virtual communities of practice, informal learning, collaborative environment, social networks.

INTRODUÇÃO

Ao longo do tempo, a comunicação passa por várias fases de elaboração para culminar numa transmissão indefinida e sem destino visível. Atribuindo-se esse grande salto à Internet e, mormente, à Web 2.0 e 3.0, surge no dealbar deste século XXI um outro fenómeno: o das redes sociais.

Num estágio ulterior, com tónica no comprometimento e na confiança mútua entre os pares, surgem as Comunidades de Prática e, mais recentemente, as Comunidades de Prática virtuais.

Face a esta realidade, apresentamos algumas reflexões enquanto parte integrante de um trabalho em progresso que se propõe investigar *De que modo é que três diferentes realidades (educacional, profissional e sociedade civil) podem beneficiar das dinâmicas e relações sociais promovidas por Comunidades de Prática em ambiente virtual?*

O nosso estudo incide na observação e análise das dinâmicas e interação de diferentes comunidades: uma de cariz educacional, três de cariz social e duas de cariz profissional.

Correspondendo este artigo apenas a uma fase de investigação, propomos-nos dar resposta à questão:

Quais os fatores que permitem ou limitam a formação e proliferação de comunidades virtuais de prática nas três realidades em estudo?

1.REVISITANDO E CONVOCANDO O ESTADO DA ARTE

1.1. A Web 2.0 e a emergência de uma nova realidade

Da fase em que o utilizador da Internet era apenas um consumidor passivo – estávamos na designada Web 1.0 – passámos, numa fase posterior, à designada Web 2.0, em que o utilizador passou de consumidor passivo a produtor de conteúdos, com controlo e presença ativas.

Nas palavras de Boulos e Wheelert (2007, p. 1)

The second incarnation of the Web (Web 2.0) has been called the 'social Web', because, in contrast to Web 1.0, its content can be more easily generated and published by users, and the collective intelligence of users encourages more democratic use.

1.2. A aprendizagem informal, formal e não formal

Acerca desta temática, surgem por vezes vozes dissidentes no que concerne à distinção e fronteiras entre os três conceitos. Muitos autores discutiram esta temática, nomeadamente, Conner, 2009; Smith, 1999; Schugurensky, 2000; Eraut, 2000; Rogers, 2004; Jay Cross, 2009; entre outros. Porém, é unânime a convicção de que

a aprendizagem informal é absolutamente necessária e inevitável para qualquer ecologia de trabalho. Na verdade, a aprendizagem informal, enquanto composta por conversas, comunidades e comunidades de prática, deve ser reconhecida como valor para qualquer ambiente organizacional. (Cross, 2010).

1.2. O conectivismo

Emergente desta revolução tecnológica e também social, surgem novos conceitos, novas formas de aprendizagem, maior sensibilização para um fenómeno que não podemos descurar e até novas teorias e novas pedagogias.

Surgem assim, no início do século XXI, dois autores - Stephen Downes e George Siemens - que se centralizaram nesta nova teoria, cuja emergência se prende com a inevitabilidade da força e do papel com que a tecnologia tem "reorganizado a forma em que vivemos, nos comunicamos e aprendemos" (Siemens, 2004). Devido à velocidade que impera nas nossas vidas, também o conhecimento cresce exponencialmente e se modifica a velocidades vertiginosas.

Acresce referir que "o conectivismo é a integração de princípios explorados pelas teorias do caos, redes, complexidade e auto-organização." (Siemens, 2008). A aprendizagem ocorre em ambientes fora do controlo do indivíduo, "difusos", podendo a mesma ser encontrada dentro de uma organização ou base de dados. Interessante, também, a caracterização distintiva entre rede e grupo, defendida por Downes (Downes, 2006).

1.3. As Redes Sociais

Das definições possíveis e revisitando o estado da arte podemos destacar a rede social como “uma estrutura social composta por pessoas ou organizações, conectadas por um ou vários tipos de relações, que partilham valores e objetivos comuns. (Duarte e Freire, 2008) ou “plataformas que permitem a um dado utilizador partilhar conteúdos, páginas, *links* ou ficheiros multimédia, como vídeo e imagens, com outros utilizadores ou com o público em geral.” (Sousa, 2010).

1.4. As Comunidades de Prática

Revisitando os diferentes teóricos, Etienne Wenger coloca o foco na importância da partilha e do comprometimento entre os membros em prol de um objetivo comum, sendo que as Comunidades de Prática surgem enquanto “um grupo de pessoas, informalmente constituído pela troca de experiências ou paixão por um empreendimento comum.” (Wenger e Snyder, 2000).

