



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
CAMPUS V
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E BIOLÓGICAS
CURSO DE BACHARELADO EM ARQUIVOLOGIA**

KLEANE PÂMELA DOS SANTOS FRANKLIN

**COMUNIDADE DE PRÁTICA (CoP) E ARQUIVÍSTICA:
desvelando o compartilhamento do conhecimento**

JOÃO PESSOA – PB
2014

KLEANE PÂMELA DOS SANTOS FRANKLIN

COMUNIDADE DE PRÁTICA (CoP) E ARQUIVÍSTICA: desvelando o compartilhamento do conhecimento

Monografia apresentada ao Curso de Graduação em **Bacharelado em Arquivologia** da Universidade Estadual da Paraíba, em cumprimento à exigência para obtenção do grau Bacharela em Arquivologia.

Orientador: Prof. Dr. José Washington de Moraes Medeiros

JOÃO PESSOA – PB
2014

É expressamente proibida a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano da dissertação.

F832c Franklin, Kleane Pâmela dos Santos
Comunidade de prática (CoP) e arquivística [manuscrito] :
desvelando o compartilhamento do conhecimento / Kleane Pâmela
dos Santos Franklin . - 2014.
102 p. : il. color.

Digitado.
Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em
Arquivologia) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de
Ciências Biológicas e Sociais Aplicadas, 2014.
"Orientação: Prof. Dr. José Washington de Morais Medeiros,
Departamento de Arquivologia".

1. Comunidade de prática. 2. Gestão do conhecimento. 3.
Aprendizagem organizacional. 4. Arquivistas. I. Título.

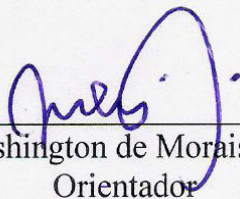
21. ed. CDD 025.1714

KLEANE PÂMELA DOS SANTOS FRANKLIN

COMUNIDADE DE PRÁTICA (CoP) E ARQUIVÍSTICA: desvelando o compartilhamento do conhecimento

Monografia apresentada ao Curso de Graduação em **Bacharelado em Arquivologia** da Universidade Estadual da Paraíba, em cumprimento à exigência para obtenção do grau Bacharela em Arquivologia.

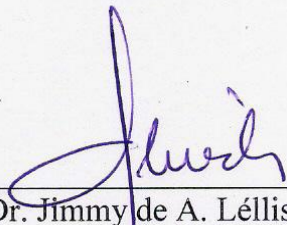
Aprovada em 04/12/2014.



Prof. Dr. José Washington de Morais Medeiros / UEPB
Orientador



Prof.ª Ma. Maria José Cordeiro de Lima / UEPB
Examinadora



Prof.ª Dr. Jimmy de A. Léllis / UEPB
Examinador

A meu querido e amado marido, David Emanuel F. Araújo,
pela dedicação, companheirismo e amizade, DEDICO.

AGRADECIMENTOS

A coordenadora do curso de Arquivologia, Esmeralda Porfírio de Sales, pelo empenho e pelo seu exemplo como profissional.

Ao professor e orientador do projeto em que atuei e deste trabalho de conclusão de curso, Dr. José Washington de Moraes Medeiros, agradeço pelas leituras sugeridas ao longo dessa orientação, valiosas instruções passadas, e pela paciência e dedicação nas correções de cada etapa, e também por ter apostado no meu talento e pelo apoio para o desenvolvimento desta pesquisa.

A meus familiares pelo apoio e incentivo, em especial meus avós Ana Maria e Nivaldo Antônio, pelo apoio durante minha jornada acadêmica.

Ao meu querido marido David Emanuel F. Araújo, que sempre me deu força para seguir em frente e alcançar meus objetivos, agradecem pelo apoio em momentos difíceis, como também por sua paciência, compreensão e incentivo, sou grata a você meu amor por tudo. E a minha nova família, Sonia Maria minha sogra e Gilberto Couto meu sogro, e minhas cunhadas Clarice Emanuele e Thayse Emanuele.

Aos professores do Curso de Arquivologia da UEPB, em especial, Maria José Cordeiro de Lima, minha eterna orientadora, como eu a chamo, pois desde os primeiros períodos seus conselhos e incentivos foram essenciais para minha busca pela excelência na academia; Josemar Henrique de Melo, por suas ótimas explicações dos conteúdos e debates, importantes para meu desenvolvimento como profissional, e aos demais professores. Agradeço também ao professor Jimmy de Almeida Léllis, por ter aceitado o convite para participar da banca examinadora e pelas contribuições que trouxe para esta pesquisa.

Aos funcionários da UEPB, pela presteza e atendimento quando nos foi necessário.

Aos colegas de classe pelos momentos de apoio, por estudarmos juntos em grupo a fim de nos prepararmos para muitas provas e trabalhos, além disso, pelos incentivos e descontração.

O conhecimento é tido como um poderoso ativo das organizações. Assim, a geração, o compartilhamento e o armazenamento de informação e a utilização do conhecimento são atividades cada vez mais difundidas e aplicadas nas organizações.

(SILVA, 2010, p. 30)

RESUMO

Este trabalho tem por objetivo analisar comunidades de prática existentes nos arquivos, a fim de entender se estas geram conhecimento para os arquivistas nelas envolvidos, por meio de discussões das problemáticas comuns do cotidiano, e assim sociabilizar tais problemáticas com os demais. Deste modo, a partir das discussões, é possível chegar a um consenso, e conseqüentemente, encontrar soluções prováveis e apropriadas para cada circunstância. Posto que as Comunidades de Prática ou CoPs se desenvolvem mais facilmente nas organizações que valorizam a aprendizagem, os arquivistas inseridos nesse tipo de organização sofrem influências que têm como característica principal a constante busca pelo conhecimento e aprimoramento de suas práticas profissionais. Assim sendo, quando uma instituição possui uma cultura organizacional que é favorável ao desenvolvimento da Aprendizagem Organizacional e a Gestão do Conhecimento, isso viabiliza a criação e existência de Comunidades de Prática nesse ambiente institucional. No entanto, mesmo com a ausência desta cultura, as CoPs são criadas informalmente, devido o interesse dos profissionais em formá-las e mantê-las. A pesquisa tem caráter quantitativo, e a abordagem utilizada é do tipo exploratório e descritivo, e classifica-se como pesquisa de campo devido às visitas realizadas a algumas instituições para a aplicação dos questionários aos profissionais do setor de arquivo. A amostra foi escolhida de modo intencional, visto que as instituições teriam de contar com um grupo considerável de profissionais que pudessem formar uma Comunidade de Prática, sendo este o critério utilizado na escolha. Dessa forma, a pesquisa abrangeu 6 instituições, sendo 4 no âmbito federal e 2 estaduais, e contou com 28 profissionais, que incluía arquivistas, estagiários de Arquivologia, técnicos de arquivo, e profissionais de arquivo (com experiência). O instrumento de coleta de dados utilizado foi o questionário misto, que conteve 12 questões, dentre elas algumas fechadas com várias opções, e outras de marcar sim ou não e uma questão aberta para obter a opiniões dos sujeitos da pesquisa. O resultado da pesquisa mostra que em todas as instituições pesquisadas há expressões de CoP, pois todas as características que constitui uma CoP foram confirmadas através das afirmações dos profissionais no questionário. E as características da troca de conhecimento e de experiências, o compartilhamento do domínio do conhecimento, da entajuda e de compreensão comum, são considerados importantes e benéficos, além de serem de grande valia tanto para os profissionais que integram a CoP como para a organização.

PALAVRAS-CHAVE: Comunidade de Prática. Gestão do Conhecimento. Aprendizagem Organizacional. Arquivistas.

ABSTRACT

This monograph aims to analyze existing Practice Communities (CoPs) in archives in order to understand if those communities produce knowledge to their archivists, through discussions of common issues in everyday life, socializing them with others. In that way, through the discussions, it is possible to reach a consensus and, consequently, finding probable and appropriate solutions for every circumstance. Since, the Communities of Practice or CoPs develop more easily in organizations that value learning, archivists included into this type of organization are influenced whose main characteristic is the constant search for knowledge and improvement of its professionals. Therefore, the creation of a Practice Community and Knowledge Management becomes easier through the existence of an organizational culture which leads to learning development. However, even with the absence of that culture, CoPs are created informally owed the professionals' interests to form and keep it. The research is qualitative and quantitative and the approach is exploratory and descriptive. It is fieldwork, due the visits to some of the institutions to apply questionnaires to professional archival area. The sample was chosen intentionally, since the institutions would have to rely on a considered group of professionals that they could form a Practice Community. So that was the criterion used in the selection. The survey involved six institutions (4 federal and 2 state), with 28 professionals, including archivists, trainees and technicians archive, and file professionals (with expertise). The method of data collection was a mixed questionnaire, that included 12 questions, among them some were objective questions with several options, in order to mark "yes" or "no", and a subjective question to give the interviewers' opinions. The research result showed that in all the surveyed institutions there is Practice Community (CoP), according to its characteristics, and this is relevant, because it makes the work environment suitable to learning. So the benefits of knowledge exchange, share of experiences and information are important for professionals and their companies.

KEYWORDS: Communities of Practice, Knowledge Management, Archivist, Organizational Learning.

