

# Criação e o compartilhamento de conhecimento em comunidade virtual de prática

Baseado no estudo da Tese de SANTOS, Fladimir Fernandes dos. 2010  
(Modelo de gestão para promover a criação e  
o compartilhamento de conhecimento em comunidade virtual de prática).

# Fundamentação Teórica - Dados

- Davenport (1998);
- Siqueira (2005, p. 22);
- Davenport e Prusak (1998, p. 02-03).

“Dados é Matéria-prima essencial para a criação da informação” (Davenport; Prusak, 1998, p. 02-03)

# Fundamentação Teórica - Informação

- Davenport (1998);
- Carvalho e Tavares (2001, p. 05);
- Davenport e Prusak (1998, p. 05);
- Zabet e Silva (2002).

A informação é o resultado obtido através de processos estruturados (**conhecimento**) de dados de entrada.

# Fundamentação Teórica - Conhecimento

- Siqueira (2005, p. 22);
- Davenport e Prusak (1998, p.07);
- Nonaka e Takeuchi (1997, p. 63);
- Probst, Raub e Romhardt (2002, p. 29);
- Sveiby (1998, p. 44);
- Felix (2003);
- Para Rodriguez (2001);
- (VENZIN; VON KROGH; ROOS, 1998; MARR ET AL., 2003);

Davenport e Prusak (1998, p.07) esclarecem que o conhecimento tem origem e é aplicado na mente das **pessoas**.

# Fundamentação Teórica - Conhecimento

Além disso, observam que é possível transformar informação em conhecimento a partir de:

- Comparação: de que forma as informações relativas a esta situação se comparam a outras situações conhecidas?
- Consequências: que implicações estas informações trazem para as decisões e tomadas de ação?
- Conexões: quais as relações deste novo conhecimento com o conhecimento já acumulado?
- Conversação: o que as outras pessoas pensam desta informação?

# Comunidades de práticas

- As comunidades de prática são grupos de pessoas que **colaboram** entre si por interesses comuns de trabalho, **sem uma relação hierárquica** (PELUFFO; CONTRERAS, 2002);
- Os encontros nas CoPs podem ser regulares, podem ocorrer em lugares fixos, apresentarem agendas estruturadas, ou não, e também podem ser físicos ou virtuais (TERRA, 2001);
- VCoPs, conforme Hernandes (2003), são uma variante do conceito de CoPs, pois são formadas por pessoas que atuam em uma organização, ou em organizações diferentes, cujas interações são realizadas por meios virtuais;
- Wenger e Snyder (2000) afirmam que a liderança não pode depender apenas de uma única pessoa, ela deve ser distribuída por toda a CoP;
- Conforme descrevem Wenger, McDermott e Snyder (2002), as CoPs **não são** simplesmente uma comunidade de interesse, pois elas implicam no **compartilhamento de práticas que detém um foco em comum** (domínio), envolvem relacionamentos que possibilitam o **compartilhamento de conhecimentos** (comunidade) e apresentam um **repertório compartilhado de recursos** (prática) entre seus membros.