Emerge com McDermott (1999) a referência ao aspeto da virtualidade aliado à Comunidade de Prática. Sendo as comunidades virtuais de prática mais que simples grupos trabalhando à distância, devem ser consideradas como tendo uma missão comum: entregar um produto, baseado em trocas regulares e mútuas de informação. Como traços distintivos, há que destacar a confiança mútua entre os membros, característica referenciada e destacada por diversos autores, nomeadamente Wenger et al., 2000; Adams and Freeman, 2000; Kuan, 2003.

2. METODOLOGIA

Tendo em vista obter dados para responder à questão enunciada, procedeu-se à elaboração, validação e posterior aplicação de um questionário *online* a todos os membros de seis comunidades estudadas. Pretendia-se recolher as perceções e opiniões do maior número de membros. O questionário foi construído recorrendo ao Google Docs e compunha-se de 15 perguntas fechadas, com o objetivo de obter a representação dos membros sobre a sua participação e sobre o tipo de benefícios que colhiam na comunidade e 3 perguntas abertas sobre o valor da comunidade no presente e, também, sobre expectativas futuras.

O questionário foi aplicado entre 08/12/2011 e 15/03/2012, colocando-se uma mensagem aberta, apelando à sua resposta, no fórum de cada comunidade, mensagem na qual foi disponibilizado um *link* para o mesmo. Os dados foram tratados com recurso ao Microsoft Office Excel 2007.

3. ANÁLISE DE DADOS E RESULTADOS

Os nomes das comunidades surgem codificados para assegurar a integral confidencialidade das mesmas e o anonimato de todos os seus membros, correspondendo a: i) Comunidade Índico – comunidade educacional; ii) Comunidade Mar Vermelho – reunião de 3 comunidades de âmbito social; iii) Comunidade Antilhas – comunidade profissional; iv) Comunidade Ormuz – comunidade profissional (do mesmo ramo e temática da anterior).

Procedendo à caracterização dos respondentes e quanto ao sexo, apenas a Comunidade Ormuz contraria a tendência de uma população maioritariamente masculina, com 86,21% de mulheres; relativamente à idade, a esmagadora maioria de membros situa-se na faixa etária entre os 26 e os 45 anos. Quanto à profissão, a Comunidade Mar Vermelho congrega 27,12% de especialistas - atividades intelectuais e científicas; 25,42% de técnicos intermédios e 30,51% de estudantes, permitindo concluir a transversalidade do interesse.

Sendo que 72,88% dos membros da Mar Vermelho e 80% da Antilhas pertencem a outras comunidades, valores contrários (31,03%) se observam para os membros da Ormuz, o que nos permite concluir que os homens estão mais predispostos para aderir a um maior número de comunidades e fóruns *online*, expectavelmente devido a compromissos de ordem familiar de que a mulher ainda não está totalmente desvinculada, apesar de uma divisão de tarefas a que se assiste gradualmente.

Analisando os dados sobre a forma como cada membro teve conhecimento da comunidade em estudo, constatou-se que a pesquisa pessoal foi a forma preferencial e maioritária dos membros da Mar Vermelho (79,66%) e Ormuz (55,17%), enquanto para os membros da Antilhas a indicação de colegas de profissão foi a mais relevante (37,14%), o que confirma o carácter profissional e eventual necessidade e interesse da

comunidade. Saliente-se que nenhum membro tomou conhecimento através do Facebook.

Quanto à frequência de acesso podemos concluir que a maioria dos membros acede diariamente à comunidade – entre 64,29% (Ormuz) e 71,43% (Antilhas) enquanto 1,41%; 3,39% e 3,45% membros das Comunidades Índico, Mar Vermelho e Ormuz, respetivamente estão registados mas denotam desinteresse pela dinâmica e interação das mesmas.

Relativamente ao grau de participação, a maioria participa apenas pontualmente - 47,46% (Mar Vermelho); 51,43% (Antilhas) e 59,15% (Índico) – contrariamente a uma expectável participação ativa.

Assim, e sendo certo o interesse manifestado na adesão a estas comunidades, revelado pelo acesso à mesma, os membros optam por uma participação passiva (não intervindo diretamente na dinâmica e interação da comunidade), deixando para os outros uma participação mais ativa necessária para que cada um a possa acompanhar. Estes resultados levam-nos a inferir que o trabalho partilhado em ambiente colaborativo não é evidente, continuando pelo contrário a existir uma atitude de passividade que relega para os outros atividade e iniciativa.