LISTA DE QUADROS

QUADRO 1	– Quadro sinóptico sobre Comunidades de Prática.....	50
QUADRO 2	– Participantes que citam a prática compartilhada como um dos benefícios da CoP.....	88
QUADRO 3	– Comentários sobre os conhecimentos compartilhados no ambiente de trabalho.....	88
QUADRO 4	– Comentários que mencionam o benefício do compartilhamento de experiências.....	90
QUADRO 5	– Comentários sobre os benefícios da interação entre os profissionais.....	91
QUADRO 6	– Comentários sobre o domínio do conhecimento em Arquivologia.....	92
QUADRO 7	– Comentários sobre os benefícios da entreajuda e compreensão comum.	93

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1	– Meios que os indivíduos buscam para tirar dúvidas e solucionar problemas.....	74
GRÁFICO 2	– Assunto de Arquivologia mais recorrentes no ambiente de trabalho.....	75
GRÁFICO 3	– Percentual de clima organizacional favorável ao surgimento de CoP.....	77
GRÁFICO 4	– A importância da interação informal com colegas de trabalho.....	78
GRÁFICO 5	– Principais necessidades que levam um indivíduo em seu ambiente de trabalho a interagir com outros profissionais.....	79
GRÁFICO 6	– Ocorrência de encontros espontâneos que ocorrem entre os profissionais dentro ou fora da organização.....	80
GRÁFICO 7	– Momentos em que ocorrem o compartilhamento de ideias/opiniões e conhecimento sobre práticas profissionais.....	81
GRÁFICO 8	– Aprendizagem de práticas arquivísticas entre os profissionais no trabalho e em momentos descontraídos.....	83
GRÁFICO 9	– Meio que os profissionais no ambiente de trabalho buscam para resolver problemas relacionados à arquivística.....	83
GRÁFICO 10	– Principais assuntos debatidos entre os profissionais.....	85
GRÁFICO 11	– Principais benefícios que a interação com os colegas de trabalho podem ocasionar.....	86

LISTA DE FIGURAS

- FIGURA 1** – A gestão do conhecimento dentro da organização..... 37
- FIGURA 2** – Esquema das formas de Aprendizagem Organizacional..... 39

LISTA DE SIGLAS

CoP	Comunidade de Prática
CdP	Comunidade de Prática
CONARQ	Conselho Nacional de Arquivo
APO	Aprendizagem Organizacional
CAPES	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
UEPB	Universidade Estadual da Paraíba
TI	Tecnologia da Informação
ABIPIT	Associação Brasileira das Instituições de Pesquisa Tecnológicas

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	16
2. METODOLOGIA	22
2.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA.....	22
2.2 PROBLEMATIZAÇÃO	24
2.3 OBJETIVOS.....	26
2.3.1 Geral	26
2.3.2 Específicos	26
2.4 UNIVERSO E AMOSTRAGEM	26
2.5 CAMPO EMPÍRICO.....	27
2.6 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS	28
3. COMUNIDADE DE PRÁTICA (CoP) E ATUAÇÃO PROFISSIONAL: cenário arquivístico na gestão do conhecimento	29
3.1 CONCEITOS RELEVANTES SOBRE AS ORGANIZAÇÕES QUE APRENDEM.....	29
3.1.1 A gestão do conhecimento propiciada pelas organizações de aprendizagem	33
3.1.2 A aprendizagem organizacional influenciando o desenvolvimento intelectual	37
3.1.3 Arquivistas como protagonista das organizações que aprendem	40
3.2 CONCEITOS RELEVANTES SOBRE COMUNIDADE DE PRÁTICA	43
3.2.1 Comunidades de Prática virtual e virtual/presencial	51
3.2.2 Atividades e desafios de sustentação de uma CoP	55
3.2.2.1 Liderança	55
3.2.2.2 Ambiente Organizacional	57
3.2.2.3 Outros membros/colaboradores	57
3.2.3 Ciclo de vida de uma CoP	59
3.2.4 Benefícios e resultados de uma CoP	60
3.3 A COMUNIDADE DE PRÁTICA NO CONTEXTO DA APRENDIZAGEM ORGANIZACIONAL (APO).....	63
4. DESVELANDO COMUNIDADES DE PRÁTICA (COP) NO CONTEXTO DO TRABALHO ARQUIVÍSTICO	71

4.1 IDENTIFICANDO O DESENVOLVIMENTO DE COMUNIDADES DE PRÁTICA A PARTIR DO DOMÍNIO DO CONHECIMENTO, DA INTERAÇÃO ENTRE OS INDIVÍDUOS E DOS SABERES PARTILHADOS	73
4.2 PERSPECTIVAS DA ENTREAJUDA E DA COMPREENSÃO COMUM QUE SÃO DESENVOLVIDAS PELOS SUJEITOS DE UMA COP	82
4.3 POSSÍVEIS BENEFÍCIOS DECORRENTES DAS COMUNIDADES DE PRÁTICA ARQUIVÍSTICA.....	86
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	95
REFERÊNCIAS.....	97
APÊNDICE – MODELO DE QUESTIONÁRIO APLICADO.....	100

1. INTRODUÇÃO

A comunicação é imprescindível à convivência social, promovendo, além da construção de relacionamentos, a troca de conhecimento, experiência, informação. Nesse contexto percebe-se a existência do papel de quem comunica algo (transmissor) e quem recebe a informação (receptor). Quando a comunicação não se dá de forma clara, perde-se em termos de compreensão da informação comunicada, o que, dependendo de sua importância, pode resultar em consequências críticas para ambos os papéis.

O arquivista, independentemente da especificidade de arquivo em que atue, estará em constante contato com solicitações advindas de usuários das mais diferentes classes sociais e áreas de formação, o que torna imperativa uma comunicação adequada à compreensão da necessidade dos usuários.

Na prática, os arquivistas nem sempre disponibilizam a informação conforme o usuário a solicita. Em contrapartida, o usuário algumas vezes não consegue comunicar ao arquivista o que deseja de modo claro, acarretando em perdas na qualidade do serviço prestado pelo órgão ou instituição.

Assim sendo, é de relevância a troca de experiências entre os profissionais, pois o que se percebe é que a formação acadêmica não tem sido suficiente, em alguns casos, para sanar os desencontros existentes na comunicação entre os profissionais e seus usuários. Há, portanto, a necessidade dos profissionais de arquivo alcançar soluções práticas para seu fazer arquivístico, que por si só não encontrariam. Desse modo, problemas e soluções são discutidos e dialogados, objetivando a troca de saberes e experiências.

Nesse cenário, surgem as Comunidades de Prática (CoP)¹ ou (COP) ou (CdP)², como um ambiente propício para a troca de experiências e interação entre arquivistas. Por conseguinte, estas possibilitam a estes o compartilhamento de suas dificuldades, socialização de soluções encontradas, e a busca por respostas para determinados questionamentos, tornando mais eficaz o fazer arquivístico nas organizações.

O tema Comunidade de Prática foi inicialmente destacado por Etienne Wenger, teórico organizacional, e pela antropóloga social Jean Lave. O teórico Etienne Wenger desenvolveu junto com Jean Lave que foi sua professora, trabalhos notáveis sobre CoP. A priori, esse tema

¹Segundo Souza-Silva e Jader C. (2009, p177), a Comunidade de Prática “pode ser compreendida como um grupo de pessoas que resolvem se aglutinar entre si para realizar empreendimentos comuns com vistas ao desenvolvimento em um domínio de conhecimento vinculado a uma determinada prática”.

² As três siglas se referem à Comunidade de Prática, no entanto, a sigla CoP é a mais utilizada nas literaturas encontradas sobre o assunto, por este motivo foi à escolhida para utilização.

foi discutido, incorporado e teoricamente trabalhado nas décadas de 70 e 80, o significado de CoP vem da teoria da aprendizagem, visto que o aprendizado ocorre por meio das relações sociais que tornam possível a troca de conhecimento, e de informações que podem mais tarde gerar conhecimento.

Entretanto, o conceito de CoP tem sido exposto em outras áreas além da administração, assim, esse assunto tem se tornado inovador, principalmente quando atrelado a áreas afins, agregando importância e destaque a este no momento. Sobre isso, Souza-Silva e Schommer (2008, p. 105), realizaram um levantamento das pesquisas realizadas no Brasil sobre Comunidades de Prática, e destacaram que “a literatura sobre tal noção, no Brasil, ainda mostra-se frágil e incipiente”.

A CoP é um assunto emergente que possui práticas e conceitos no âmbito da Gestão do Conhecimento³, e tem-se tornado um tema promissor, visto que, segundo Terra (2012), se refere “à institucionalização e apoio de algo que já ocorre nas organizações”, assim, o conceito de CoP é interessante por ela proporcionar novos conhecimentos, compartilhamento e inovação.

Exposta sua importância, as Comunidades de Prática (CoP) têm sido um tema em efervescência, sendo objeto de estudo em trabalhos nas mais diversas áreas do conhecimento, como educação, informática, gestão organizacional.

Nos últimos anos surgiram alguns estudos sobre a CoP na perspectiva da pesquisa aplicada à área da Ciência da Informação. Alguns destes são utilizados nesta pesquisa conforme constatado na bibliografia levantada, que no repertório teórico contém os conceitos sobre as Comunidades de Prática, Gestão e Compartilhamento do Conhecimento, e as Organizações Aprendentes.

Esta pesquisa se baseia em autores como, Silva (2010), que menciona a CoP como um instrumento empírico aplicado no âmbito da biblioteca central do Centro Universitário de João Pessoa (UNIPÊ); Longo (2007), aborda a CoP no ambiente organizacional, e como esta é benéfica, quando a cultura organizacional propicia o desenvolvimento da mesma, e o crescimento intelectual do profissional nela inserida. Santos (2010), observa a rede de bibliotecas escolares do Porto como CoP, a fim de obter a identidade dos professores bibliotecários inserido nestas, realizando assim, um estudo de caso; Illera (2007), explora a

³ “A gestão estratégica do conhecimento [...] procura organizar o conhecimento residente na mente das pessoas para transformá-lo em vantagem estratégica e competitiva para as organizações. Sendo assim, a gestão do conhecimento surge para gerenciar o capital intelectual, ou seja, o conhecimento que está na mente das pessoas e suas experiências, com o objetivo de criar vantagem competitiva para a organização” (LONGO, 2007, p. 36).

CoP como um meio de aprendizagem que pode transformar a concepção de educação; Mayworm (2012), realiza um estudo de caso de CoP, e destrincha os tipos, os desafios, a importância entre outros elementos das CoPs.

No entanto, outras áreas do conhecimento abordam esse assunto há algum tempo. Na administração, por exemplo, Terra (2012), utiliza a CoP inserida no contexto organizacional, a fim de compreender os benefícios e resultados, bem como, observá-la sob a ótica da Gestão do Conhecimento; os autores Mcgee e Prusak (1994), explanam sobre o gerenciamento estratégico da informação. Já Souza-Silva e Schommer (2008) abordam a temática da CoP sob o contexto organizacional, com o objetivo de compreender como ocorre a aprendizagem organizacional, através da abordagem sócio-prática; e Souza-Silva (2009), esclarece sobre as condições necessárias e os desafios para o surgimento de uma CoP no âmbito de uma organização.

No contexto da Arquivística, o presente trabalho utiliza a CoP como uma ferramenta diferenciadora, a fim de captar as especificidades comunicativas existentes na relação “arquivista-arquivista”, visando compreender a existência ou ausência da Comunidade de Prática no âmbito das instituições objeto da pesquisa, em que atuam profissionais de arquivo, instituições estas de caráter público.