# Tipos e modos de conversão do conhecimento

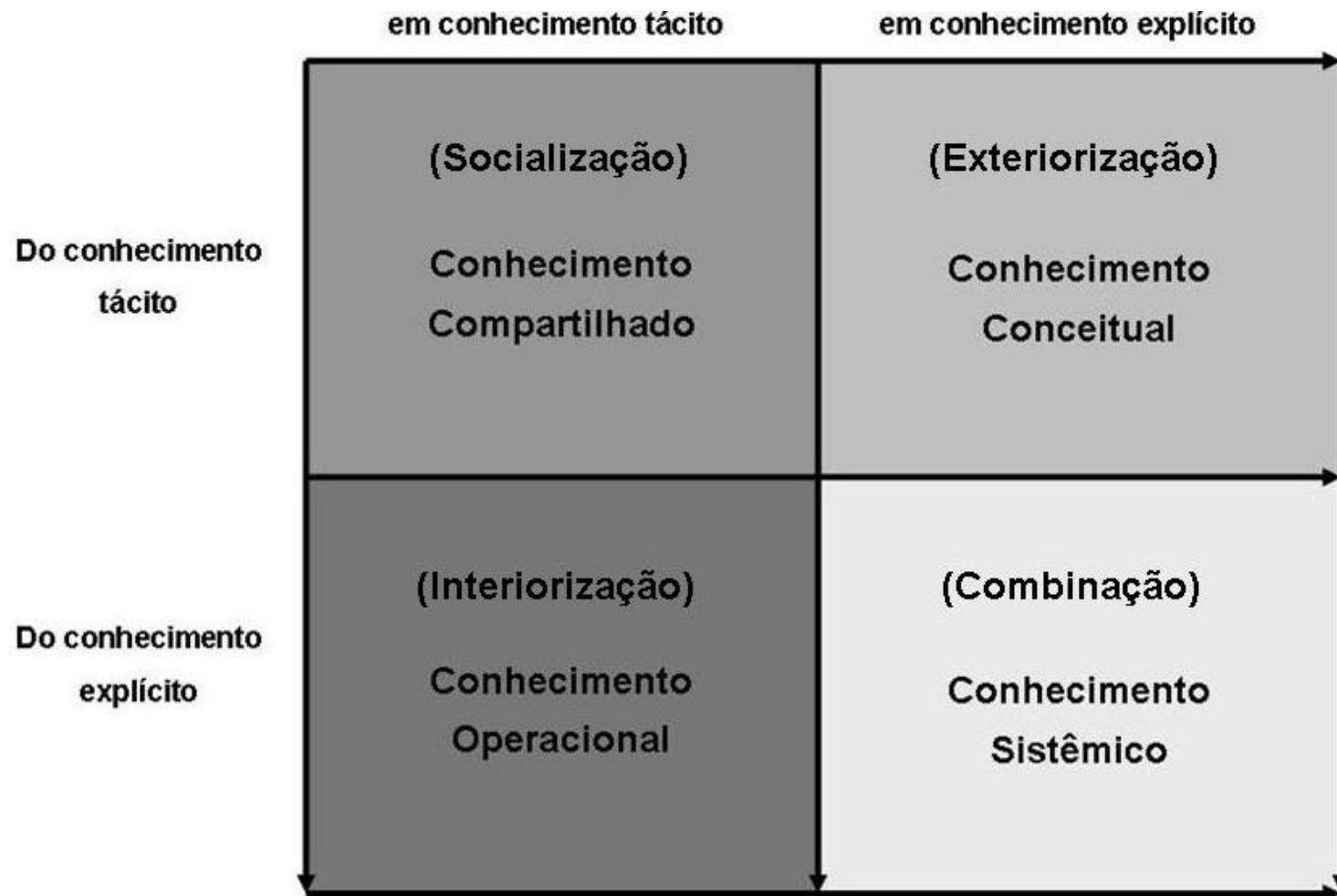
- Dimensão ontológica: individual, grupal, organizacional e interorganizacional;
- Dimensão epistemológica: fundamentada na distinção entre conhecimento tácito e conhecimento explícito.
- Conhecimento explícito é formal e sistemático. Pode ser representado em documentos, procedimentos, banco de dados, entre outras formas;
- O conhecimento tácito, de outra forma, é pessoal, por isso, difícil de ser formalizado e compartilhado.

# Tipos e modos de conversão do conhecimento

- Para Angeloni (2003, p. 88), o “**conhecimento tácito é implícito**, interiorizado, difícil de ser articulado em palavras”; por consequência, difícil de ser compartilhado. Apesar de tais dificuldades, alguns métodos são utilizados na preservação do conhecimento tácito nas organizações.
- Neste sentido, Wenger, McDermott e Snyder (2002) destacam que compartilhar conhecimento tácito requer a interação e **processos informais** de aprendizagem, e citam algumas **ferramentas** para realizar tal processo, como a narração de histórias, o diálogo, a tutoria e o noviciado, ambas proporcionadas pelas CoPs.
- Ainda existe outra ferramenta utilizada no auxílio à preservação do conhecimento tácito nas organizações, os **mapas de conhecimento** (TERRA, 2001), também denominados, por Bukowitz e Williams (2002), de expertise maps ou de páginas amarelas. São, na visão de Terra (2001, p.165), "bancos de dados com listas e descrições das competências de indivíduos de dentro e de fora da organização".