Confrontados com a questão “Para além da obtenção de respostas aos problemas surgidos, considera que pertencer a esta comunidade permite ...”, relativa ao valor dado por cada membro, à participação na comunidade, as respostas oscilam. Se a Índico (56,34%) e Ormuz (55,17%) valorizam o Desenvolvimento de um sentido coletivo de compromisso, a Antilhas enaltece o Desenvolvimento de um sentido coletivo de confiança (51,43%) e a Mar Vermelho (45,76%) nenhum deles.

Verifica-se, assim, que este sentido coletivo de compromisso e confiança com os seus pares, indica um espírito de comprometimento que pode indiciar estarmos em presença de dois dos três modos de pertença da teoria de Wenger sobre as Comunidades de Prática – *engagement* e *alignment*. Embora o seu nível de participação seja não-participação ou participação pontual, parece evidente a importância, para estes membros, de saberem que existe alguém com quem podem partilhar os seus problemas e que os comunguem, caso o desejem. Quando triangulado com a participação pontual adotada pela maioria (analisada

anteriormente) e sendo importante um grupo de pares com quem podem partilhar angústias, dúvidas e encontrar soluções, este comprometimento é mais sentido do que, efetivamente, concretizado.

Para estas comunidades a mais-valia da participação é aprender algo mais – 66,20% (Índico); 83,05% (Mar Vermelho); 65,71% (Antilhas) e 82,76% (Ormuz) - revelando-se mais importante quando comparado com o comprometimento com um grupo de pares – 26,76% (Índico); 6,78% (Mar Vermelho); 8,57% (Antilhas) e 0,00% (Ormuz).

Quanto à principal razão por que cada membro pertence à comunidade, a aprendizagem proporcionada pela comunidade – 66,20% (Índico); 62,86% (Antilhas); 93,22% (Mar Vermelho); 86,21% (Ormuz) norteia os interesses destes membros em detrimento da importância para a profissão – 33,80% (Índico); 5,08% (Mar Vermelho); 37,14% (Antilhas) e 13,79% (Ormuz).

Considerando o aspeto e a importância dadas pelos membros à aprendizagem facultada nas comunidades, importa (Gráfico 1) perceber qual o papel da mesma, assim como se (não) existe outra forma de a adquirir.

Gráfico 1 – Razões de recurso à comunidade



Enquanto para os membros da Comunidade Índico (49,30%) esta se revela a única forma de aprendizagem, os membros das restantes duas preferem-na a uma aprendizagem formal. Estes dados remetem-nos para a importância que a aprendizagem informal assume nestas comunidades e que permite, em ambiente virtual, uma aprendizagem ao longo da vida, de forma não formal, conducente a um

enriquecimento pessoal com vantagens para um melhor desempenho da atividade profissional de todos os que optam por serem membros e seguidores de fóruns online. Analisando o nível de importância das respostas recebidas na comunidade, verificamos que para os membros da Comunidade Índico, Antilhas e Ormuz reverte a favor de um melhor desempenho do trabalho de cada membro (92,96%, 82,86% e 86,21%) sendo o aspeto pessoal, tanto a nível de valorização como de realização, relegado para segundo plano (7,04%, 17,14% e 13,79%, respetivamente).

Estes resultados confirmam a finalidade que os levou a acederem e frequentarem estas comunidades: um melhor, mais eficaz e eficiente desempenho da sua atividade profissional, para assegurar posto de trabalho e sobrevivência aliado a uma preocupação constante da melhoria das suas práticas.

Quanto ao valor das respostas obtidas (Quadro 1), constatamos que a maioria considera a resolução de problemas, enquanto para 52,54% dos membros da Comunidade Mar Vermelho ele incide em novas formas de fazer as coisas.

Quadro 1 – Valor das respostas obtidas

Comunidade	Resolução de problemas	Inovação na forma de atuar	Novas formas de fazer as coisas	Novos processos	Novas políticas
Índico	70,42%	9,86%	18,31%	0,00%	1,41%
Mar Vermelho	8,47%	32,20%	52,54%	5,08%	1,69%
Antilhas	77,14%	14,29%	8,57%	0,00%	0,00%
Ormuz	68,97%	13,79%	13,79%	0,00%	3,45%

Dadas as inúmeras utilizações disponíveis e possíveis interessa-nos tentar perceber em qual cada membro deposita maior atenção.