Portanto, a pesquisa visa investigar a existência de uma Comunidade de Prática que se oriente pela discussão de assuntos arquivísticos, e compreender as influências que as organizações que aprendem trazem sobre suas práticas arquivísticas. Em resumo, o intuito é contribuir para que o arquivista entenda e satisfaça as necessidades informacionais sobre suas práticas e saberes de sua área.

As organizações aprendentes estimulam seus profissionais a buscarem o aprimoramento profissional através da capacitação/qualificação, propiciada pela perspectiva em que a aprendizagem atualiza e dinamiza competências, habilidades e atitudes à partir da educação construída.

Essa busca pelo conhecimento faz-se necessário, visto que “é hoje o recurso chave das empresas que pretendem continuar competitivas” no mercado globalizado. E por esse motivo, “as empresas necessitam, cada vez mais, contar com profissionais ‘do conhecimento’ que saiam das instituições acadêmicas com um perfil mais adequado ao mercado globalizado e competitivo dos dias atuais” (LONGO, 2007, p. 36).

Posto isto, o arquivista como chefe do setor de arquivo, deve estar em uma posição de “*staff*”⁴ dentro da organização, permitindo-lhe fazer parte na tomada de decisões importantes, a fim de trazer melhorias para a organização da informação dentro da instituição que atua. Isso significa do ponto de vista administrativo, que o arquivista está na parte alta da pirâmide organizacional. Assim, devido a sua posição, o arquivista emana uma autoridade suficiente para implementar melhorias e tomar decisões necessárias para o setor, afetando diretamente toda a organização.

Como gestor da informação, o arquivista desenvolve inúmeras atividades, como por exemplo, levantamento, análise e coleta dos dados, organização das massas documentais acumuladas, a gestão documental, o atendimento aos usuários, entre outras. Muitas das dificuldades ou problemas sujeitos a ocorrer nesse fluxo de responsabilidades confiadas a esse profissional podem ser superadas a partir da troca de experiências com tantos outros colegas de profissão, que passam por circunstâncias parecidas, desta forma essa aglutinação de conhecimentos e soluções acaba por contribuir para a fluidez no serviço de gestão da informação no arquivo.

Mediante o exposto, evidenciam-se reflexões sobre o assunto discutido através de uma CoP, o que torna possível discutir parâmetros para o aprimoramento das atividades seculares realizadas nas organizações arquivísticas.

Esta pesquisa visa proporcionar o avanço sobre o desenvolvimento de Comunidades de Prática em ambientes institucionais, através de uma concepção diferenciada, isto é, sob a ótica das organizações aprendente.

Por extensão, torna possível compreender as influências das organizações aprendentes sobre as práticas arquivísticas, com o objetivo de observar se essas organizações propiciam o aperfeiçoamento do arquivista no que concerne a sua comunicação, bem como suas práticas arquivísticas.

Esta pesquisa proporcionará benefícios tanto para a Arquivologia como áreas afins, como a administração, comunicação e outras. Na Arquivologia, permitirá dar continuidade a seus avanços como ciência, e aos profissionais uma ampliação de conhecimento de mundo, pela interação de conhecimento dos inseridos na CoP, e, conseqüentemente, um melhor

⁴ “Qualquer pessoa que seja responsável direta pela produção do produto ou serviço está em uma posição de *linha*; aqueles que proporcionam o apoio estão em uma posição de *staff* (por exemplo: o departamento de pessoal)” (DEEP; LYLE, 1992, p. 26). Por isso, o arquivista como administrador do setor de arquivo, está em posição de *staff* e têm de participar das reuniões realizadas pelos administradores que se posicionam no topo da hierarquia administrativa. Isso se dá, visto que, o arquivista possui as informações e dados necessários para a tomada de decisão realizada pelos administradores da organização. Este é o motivo, pelo qual, o setor de arquivo deve estar a ligado a direção do órgão no organograma institucional.

desempenho no desenvolvimento de suas atividades. Proporcionará também, compreender a importância das organizações aprendentes no atual cenário da sociedade informacional.

Além de contribuir com a produção científica sobre CoP na área da Ciência da Informação, tendo uma relevância teórica e prática, oferecendo assim, informações sobre o perfil profissional dos arquivistas e o contexto organizacional em que estão inseridos. Conseqüentemente, as CoPs oferecem um ambiente que promove a interação dos indivíduos inseridos nelas, e a identidade do grupo.

A ideia para a pesquisa inicialmente partiu da procura por uma temática que estivesse relacionada com pesquisas anteriores, em projeto de iniciação científica desenvolvido junto ao orientador, que tinha por tema “A ECOLOGIA COGNITIVA DA SOCIEDADE INFORMACIONAL: MEDIAÇÕES ENTRE A RACIONALIDADE COMUNICATIVA E AS MÚLTIPLAS DIMENSÕES DO USO DA INFORMAÇÃO”. Além do interesse na temática de CoP, por ser inovadora na área da Arquivologia.

De forma geral, será de benefício para o desenvolvimento intelectual da pesquisadora, como, melhorará a eficácia da busca da informação, do atendimento dos arquivistas a seus usuários, a gestão documental, entre outras práticas arquivísticas dentro das instituições.

No contexto social, poderá proporcionar aos cidadãos (usuários da informação) obter as informações desejadas com maior rapidez, contribuindo de forma efetiva para a garantia dos seus direitos através das informações encontradas nos documentos disponibilizados.

Diante do mencionado, este trabalho visa dar continuidade aos estudos sobre os afazeres arquivísticos e a troca de experiências entre esses profissionais inseridos em CoPs, e compreender as dificuldades encontradas no dia-a-dia através da concepção que os gestores da informação têm de sua prática profissional. O que se pretende através da presente pesquisa, é dar a vez e voz aos arquivistas, buscando compreender suas opiniões a respeito de atividades e questionamentos encontrados no cotidiano referente às práticas arquivística.

Assim, pode haver a existência no âmbito organizacional de CoPs, que propiciem a construção de saberes, trocas de conhecimentos e experiências que contribuam para o aprimoramento do profissional em suas práticas arquivísticas.

Esta pesquisa está disposta em 5 capítulos, inicialmente o capítulo 2 trata dos parâmetros metodológicos utilizados nesta pesquisa, que incluem a classificação, sendo esta uma pesquisa de campo com abordagem quantitativa, e que se constitui de forma exploratória e descritiva. O instrumento de coleta de dados escolhido e aplicado foi o questionário com a combinação de questões abertas e fechadas. O universo da pesquisa contemplou 6

instituições, sendo 4 federais e 2 estaduais, os profissionais participantes somaram 28 pessoas, este número de profissionais inclui arquivistas, estagiários de Arquivologia, técnicos de arquivo, e profissionais de arquivo (com experiência).

Tais parâmetros servem de base para se atingir o objetivos geral da pesquisa que é desvelar as manifestações de possíveis Comunidades de Prática (CoP) no contexto do trabalho arquivístico. E para se chegar a esse objetivo buscou-se identificar a existência de vários aspectos que constituem uma CoP como o domínio do conhecimento, a interação entre os indivíduos e os saberes partilhado, as perspectivas da entreajuda e da compreensão comum. Visando distinguir os possíveis benefícios que fluem das expressões de CoP.

O terceiro capítulo constitui a fundamentação teórica que tem como base vários autores que possuem trabalhos acadêmicos relevantes fornecendo subsídios para esta pesquisa. Este capítulo aborda assuntos teóricos como Aprendizagem Organizacional e a Gestão do Conhecimento, visto que tais assuntos quando incorporados nas organizações geram um clima propício para aprendizagem e conseqüentemente para o florescimento de CoPs. Assim estes assuntos guiam um contexto adequado para se chegar até as Comunidades de Prática que é o foco do trabalho.

O quarto capítulo discorre sobre as análises dos dados obtidos através dos questionários aplicados, constatando ou não os aspectos que constitui uma CoP mencionados anteriormente, nos arquivos das instituições investigadas. A constatação de tais aspectos se tornou viável por meio das respostas dos profissionais, os mesmos também apontaram os benefícios da efetivação de tais características em seus ambientes de trabalho. Enquanto que o quinto e último capítulo apresenta as conclusões finais da pesquisa.

Por conseguinte, a questão que orienta esta pesquisa é: Como as Comunidades de Prática se manifestam no contexto do trabalho arquivístico?

2. METODOLOGIA

2.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

A sociedade atual, conhecida como Sociedade da Informação, tem como característica essencial a busca pela informação, sendo esta imprescindível em vários setores da vida. No mercado de trabalho as instituições que disputam pelo destaque no mercado buscam a “informação” que pode ser crucial na disparada de seus lucros, ou na tomada de decisões em que informações precisas e exatas são indispensáveis para dar andamento eficiente e eficaz à gestão institucional.

Atualmente a busca pela informação caracteriza-se como um “bem” que torna possível aos cidadãos a garantia de seus direitos. Desse modo, os arquivistas ou “gestores da informação” se tornam essenciais nas instituições, quer sejam públicas ou privadas. Por sua vez, são os profissionais do arquivo que realizam a gestão documental ou a organização da documentação, e a criação de mecanismos de buscas para que, por fim, as informações possam ser recuperadas de forma ágil e satisfatória.

Para tanto, é preciso que os arquivistas saiam de sua “zona de conforto” e busquem meios de se atualizarem ou se reciclarem. Tendo em vista que a sociedade está em constante mudança, as organizações e os indivíduos que fazem parte desta, também passam por mudanças devido à influência que sofrem do meio em que vivem.

Nesse sentido, o arquivista é fundamental para as organizações, pois através de seu trabalho minucioso com a documentação, são gerados instrumentos de gestão e de pesquisa, que, por sua vez são indispensáveis para seus usuários. Mediante essa realidade de crescente busca pela informação, torna-se necessário que os arquivistas ampliem seus horizontes, a fim de atender as novas demandas informacionais de seus usuários internos e externos, e que aprimorem suas práticas como profissionais.

Dessa forma, o presente trabalho pretende compreender a relação dos arquivistas com seus companheiros de trabalho dentro e fora da organização, através de CoPs que proporcionem a interação entre os profissionais, ocasionando a troca de conhecimento, práticas arquivísticas, experiências, entre outros.