# Tipos e modos de conversão do conhecimento



Conteúdo do conhecimento criado pelos quatro modos  
Fonte: Adaptado de Nonaka e Takeuchi (1997)

# Criar conhecimento

- Em relação a criação do conhecimento, Silva, Soffner e Pinhão (2004) consideram que é um **processo que depende da presença humana**. Além disso, eles ressaltam a importância das **TICs** como facilitadoras tanto no acesso e no armazenamento de dados e de informações, como no auxílio à criação de conhecimento;
- Nonaka e Toyama (2003) destacam que a criação do conhecimento é um processo de síntese, por intermédio do qual os indivíduos interagem entre si, com a organização e com o ambiente, para transcender situações emergentes que possam enfrentar. Por um lado, o ambiente influencia os **agentes**; por outro, os agentes estão continuamente re-criando seu ambiente por meio da interação social.

As pessoas criam seu conhecimento a partir do aprendizado pessoal, ou por meio de interações que proporcionam o compartilhamento de experiências e ideias.

# Compartilhar conhecimento

- De acordo com Garvin (2000, p. 68), o conhecimento deve ser **socializado com rapidez e eficiência na organização**, para que o aprendizado seja mais que um assunto local.
- Para Balerini (2003), tal compartilhamento pode acontecer por: conversas informais (cafezinho); trocas presenciais semi-estruturadas, via brainstorming; meios presenciais estruturados, como palestras, conferências e treinamentos; trocas virtuais simples, como e-mails e trocas virtuais organizadas (educação a distância e videoconferência).
- Para Silva, Soffner e Pinhão (2004), o compartilhamento do conhecimento pode muito bem utilizar **hardware e software** de Groupware, redes de informação e comunicação, EaD, Intranet e Portais, fórum de discussão, videoconferência, chat, lista de e-mail e mapas de conhecimento

# Criação e compartilhamento de conhecimento em comunidade de prática

- Os membros mais ativos são o **núcleo da comunidade** e são eles que participam de forma intensa, nas discussões, nos debates e nos fóruns públicos; são os membros que identificam os tópicos de interesse e que movimentam a comunidade;
- As CoPs proporcionam um ambiente eficaz, não só para a criação de conhecimentos, mas também para o seu compartilhamento (BROWN; DUGUID, 1991; LAVE; WENGER, 1991);

# Criação e compartilhamento de conhecimento em comunidade de prática

Os principais serviços utilizados nas VCoPs, de acordo com Wenger et al. (2005), têm como base cinco grupos de classificação:

- de interações assíncronas: e-mail, fóruns de discussão, listas de e-mail;
- de interações síncronas: mensagens instantâneas, chats, telefonia;
- de participação individual: página do site, perguntas e respostas, redes sociais;
- de cultivo da comunidade: redes sociais, estatísticas de participação, programação de atividades (scheduling) e votação / enquete (polling);
- de publicação – wikis, blogs, podcasting (transmissão de áudio), alerta / notícias, newsletters (boletins informativos), calendários e controle de versão.

# Gestão de comunidades de prática

- Brown e Duguid (1991), Wenger (1998a), Lesser e Storck (2001), Roberts (2006), Probst e Borzillo (2007), Venters e Wood (2007), entre outros, descrevem que a própria auto-organização é uma característica essencial para esse tipo de comunidades, por tal motivo, elas não podem ser dirigidas;
- O papel do gestor deve se concentrar na **criação de condições** para a aprendizagem mútua. Isto requer a **suspensão de julgamentos**, o que permite que diferentes perspectivas sejam consideradas, desse modo abrangendo a compreensão do contexto cultural das comunidades, as expectativas dos principais interessados e as exigências das tarefas (GARAVAN; CARBERY; MURPHY, 2007).