Face à questão colocada são díspares os resultados em função da especificidade e objetivos de cada membros, tendo em conta a finalidade de cada comunidade.

Enquanto para a Comunidade Índico a maior utilização recai na partilha de experiências (66,20%), para os membros da Comunidade Mar Vermelho incide na troca de ideias (38,98%). No que concerne às duas comunidades profissionais, 37,14%

dos membros da Comunidade Antilhas enfatizam a discussão de temas do interesse da classe e 31,03% dos membros da Comunidade Ormuz valorizam também a discussão de temas do interesse da classe e a partilha de experiências, de igual forma.

CONCLUSÕES

As comunidades de cariz profissional apresentam comportamentos idênticos às de cariz educacional – resolução de problemas, preocupação com o (bom) desempenho do seu trabalho – o que se pode explicar por um empenho acrescido no desenvolvimento da sua prática profissional.

Por seu turno, a comunidade de cariz social está mais preocupada em trocar ideias, fomentando a partilha e procurando novos processos para a realização das atividades. Do nosso ponto de vista, este outro tipo de comportamento explica-se porque, na sua maioria, os membros desta comunidade, mais do que um interesse ligado à atividade profissional, o que os une são *hobbys* e crenças, ou, ainda, uma causa que defendem e abraçam.

De salientar o relevo dado à aprendizagem informal que todos os membros inquiridos manifestam e valorizam. Sendo certo que as opiniões se dividem entre não existir a referida aprendizagem ou ser esta preterida face à disponível no seio da comunidade, é inequívoca a função determinante que a aprendizagem informal desempenha no seio destas comunidades.

Infere-se uma preferência da riqueza obtida para o desempenho de um trabalho que se exige perfeito e, até, de excelência, em detrimento da riqueza e valorização pessoal, que não poderia nem deveria ser de descurar.

Esta procura de melhores práticas e de excelência – tanto a nível profissional como até a nível social e/ou puro *hobby* – acaba por ser uma/a razão determinante para o acesso e frequência de uma comunidade online.

Uma grande conclusão que emerge é que o ambiente fruto da Web 2.0, com particular realce para as redes sociais, propicia o trabalho em rede e na rede, permitindo alargar perspectivas e trocar experiências, enriquecer práticas pessoais ou profissionais, para além dos círculos mais restritos habitados no quotidiano.

REFERÊNCIAS

- Boulos, M.; Wheelert, S. (2007). *The emerging Web 2.0 social software: an enabling suite of sociable technologies in health and health care education*. Faculty of Health and Social Work and Faculty of Education, University of Plymouth. Plymouth. UK. Retirado de <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1471-1842.2007.00701.x/pdf>
- Cross, J. (2009). *Informal learning: rediscovering the natural pathways that inspire innovation and performance*. Copyright. Retirado de http://www.amazon.com/Informal-Learning-Rediscovering-Innovation-Performance/dp/0787981699#reader_0787981699
- Downes, S. (2006). *Groups vs Networks: The Class Struggle Continues*. Retirado de <http://www.downes.ca/presentation/53>
- Downes, S. (2006). *Learning Networks and Connective Knowledge*. Retirado de http://www.ingedewaard.net/papers/connectivism/2006_Downes_learningNetworks_and_ConnectiveKnowledge.pdf
- Duarte, F.; Frei, K. (2008). Redes Urbanas. In Duarte, F.; Quandt, C.; Souza, Q. *O Tempo das Redes*. Editora Perspectiva.
- McDermott, R. (1999). *Why information technology insired but connot deliver knowledge management*. In: California Management Review, v. 41, nº 4, pp. 103-117
- Siemens, G. (2008). *Uma Breve História da Aprendizagem*. Versão preliminar da tradução colaborativa da escola-de-redes. Retirado de <http://www.scribd.com/doc/27154991/Uma-Breve-HistOria-Da-Aprendizagem-Em-Rede>
- Sousa, J. P. (2010). *Redes Sociais na Internet*. Sim Revista do Minho. Retirado de http://www.revistasim.com/sim/index.php?option=com_content&view=article&id=461:redes-sociais-na-internet&catid=52:internet&Itemid=104
- Wenger, E.; Snyder, W. (2000). *Communités of Practice: The Organizational Frontier*. Boston, Harvard Business Review, jan/fev, pp. 139-145