Esta pesquisa tem como fenômeno de estudo a Comunidade de Prática (CoP), que a partir dos profissionais nos arquivos reúne informações referentes a existência da CoP. Para tanto, observou-se a formação de uma CoP no ambiente de trabalho, tendo em vista reunir experiências/reflexões empíricas em cooperação com profissionais arquivistas sobre suas

práticas arquivísticas. Assim, analisar a existência de CoP no ambiente de trabalho se torna mister para se ter como ponto de partida, e assim então, obter a visão dos arquivistas a respeito de suas práticas diárias. Este fenômeno de estudo torna-se propício, visto que promove a interação entre os arquivistas. Para tanto Mayworm (2012, p. 1) assegura que em uma CoP os membros,

Dividem informações, pensamento e conselhos. Ajudam uns aos outros a resolver problemas, refletem sobre assuntos comuns, exploram ideias e agem como uma comissão de ouvintes. [...] elas acumulam conhecimento, ligam-se informalmente pelo valor que tentam [...] aprender juntas [...] satisfação pessoal de conhecer colegas que entendam cada um suas perspectivas e propriedades para um grupo de pessoas interessadas em aprender e compartilhar.

A análise da percepção dos arquivistas referentes às suas atividades torna-se fluida, pois através da comunidade ocorre o compartilhamento de opiniões, questões, novas ideias, os membros estarão conectados a comunidade e, assim, “sempre que um problema é mencionado e existe um membro da comunidade que conhece a solução, esse a compartilha” (MAYWORM, 2012, p.6). As percepções dos arquivistas são externadas através das discussões comuns nas CoPs, por meios nos quais os membros compartilham seus conhecimentos a fim de entrarem em um consenso que geram conhecimentos, que serão importantes para a análise dos dados dessa pesquisa.

A classificação desta pesquisa é de campo, pois, segundo Lopes (2006, p.215), pesquisa de campo é a “que se realiza uma coleta de dados através de entrevistas, e/ou questionários, observação, *in loco*, para análise de resultados posteriores”.

A abordagem apresentada nesta pesquisa é a quanti qualitativa, para melhor compreensão, inicialmente utilizou-se da abordagem quantitativa que é o método que “caracteriza-se pelo emprego da quantificação tanto nas modalidades de coleta de informações, quanto no tratamento delas por meio de técnicas estatísticas, desde as mais simples como percentual [...] às mais complexas”, ou seja, utiliza-se de dados numéricos (RICHARDSON, 199, p. 70). Já a pesquisa qualitativa, segundo Rodrigues (2007, p.28) envolve “a análise e a interpretação dos dados referentes ao fenômeno de estudo”, e se baseia na lógica que conduzirá ao raciocínio. Assim, o método quantiquali, é uma abordagem combinada de ambos os métodos, que agrupados viabilizam pesquisas como esta.

Logo, esta pesquisa constitui-se como exploratória e descritiva, pelo fato de ambos os métodos auxiliarem no estudo de identificação da existência de CoP nos arquivos. Dessa forma, Rodrigues (2007, p. 28), esclarece que a pesquisa exploratória tem por finalidade

“descortinar o tema [...] destina-se a esclarecer do que se trata, a reconhecer a natureza do fenômeno”. Quanto à pesquisa descritiva, Richardson (1999, p. 66), expõe que é “quando se deseja descrever as características de um fenômeno”. Portanto, ambos os métodos são utilizados na pesquisa, a fim de se alcançar os objetivos.

2.2 PROBLEMATIZAÇÃO

A título de exemplo, pode-se observar o caso das Comunidades de Práticas da Associação Brasileira das Instituições de Pesquisa Tecnológicas (ABIPIT), estas comunidades fazem parte do projeto do Portal da Gestão Tecnológica e tem parceria com algumas instituições. No contexto da ABIPIT ações foram realizadas com o objetivo de incentivar a troca de saberes e experiências entre os profissionais que são do quadro de funcionários de 15 institutos filiados a ela. As comunidades surgiram tendo em vista a circulação de conhecimento nessas instituições, quanto aos temas ele se adéqua a cada instituto. Apesar das comunidades do IBIPIT terem um distanciamento entre os institutos, este obstáculo foi superado e verificou-se que houve um sucesso na motivação e empenho dos profissionais.

Na conclusão da pesquisa constatou-se que quando há a existência, as comunidades são modeladas e bem gerenciadas elas resultam em benefícios e abre possibilidades para as instituições mantenedoras e aos profissionais que dele participam (KATO; DAMIÃO, 2014).

Durante a realização desta pesquisa foi efetuada uma busca exaustiva no portal de periódicos da Capes, que constatou a inexistência de pesquisas que articulam o conceito referente a Comunidades de Prática associada aos arquivistas e ao arquivo, o que torna essa pesquisa inovadora visto que se utiliza um assunto da área da Administração, e da Aprendizagem organizacional aplicada na área da Arquivologia. A junção de ambas as temáticas resulta em uma pesquisa voltada as Comunidades de Prática Arquivística.

Os arquivos são fontes infindáveis de informações e memórias, eles possuem documentos autênticos e fidedignos, que são de grande importância tanto para a instituição que a possui como para os cidadãos que deles dependem. O arquivista que é o gestor do arquivo tem uma grande responsabilidade tanto perante a instituição, como perante o direito, visto que, no sumiço de algum documento este profissional responde administrativamente, e dependendo do caso, até civil por tal sumiço.

Como gestor da informação, tal profissional possui algumas implicações inerentes as suas atividades diárias, pois problemas inesperados podem surgir, e para resolver a situação o arquivista precisar além de conhecer sua própria área, conhecer também áreas afins. A

experiência é outro fator que ajuda na resolução de problemas sendo esta adquirida com o tempo no cotidiano.

O arquivista na sua atuação detém uma multiplicidade de atividade sob sua responsabilidade, como gerir a documentação, elaborar instrumentos de pesquisa, atendimento ao usuário interno e externo, entre outras. Nessas atividades rotineiras, surgem questões intrigantes que necessitam de soluções rápidas, o profissional às vezes necessita apenas de um ponto de vista diferente para resolver o problema. Dessa forma, é importante trabalhar soluções, ter opiniões e ponto de vista de outros profissionais, e isso é possível através da CoP, que torna possível ao arquivista aprimorar suas atividades diárias junto aos outros profissionais.

As comunidades de prática acarretam benefícios para os três principais elementos das instituições: Para os arquivistas, uma vez que podem aprender novas técnicas, obter mais conhecimento de sua prática; Para os usuários, já que suas solicitações serão atendidas em tempo ágil, satisfazendo as suas demandas informacionais, e propiciando garantias perante o direito por meio da comprovação da documentação obtida, entre outros; E para a própria organização, tendo esta a possibilidade de implementar uma Gestão Documental adequada as suas especificidades, encontrando com rapidez as informações necessárias para a tomada de decisões, além de possuir profissionais competentes e aptos para resolver problemas.

A pesquisa consiste em caracterizar CoP arquivística sobre o prisma das práticas diárias desses profissionais. Por conseguinte, torna possível levantar questões importantes inerentes à profissão do arquivista que surgem no âmbito organizacional no desenrolar de suas atividades, tendo como objetivo supri-las.

2.3 OBJETIVOS

2.3.1 Geral:

Desvelar as manifestações de possíveis Comunidades de Prática (CoP) no contexto do trabalho arquivístico.

2.3.2 Específicos:

- Identificar o desenvolvimento de Comunidades de Prática, a partir do domínio do conhecimento, da interação entre os indivíduos e dos saberes partilhados.
- Descrever as perspectivas da entreajuda e da compreensão comum que são desenvolvidas pelos sujeitos sobre as práticas arquivísticas.
- Distinguir os possíveis benefícios que fluem das expressões das Comunidades de Prática sob o prisma das práticas arquivísticas.

2.4 UNIVERSO E AMOSTRAGEM

Universo ou população, segundo Richardson (1999, p.157-158), “pode ser o conjunto de indivíduos que trabalham em um mesmo lugar”, ou seja, é um conjunto de elementos que possui características similares, onde cada integrante desse grupo “denomina-se elemento”. Já que o foco do trabalho é a identificação de possíveis CoPs, o universo desta pesquisa é representado por 6 (seis) instituições públicas, sendo 2 de instância estadual e 4 da instância federal. A escolha de tais instituições foi motivada pela possibilidade da existência de CoP pela quantidade de profissionais que atuam em seus arquivos.

O tipo de amostra empregada é a intencional, pois neste, os elementos foram selecionados por critérios, que se derivam do problema, das características do universo e das condições da pesquisa (FRAGOSO, 2012). O critério utilizado inicialmente foi o conhecimento consolidado, ou seja, arquivistas que lidam diariamente com problemas da área, a fim de possibilitar a discussão fluente sobre o assunto, e como consequência a bagagem de experiência e vivência que é de suma importância para a construção de um saber empírico.

Portanto, a amostra é constituída por 28 profissionais, este quantitativo inclui arquivistas, estagiários de Arquivologia, técnicos de arquivo, e profissionais de arquivo (com experiência). Todos estes profissionais fazem parte dos arquivos das instituições selecionadas, sendo que cada instituição possui quantidade diferenciada de profissionais. Tal escolha se

deu, pois, tais profissionais podem posicionar-se de forma concreta e contundente, diante das questões levantadas.

O procedimento de amostragem escolhido foi por critério, visto que nesse método “são selecionados os elementos que apresentam uma determinada característica ou critério pré-definido” (FRAGOSO, 2012, p.80).

Por serem profissionais atuantes, estes possuem certa experiência nas práticas arquivísticas, situação que é essencial para a realização da pesquisa, pois, podem propor sugestões mais concretas que possibilite assimilar melhor as questões levantadas a respeito da CoP, bem como, sugerir perspectivas que contribuirão com o fazer arquivístico.

2.5 CAMPO EMPÍRICO

O que se pretende é utilizar a Comunidade de Prática como um ambiente fértil para a coleta de dados, para tanto, se propõe a utilização de um questionário aplicado presencialmente e/ou via internet. Presencialmente, no caso das instituições geograficamente viáveis, e via internet no caso das instituições geograficamente inviáveis ou distantes.

A internet foi escolhida como meio alternativo na coleta de dados, visto que proporciona a pesquisadora mesmo distante interagir em tempo real com os sujeitos da pesquisa que estão em locais distantes.

Visando identificar a existência de Comunidades de Prática nos arquivos foram criadas questões que propiciem tal ação, e, no caso da existência, observar os possíveis benefícios destas para os profissionais envolvidos.

Pretende-se investigar as dificuldades encontradas pelo profissional de arquivo em suas atividades diárias, e como estes encontram soluções viáveis através dos diálogos com colegas de trabalho. Para tanto, a pesquisa será realizada de forma intencional, ou seja, os profissionais são avisados de que seus comentários serão analisados e estudados, a fim de investigar a existência de uma Comunidade de Prática, e os possíveis benefícios desta para os profissionais nela inseridos.

Tal delimitação foi necessária para que se incluíssem na pesquisa apenas pessoas que reunissem conhecimentos necessários da área e experiências comuns a arquivologia. Essa estrutura possibilita entender as dificuldades encontradas nas práticas pelos profissionais de arquivo, e como seus colegas de profissão os ajudam a encontrar soluções viáveis.

2.6 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

Visando compreender a existência de Comunidade de Prática nos arquivos foram criadas questões que propiciem identificá-las e no caso da existência observar os possíveis benefícios desta para os profissionais envolvidos.

Os instrumentos de coleta de dados são utilizados nas pesquisas como meio de obtenção das informações necessárias que possibilitem o desenvolvimento desta a respeito de seu objeto de estudo. Os instrumentos são vários: entrevista, questionário e observação.

A presente pesquisa tem como instrumento de coleta de dados o questionário, pois, para Richardson (1999, p.189) tal instrumento serve para “descrever as características e medir determinadas variáveis de um grupo social”, visto que este gera os registros necessários para a realização da investigação de existência da CoP arquivística nas organizações observadas.

Dessa forma, o tipo de questionário escolhido foi o que combina perguntas abertas e fechadas, visto que a associação desses dois tipos de perguntas torna possível a obtenção de informações necessárias para constatar a interação possibilitada pela CoP, o que permitiu reunir as substâncias para se entender a ecologia cognitiva desses profissionais no cenário da sociedade informacional.

Ademais, esse tipo de questionário permitiu aos sujeitos da pesquisa “mais liberdade de resposta”. Nas perguntas fechadas, a resposta identifica a opinião, quanto às perguntas abertas são “destinadas a aprofundar as opiniões do entrevistado” (RICHARDSON, 1999, p.193).

Assim, nas questões em que há a opção desejada o respondente apenas marca, e quando não há a opção desejada o respondente acrescenta a resposta desejada na opção aberta “outros”. Esse instrumento se adequa coerentemente à realidade empírica, visto que a interação é uma característica manifestada nas comunidades de prática.

Portanto, o questionário proporcionará compreender as concepções empíricas dos arquivistas sobre suas práticas arquivísticas e sobre sua interação com outros colegas de trabalho, a fim de extrair as reflexões necessárias para a pesquisa.

Para Minayo (2012), o pesquisador precisa ter curiosidade e fazer várias perguntas durante todo o seu trabalho de campo, pois isso será muito bom para este confrontar teoria e hipótese a realidade empírica, foi desta forma que as perguntas foram formuladas a fim de atingir os objetivos outrora propostos.

3. COMUNIDADE DE PRÁTICA (CoP) E ATUAÇÃO PROFISSIONAL: cenário arquivístico na gestão do conhecimento

Devido à globalização, surgiu a caracterização de um mundo que está em constante mudança, informações são geradas em massa a todo o tempo seja na internet, na TV, ou no rádio, todas essas informações geram mudança, quer nas pessoas, quer nos ambientes sociais e conseqüentemente nas organizações.

A tecnologia tem contribuído grandemente para as mudanças no mercado de trabalho, instituições e empresas têm incorporado massivamente a tecnologia no cotidiano de suas atividades, inclusive nos arquivos e nas bibliotecas.

Aumenta-se a competitividade e por consequência, instituições e empresas notam a necessidade cada vez maior de encarar o conhecimento como “fator estratégico” e as tecnologias como fontes de soluções para os mais diversos problemas. É nesse cenário que surge a gestão do conhecimento, e as CoPs, como instrumento de aprendizagem utilizados dentro das organizações (SILVA, 2010, p. 17).

Assim, as empresas que valorizam e primam pelo desenvolvimento do conhecimento e/ou aprendizagem organizacional, normalmente são capazes de se adaptar rapidamente as constantes mudanças do atual cenário socioeconômico e cultural. Estas, devido o seu processo interno de aprendizagem, apresentam posturas flexíveis onde às falhas são vistas como um aprendizado, uma oportunidade de desenvolver novos conhecimentos (BITENCOURT, 2010).

Neste capítulo, serão abordadas as definições conceituais de CoP, suas tipologias, o ciclo de vida, e outros elementos intrínsecos a esta. Também será abordada a definição conceitual a cerca da aprendizagem organizacional, que é um assunto atrelado a CoP, seus efeitos e os benefícios de ambos às organizações que decidem implantá-las.

3.1 CONCEITOS RELEVANTES SOBRE AS ORGANIZAÇÕES QUE APRENDEM

As organizações têm sido influenciadas pela globalização e pela tecnologia, com efeito, tem-se um novo cenário na disputa pelo destaque no mercado. Esse avanço da tecnologia nas organizações produz um fluxo infindável de informações, daí surge à necessidade de geri-las, para que sejam devidamente arquivadas e encontradas com rapidez.

Assim, exige-se inovação por parte das empresas, para que o marketing utilizado possa chamar atenção diante da concorrência. E os profissionais, por sua vez, também precisam ser

inovadores, buscando sempre se atualizar com o objetivo de adquirir novos conhecimentos.

Em vista disso:

o conhecimento passa a ser considerado o grande diferencial competitivo das organizações que pretendem ter longevidade e sucesso. Nesse contexto, o conhecimento é o fator de produção mais importante na economia da informação e reside essencialmente nas mentes dos trabalhadores (LONGO, 2007, p. 35).

Por tanto, é indispensável “que as organizações aprendam a aprender”, o que envolve mudanças em vários aspectos da organização como na “mentalidade, atitude e percepção” para que o conhecimento se desenvolva dentro dela propiciando descobrir novos caminhos baseados na “aquisição, disseminação, e interpretação das informações que são a base para a construção de uma organização de aprendizagem” (BITENCOURT, 2010, p. 18).

O conceito de aprendizagem dentro da organização proporciona não só a aquisição de conhecimento, mas também, propicia a vivencia em ação por adquirir experiências cotidianas e ter a oportunidade de realizar mudanças de comportamento (BITENCOURT, 2010).

A organização de aprendizagem é caracterizada como um ambiente onde se desenvolve o aprendizado humano em alto nível, ou seja, a organização se centraliza no “aprender a aprender”, a organização além de torna-se competente ela se mantém deste modo. (BITENCOURT, 2010, p. 21).

Nesse contexto surge um questionamento, sobre a diferença ou similaridade entre os termos organizações de aprendizagem e a aprendizagem organizacional, pois vários autores em seus textos transitam de um assunto para o outro. Há autores que defendem as organizações de aprendizagem, no entanto, em suas explicações acabam por confundir tal conceito com aprendizagem organizacional, a cerca desta diferença, Bitencourt (2010, p. 22) afirma que:

Quando a referência é a organização de aprendizagem o foco refere-se a questionamentos do tipo “o que” e descreve os sistemas, princípios e características da organização que aprende como uma entidade coletiva. A aprendizagem organizacional, por sua vez, refere-se ao “como” a aprendizagem na organização acontece, isto é, às habilidades e aos processos de construção e utilização do conhecimento.

A aprendizagem, de acordo com Bitencourt (2010), ocorre dentro da organização através do compartilhamento de conhecimentos, informações, crenças, e assim por diante. Tais ações são importantes para que a organização aprenda que a construção de uma memória institucional é de valor para o desenvolvimento de conhecimentos futuros dentro da

organização. A partir de então é perceptível que a aprendizagem sai do nível individual para o coletivo, permitindo que os conhecimentos dos indivíduos sejam incluídos nas práticas organizacionais. O processo de aprendizagem pode ocorrer de modo individual, mas se torna enriquecedor quando atrelado à interação, pois o compartilhamento através do diálogo e da ação juntos exercem um papel essencial na aprendizagem.

Além de que, o aprendizado individual influencia posteriormente a criação de conhecimento também para a organização, e quando há um ambiente adequado para a disseminação do conhecimento, ele passa a agregar valor, trazendo significantes resultados para a organização (LONGO, 2007).

De acordo com Maria e Bragar (1998 apud LONGO, 2007, p. 46) existem três tipos de aprendizagem organizacional:

- Aprender como melhorar o conhecimento existente na organização;
- Aprender a criar novo conhecimento organizacional, que propicia gerar inovação;
- Disseminar e transmitir o conhecimento para outras áreas da organização.

Por conseguinte, em conformidade com Longo (2007, p. 46) para que as organizações sejam competitivas e tenha longevidade, elas têm de aprender quais são suas reais fontes de riqueza e aprender a administrá-las de modo estratégico. Portanto, o conhecimento vem sendo utilizado como uma ferramenta de diferenciação entre as empresas no mercado competitivo, além de uma ferramenta de evolução interna da própria empresa. Há algumas décadas, as ferramentas utilizadas eram o marketing, “foco no cliente”, aumento da produtividade, qualidade, entre outros, que no atual momento não são somente mais suficientes na aquisição de um papel de destaque.

Com efeito, o conhecimento vem sendo tão valorizado que os funcionários que não completaram seus estudos (nível médio) são estimulados a o fazerem, e os que já o fizeram são estimulados a se aperfeiçoarem. Também há uma valorização por mão de obra qualificada, profissionais que saem das universidades preparados para colocarem seus conhecimentos em ação. Até mesmo os graduados, são estimulados a continuarem se especializando e se aprimorando, com o objetivo de obter ainda mais conhecimento que possam ser utilizados *a posteriori* para benefícios da empresa.

Este momento da história tem sido marcado por transformações rápidas no aprender, e com os avanços e lançamento de novos recursos tecnológicos criam-se assim, novas

atmosferas de aprendizagens, novas maneiras de aprender e de obter acesso ao conhecimento. Referente a questão do aprender, Assmann (2000, p.7), diz o seguinte:

No tocante a aprendizagem e ao conhecimento, chegamos a uma transformação sem precedentes das ecologias cognitivas, tanto internas das escolas, como das que lhe são externas, mas que interferem profundamente nela.

É possível observar que há vários meios de disseminação de conhecimento, onde o sujeito da aprendizagem pode traçar diversos caminhos cognitivos para aprender. Isso não quer dizer que os novos meios de disseminação de informação substituirão o professor ou o esforço do aluno na tarefa do aprender, mas, que o uso das novas tecnologias pode sim potencializar o nível de percepção e aprendizagem que o sujeito pode adquirir a partir de seus esforços no seu aprendizado (ASSMANN, 2000).

A título de exemplo, os servidores públicos em sua maioria possuem uma carga horária de 8 horas diárias, não podendo realizar especializações em carga horária prolongada presencial. Por este motivo, muitos utilizam um método de aprendizagem que vem sendo difundido amplamente, que é a EAD, este ambiente é similar a uma sala de aula só que no meio virtual. Tal meio torna viável dar continuidade a seus estudos mesmo que à distância sem atrapalhar a carga horária de trabalho.

A partir do momento que se utilizam esses meios tecnológicos como ferramenta de busca do conhecimento, o aprendiz passa a traçar seus próprios caminhos cognitivos em busca do objetivo maior, a construção do seu aprendizado.

A realidade que se apresenta na questão da aprendizagem, não se limita apenas ao campo escolar nem ao campo familiar, o ensino para o mercado ganha cada vez mais credibilidade e adeptos. Por meio dele, o aluno ganha novas fontes de conhecimento através da tecnologia, sem deixar de utilizar as tradicionais como livros e apostilas, o que o ajuda a fixar os conhecimentos adquiridos tanto na escola, quanto num curso dado na empresa em que trabalha.

Obviamente, dependendo das formas de obtenção de conhecimento e do tipo de conhecimento, pode ser que surjam novas formas ou maneiras do aprendiz estabelecer conexões que possam ajudá-lo a de fato aprender. Nesse sentido, surge o conceito de organizações aprendentes.

Organizações aprendentes são instituições que permitem a seus funcionários um aperfeiçoamento na formação profissional, estimulando-os ao desenvolvimento intelectual,

visto que isto trará benefícios para ambos. Neste cenário, tem-se ampliado as universidades corporativas, sendo estas implantadas dentro das próprias organizações.

Assim, a organização ao invés de encaminhar o futuro profissional para uma faculdade ou instituição de ensino que possua cursos na especificidade que ela deseja, a própria instituição faz esse treinamento, implantando a formação do seu futuro profissional. Essa nova realidade proporcionará uma transformação do aprender e acarretará numa reconfiguração do conhecimento aplicado ao ambiente institucional.

Por extensão, “aprender a gerenciar as estruturas de conhecimento em uma empresa é de fundamental importância”. O que torna possível esse gerenciamento estratégico é a gestão do conhecimento, pois, através dela se tem as condições necessárias para transformar o conhecimento em produtividade (LONGO, 2007, p. 36).

Nesse ponto é de importância que a “alta administração da organização esteja absolutamente sintonizada” com o objetivo de formar uma organização que aprende, e para tanto, ela precisa ter a competência de inventar e reinventar, obter, e compartilhar conhecimentos, e a partir de então, fazer mudanças necessárias que reflitam novos conhecimentos (LONGO, 2007, p. 42).

3.1.1 A gestão do conhecimento propiciada pelas organizações de aprendizagem

Nas organizações é necessário que se tenha uma gestão estratégica do conhecimento, está é uma filosofia gerencial que tem por objetivo organizar o conhecimento que existe na mente dos profissionais, a fim de, transformá-los em uma vantagem estratégica e competitiva no mercado. Desse modo, a gestão do conhecimento é um gerenciador do capital intelectual dos seus profissionais, pois, visa tirar vantagem competitiva no mercado através do conhecimento e experiências existentes na mente de seus profissionais (LONGO, 2007).

Nesta perspectiva, o novo modelo de gestão das organizações tem focado no conhecimento, a fim de aprimorar os serviços e melhorar as formas de trabalho, já que, os modelos tradicionais de gestão estão ficando para trás, e estão sendo utilizados os novos modelos de gestão que se baseiam nas estratégias de aprendizagem relacionadas às ações de trabalho utilizadas pelos colaboradores (SILVA, 2010).

Desse modo, a criação do conhecimento dentro da organizacional, para Longo (2007, p. 39), “é um processo em espiral, que começa no nível do indivíduo e vai se ampliando aos níveis das equipes, que ultrapassam os limites entre seções, departamentos, divisões, etc.” No entanto, para que se crie esse conhecimento é preciso um ambiente propício, ou seja, uma

organização que valorize a aprendizagem, que seja capaz de aprender. Para tanto, se leva em consideração o sentido das organizações que aprendem, essas organizações propiciam a aprendizagem a seus colaboradores através da interação social e da busca ao conhecimento como estratégia de gestão.

Neste sentido, o conhecimento tido pelo profissional, adquirido ao longo de sua vida, possui uma dupla dimensão, que é o conhecimento tácito e explícito, sendo estes complementares. Assim, com base nesse autor o entendimento das explicações sobre ambos os tipos de conhecimento é de vital importância a fim de compreender seus devidos benefícios e finalidades (LONGO, 2007).

O conhecimento explícito pode ser transmitido através de palavras e números. Este tipo de conhecimento é fácil de ser comunicado e transmitido, pode ser exposto por meio de dados brutos, fórmulas científicas, procedimentos codificados, entre outros. O conhecimento tácito pode ser associado às experiências, as emoções, aos valores morais, a sua dimensão é cognitiva, ou seja, através dele o indivíduo cria mapas mentais, esquemas, e crenças. Desse modo, essa cognição reflete o modo do indivíduo ver a realidade e ter uma visão do futuro.

Assim, através do conhecimento tácito são resolvidos vários problemas das organizações, esse conhecimento é considerado uma verdadeira chave para este fim, no entanto, por esse conhecimento ser subjetivo e intangível é mais difícil de ser captado e transmitido. Já o conhecimento explícito é utilizado como suporte para o anterior, esse conhecimento é encontrado através de várias tipologias documentais, e é fácil de ser comunicado.

O conhecimento tácito dos indivíduos de uma instituição é tido como a base de criação do conhecimento organizacional. Devido às dificuldades que envolvem a utilização do conhecimento tácito que emerge o questionamento envolto da possibilidade de se realizar a Gestão do Conhecimento. Para se realizar tal gestão é necessário levar em conta o bom senso, pois como alude Longo (2007, p. 37), “numa época em que a informação digital está cada vez mais amplamente disponível, e ao mesmo tempo personalizada e portátil, o conhecimento representa um recurso que pode ser um importante ativo ou ser maior desafio”.

A esse respeito Mayworm (2012, p. 2) salienta que, “dividir o conhecimento tácito requer interação e processo de aprendizado informal tal como o ato de contar histórias, conversação, orientação e aprendizagem”. Já o conhecimento explícito na visão do autor, “é dependente da aplicabilidade do conhecimento tácito”.

Diante do exposto, é evidente que o diferencial competitivo no mercado é a inovação, o que torna inerente a Gestão do Conhecimento dentro da instituição a fim de proteger o patrimônio da mesma, então se agrega valor e riqueza às informações dentro da organização. Portanto para que a criação do conhecimento torne-se mais dinâmica é necessário que se haja a interação social, e a utilização associada do conhecimento tácito e explícito, que propicia a ampliação do conhecimento humano.

Contudo, para que se crie a Gestão do Conhecimento, e esta permaneça existindo, segundo o autor, dependerá fundamentalmente das condições e da cultura organizacional existente para o florescimento da aprendizagem e do conhecimento. Assim, a criação do conhecimento organizacional é entendida como a competência de inovação na criação de métodos e processos com o objetivo de divulgá-los em toda a instituição e adicioná-los em todos os serviços e produtos oferecidos pela instituição (LONGO, 2007).

Sobretudo, não se pode entender informação, dados e conhecimento como sinônimos, pois eles têm um significado diferenciado. Enquanto dados são um grupos de diversos fatos e objetivos que possuem uma pequena relevância; a informação, por sua vez, é um dado de relevância, e é formada por dados com significado e com valor agregado; já o conhecimento é formado a partir de informações relevantes que se agrega valor, e de experiências de vida.

Desse modo, torna-se imperativo as organizações buscarem a capacidade de continuar a aprender e se reinventar frequentemente, saindo do tradicional para o inovador, do estático para se adequar as mudanças do mercado, o que possibilita a instituição ter equilíbrio e buscar o crescimento institucional.

E para que a aprendizagem se fixe em uma organização, Longo (2007, p. 41) afirma que é preciso que exista um ciclo intenso de aprendizagem que se “constitui a essência de uma organização que aprende – o desenvolvimento não apenas de novas capacidades, mas de mudanças fundamentais de mentalidade individual e coletiva”. Este fato indica que a aprendizagem atinge a todos os profissionais que dela fazem parte, as mudanças começam pelos indivíduos que externam a aprendizagem como um grupo.

Outrossim, “toda organização é um produto do modo como seus membros pensam e interagem” implicando em mudanças “de fora para dentro” e olhar internamente a organização permite que se realizem estudos a partir do conhecimento tácito para se atingir determinadas expectativas. Por conseguinte, “a premissa de que as organizações são produto de nosso pensar e interagir é poderosa e libertadora, pois sugere que indivíduos e equipes podem enfrentar as mais amedrontadoras barreiras organizacionais” (LONGO, 2007, p. 42).

A criação do conhecimento assim como a gestão do conhecimento, se dá através da interação entre os membros de uma organização. No entanto, a gestão do conhecimento em associação com a gestão do capital humano requer alguns aspectos, que Longo (2007, p. 43) elenca como: “a cultura organizacional, o tipo de liderança da empresa, o impacto das estruturas organizacionais, o *layout* dos espaços físicos, regras, procedimentos e as políticas de RH vigentes”. Segundo esta autora, não se pode falar em gestão do conhecimento em uma organização onde não existam condições apropriadas para a criação desse conhecimento.

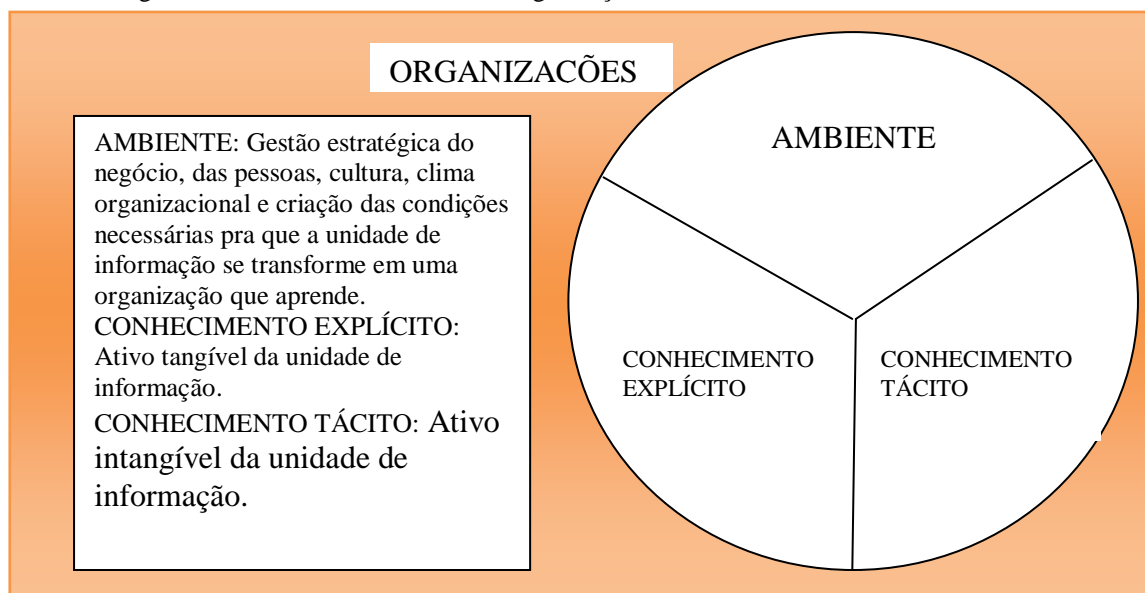
É importante compreendermos que a gestão do conhecimento é uma gestão que transita entre o conhecimento tácito e o explícito. Por sua vez, o conhecimento tácito é tido como o conhecimento existente no sujeito e o explícito é sinônimo de informação, por este motivo sozinho ele não é tido como conhecimento. Então como existe a gestão do conhecimento?

Para melhor compreender, torna-se essencial a compreensão das explicações de Longo (2007), que divide a gestão do conhecimento em três partes. Inicialmente um dos fatores que influencia na criação do conhecimento, é o ambiente que quando propício é de importância vital para a criação do conhecimento. Já a informação é a explicitação do conhecimento criado, e que o conhecimento tido como tácito está na mente dos indivíduos e não pode ser gerenciado, mas o que pode ser gerenciado é o ambiente.

Então, as unidades de informação possuem um papel essencial no gerenciamento das informações, além de serem capazes de gerenciar o ambiente organizacional, tornando esse ambiente propício para a aprendizagem coletiva para a criação de novos conhecimentos e inovação que é de valor para a organização.

A informação propiciada pelo conhecimento explícito torna-se o fator primordial, “além de refletir o conhecimento tácito gerado pelos indivíduos”, que é um elemento importante para a geração de novos conhecimentos, que causa “inovação e desenvolvimento”. Conseqüentemente gera mudanças que ocorrem devido a uma nova consciência no modo de gerir as organizações, onde o capital intelectual passa a ser de importância dentro da organização como um diferencial no competitivo mercado. Para melhor compreensão a figura ilustra o que foi explicitado:

FIGURA 1: A gestão do conhecimento dentro da organização.



FONTE: LONGO (2007, p. 48).

Portanto, é preciso gerir estrategicamente este três fatores: conhecimento tácito, explícito e o ambiente organizacional, a fim de centrar os esforços na Gestão do Conhecimento. Além do mais, devem ser realizadas as tarefas de organizar com habilidade, obter, e espalhar o conhecimento de uma CoP. (TERRA, 2012). Desse modo, se tais instruções referentes à Gestão do Conhecimento forem seguidas, resultará em benefícios tanto para os profissionais como para a própria instituição.

3.1.2 A aprendizagem organizacional influenciando o desenvolvimento intelectual

Um fato interessante e positivo que ocorre com relação aos membros das organizações que aprendem, é o fato que independente de sua demissão, estes estão capacitados e prontos para encontrar outro emprego, devido às qualificações encontradas em seu currículo. Há empresas que quando não necessitam mais de um profissional, encaminha-o para outra, não deixando seu membro desempregado, visto que a mesma investiu em sua capacitação.

A aprendizagem organizacional pode se desenvolver de forma teórica ou prática, mas, normalmente para que a aprendizagem seja bem alicerçada se utiliza ambos os métodos. No entanto, na cultura brasileira há uma valorização da aprendizagem prática, que possivelmente advenha da facilidade de fixação das teorias a partir do momento em que são colocadas em prática. A prática possibilita a experimentação do que foi aprendido, assim a prática se torna

durável na mente dos que aprenderam, diferente da teoria que normalmente é mais densa, e consequentemente, complicada para se fixar.

Nas organizações aprendentes a Tecnologia da Informação ou TI, pode ser utilizada como uma ferramenta muito útil na comunicação entre os membros de uma instituição, a fim de proporcionar maior interação entre estes e gerar consequentemente, um aprendizado na resolução dos problemas, uma vez que promove aos diferentes setores, a oportunidade de juntos buscarem soluções para diferentes problemas.

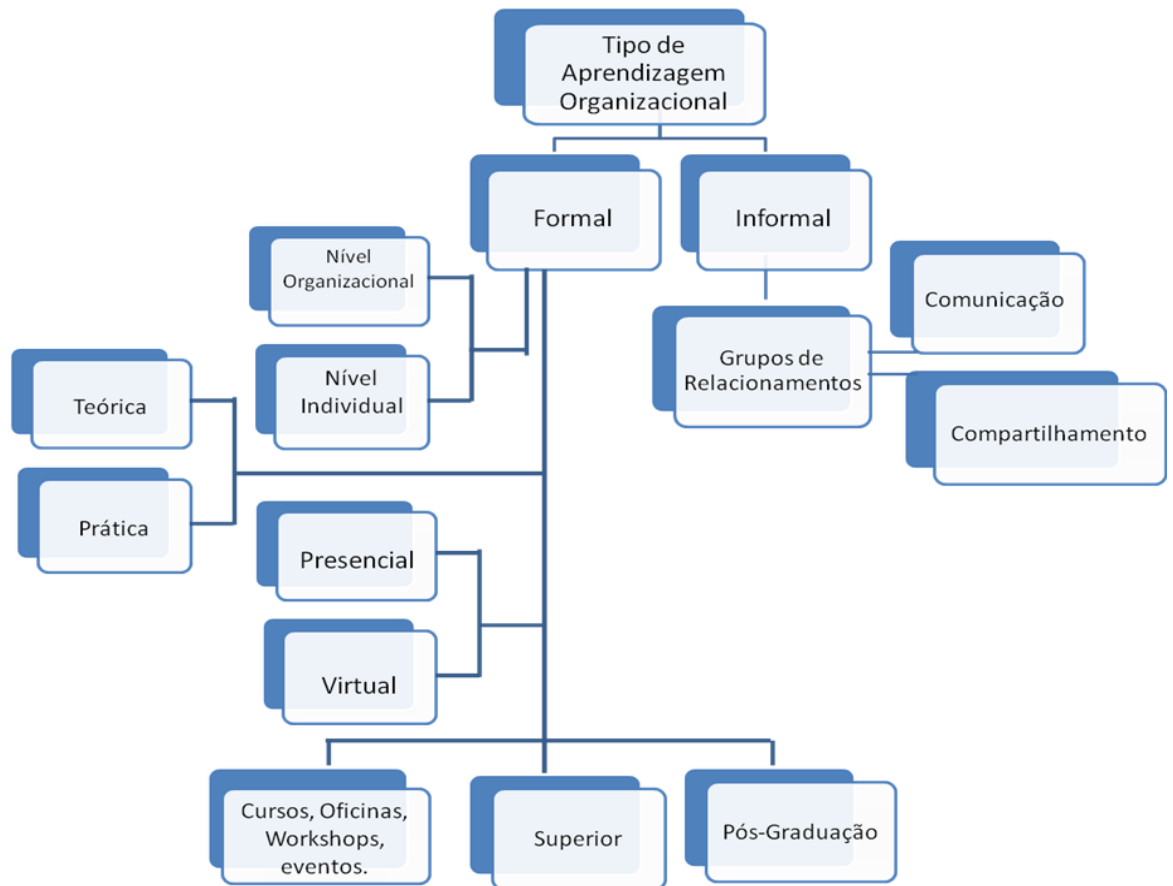
A TI também possibilita a aprendizagem à distância dentro da organização, como no caso do conhecido MOODLE, que é um software normalmente acessado pela internet que dá apoio a aprendizagem, e é muito usado por instituições tanto públicas como privadas.

Este software permite que os membros de uma organização o utilizem enquanto fazem outras operações na instituição. Nele também é possível criar grupos de trabalho ou comunidades de aprendizagem, o que evidencia o modo versátil desse tipo de aprendizagem. Os autores McGee e Prusak (1994, p. 222), mencionam que:

As várias tecnologias da informação agrupadas sob o título de “ferramentas de grupo” [...] são úteis ao aprendizado, pela preservação de um registro de processo de aprendizado, que pode ser revisto após o fato. Novos membros da organização podem compreender e examinar velhas decisões através da consulta aos registros, e isso abrevia o processo que agora ocorre principalmente sob olhar dos mestres.

Com base no exposto, podemos compreender as formas de aprendizagem organizacional através do organograma que se segue:

FIGURA 2: Esquema das formas de Aprendizagem Organizacional.



FONTE: Dados da pesquisa, 2014.

No entanto, nem todas as organizações encaram a aprendizagem organizacional como um investimento, devido à falta de conhecimento ou por não quererem aderir às inovações. Também por sentimento de comodidade, alguns talvez pensem em “deixar assim mesmo”, ou talvez “para que gastar dinheiro com estudos?”.

Sendo assim, se a aprendizagem fosse um elemento permanente, estimado e influenciado, a realidade das instituições seria bem diferente, tanto nas instituições privadas que precisam se destacar para poder sobreviver no mercado, como para as instituições públicas onde, em alguns casos, há a cultura do conformismo nos serviços oferecidos.

Com a inserção da aprendizagem, esse cenário pode ser revertido passando a influenciar na autoestima dos funcionários, que por adquirirem mais conhecimento passam a se sentirem mais aptos para exercerem determinadas funções e tarefas, contribuindo para que os serviços oferecidos pela instituição sejam realizados com eficiência e eficácia.

3.1.3 Arquivistas como protagonista das organizações que aprendem

As organizações que aprendem como mencionado anteriormente, são organizações que como o próprio nome diz, valoriza o aprendizado e permite a seus profissionais a busca pelo conhecimento e a atualização profissional. O aperfeiçoamento profissional propiciado/permitido pelas organizações que aprendem é importante, pois, como menciona Lopes (2009) é preciso ter obstinação para entender que o profissional necessita de reciclagem.

Além de que atualmente, o mercado de trabalho exige profissionais capacitados, aptos em suas áreas específicas. Diante dessa circunstância e da “economia globalizada, não existe mais nenhuma dúvida quanto à importância do papel do profissional da informação atuante em todas as esferas do mercado”. O arquivista deixa de ser apenas um organizador de papéis e de informação, e as informações geridas por esses profissionais passam a ser de vital importância na reestruturação das organizações em torno dessas informações (LONGO, 2007, p. 43).

Igualmente, a crescente utilização das Tecnologias de Informação (TI) nos arquivos, se torna mais um motivo para os arquivistas se desenvolverem e buscarem aperfeiçoamento teórico e prático, para que estes possam utilizar a internet e os sistemas informáticos dos arquivos como uma ferramenta poderosa na área, a fim de atender cada vez melhor seus usuários internos e externos, propondo soluções inovadoras, e trazendo benefícios para a instituição.

Imaginava-se que com aumento do uso das Tecnologias da Informação nos arquivos esses profissionais seriam descartados/substituídos pela tecnologia, no entanto, isso não ocorreu até então, percebe-se o inverso, que a inserção desse profissional nas instituições continua sendo importante para a instituição, visto que o arquivista vai utilizar a tecnologia como uma ferramenta que agiliza a organização documental e serve como um complemento ao trabalho realizado por ele. Dessa forma, com a tecnologia sendo inserida de modo crescente na realidade institucional, e com o uso de softwares que facilitam a gestão da documentação, a importância do arquivista dentro da instituição continua essencial, pois, é este profissional quem pensa e arquiteta a documentação que será gerida e disponibilizada na instituição, e é ele o responsável por estabelecer os metadados necessários para que um software possa suprir as necessidades da instituição e de seus usuários.

Para tanto, este profissional precisa estar a par das tecnologias utilizadas, visto que estas se modernizam constantemente, e saber manuseá-las com habilidade. A esse respeito

Longo (2007, p. 44) esclarece que “a relação entre o crescimento da informação disponível e o crescimento da complexa tecnologia para tratar essa informação gera a necessidade de mudar as habilidades essenciais do profissional em questão”, e para que isso ocorra é necessário uma “nova mentalidade emergente” do profissional diante dessa situação.

Nesse cenário, o arquivista deve ter uma “visão de futuro, foco estratégico e características de liderança eficaz, além da utilização de todo o seu potencial criativo”. Além do mais, um profissional da informação versátil deve sempre reexaminar sua capacidade intelectual, suas práticas arquivísticas, “pensar de forma sistemática”, e fazer junções entre eventos, particularidades, assuntos, e também elaborar o quadro mental do todo e não apenas das partes. Assim, é oportuno a tal profissional que este esteja decidido em enfrentar dificuldades, sendo adaptável às mudanças de circunstâncias, sonhador e dividindo suas perspectivas para mobilizar outros (LONGO, 2007, p. 44).

Ademais, para que esse profissional seja eficaz ele deve empregar uma abordagem sistemática⁵, a fim de avaliar e resolver os problemas, desenvolver uma infraestrutura com estratégias sólidas pautadas nas necessidades dos usuários, visando minimizar possíveis falhas de comunicação. E como chefe do setor de arquivo tal profissional tem de exercer a liderança de modo adequado às necessidades e oportunidades, adaptando métodos e estruturas coerentemente com os sistemas de informação (LONGO, 2007).

A arquivologia é uma área interdisciplinar, e os arquivistas como fruto dessa área, lidam não apenas com sua área, mais com várias áreas afins, como Administração, Biblioteconomia, Computação, e outras. Quando este profissional está a par disto ele amplia seus conhecimentos, e realiza com habilidade tarefas como: solucionar problemas com rapidez, e saber lidar com documentos de diversas áreas do conhecimento dentro de uma organização, entre outras.

Devido a esse fato, Longo (2007, p. 44) afirma que esse profissional precisa conhecer e trabalhar junto com outros setores da organização se não com todos, para que a documentação transmita o panorama geral de toda a organização. Com efeito, o profissional da informação tem que ter “humildade para continuar aprendendo”, também precisa estar disposto a reinventa-se, ter mente aberta para novas ideias e técnicas, e ter “a criatividade de um arquiteto e a agilidade de um atleta”. Para a autora tais características são importantes para um profissional da informação competitivo na atualidade, e que são ainda uma parte das aptidões atribuídas aos “novos profissionais da informação pelas universidades e instituições

⁵ A abordagem sistemática utiliza-se da inovação para encontrar soluções organizacionais. Fonte(<http://www.boog.com.br/nossos-servicos/processo/abordagem-sistemica/>).

acadêmicas, dentro de programas específicos, com currículos básicos adequados à realidade dos tempos modernos”.

É devido a essas mudanças no cenário das organizações que não cabe ao profissional da informação apenas os trabalhos técnicos como organizar, classificar, indexar os documentos para que suas informações sejam disseminadas. As unidades de informação como os arquivos, são tidas como um espaço privilegiado onde acontece o processo de aprendizagem individual e coletiva, em especial a aprendizagem coletiva, pois através dela se cria oportunidades para a geração de conhecimento que agrega valor para a organização (LONGO, 2007).

Sendo assim, não é possível separar a Arquivologia como ensino na graduação ou especialização, da percepção do domínio do saber desta área. Tal domínio explicitado por Lopes envolve explorar novas literaturas arquivísticas, uma vez que, o que caracteriza um profissional versátil é a sua incessante busca pelo conhecimento mesmo após ter se desligado da academia (LOPES, 2009).

A busca pelo aperfeiçoamento permite ao arquivista tornar seu perfil profissional mais completo e atraente, sendo capaz de lidar de forma mais natural possível com a interdisciplinaridade intrínseca a sua área de formação, sendo este um requisito exigido no profissional da informação. Nesse contexto, são evidentes as necessidades de constante busca de aprimoramento deste profissional, visto que esta área está em constante desenvolvimento, e constantemente têm sido publicadas literaturas contemplando cada vez mais essa área do saber.

Com a inserção desse profissional nas organizações que aprendem, este não encerra seu processo de aprendizagem, mesmo depois de formado, tal profissional passa a dar continuidade a seus estudos e persiste na busca pelo conhecimento no trabalho ou fora dele para continuar a se aprimorar e se atualizar.

Com o tempo o conhecimento obtido vai se acumulando devido à experiência de vida, que é resultante de “ações, pensamentos e conversações” tidas ao longo de sua experiência profissional, formando assim um conhecimento de mundo tido através dessas experiências (MAYWORM, 2012, p.2).

Nesse âmbito, o profissional terá maior contato com outras áreas do saber, acarretada na interdisciplinaridade, bem como na versatilidade tão exigida para esse profissional. Como resultado dessa contínua busca pelo saber, os arquivistas atenderão melhor seus usuários, as

necessidades de gestão documental das instituições, e passarão a ter papel fundamental de protagonistas em especial nas organizações aprendentes.

Os profissionais da informação que atuam numa organização onde há a gestão do conhecimento deixam de assumir o papel de “guardiões de documentos” e tornam-se gestores de informações que representam o poder da organização. Ademais, um serviço vital é o de tornar acessível o conhecimento explícito aos usuários que demonstram interesse em certa área do conhecimento, além disso, é preciso criar meios a fim de que o serviço de informação torne-se um ambiente de aprendizagem, permitindo aos usuários obter e criar novos conhecimentos que os ajudem em seu desenvolvimento profissional e pessoal para atingir melhorias (LONGO, 2007, 48-49).

Desse modo, o gestor da informação deve ater seu foco no usuário da informação, a fim de que este profissional olhe na mesma direção que seu usuário, com o objetivo de entendê-lo e ajudá-lo. Com isso, o gestor terá condições efetivas de oferecer a seu usuário o que ele realmente precisa, o melhor possível em informação (LONGO, 2007).

3.2 CONCEITOS RELEVANTES SOBRE COMUNIDADE DE PRÁTICA

A palavra Comunidade provém do latim “*communitate*” que segundo o dicionário Ferreira (1999, p. 517) significa “grupo de pessoas que comungam uma mesma crença ou ideal”, quanto à palavra prática, significa “saber provindo da experiência” e “aplicação da teoria”. Diante do exposto, pode-se dizer que uma Comunidade de Prática “seria uma forma de agrupamento baseada na proximidade”, em que há trocas de experiências e conhecimento, em instituições como na família, do contrário, essa associação será regida conforme uma distanciação física e experimental apoiada na conveniência (ILLERA, 2007, p. 117).

A Comunidade de Prática ou CoP tem como característica “a oportunidade de seus membros desenvolverem suas capacidades, construindo conhecimento por meio do intercâmbio mútuo de múltiplas experiências, como por meio da incorporação de uma competência socialmente legitimada” (SOUZA-SILVA, 2009, pp.177-178).

Os autores Riel e Polin (2004), apontam que as CoPs como o próprio nome diz, são orientadas pela prática, e é um grupo onde as pessoas ou membros mostram interesse em dividir uma prática em comum. O conceito de CoP diferencia-se do conceito de comunidades de aprendizagem já que esta é orientada para a realização de tarefas, enquanto que as CoPs são orientadas para a construção do conhecimento em que um grupo de pessoas se reúnem a fim de realizar atividades e construir um produto.

Ainda quanto ao conceito de CoP, este “deriva da teoria da aprendizagem, entendida como um conjunto complexo de relações sociais através das quais o conhecimento é ampliado. A partir dessa perspectiva, elas podem ser pensadas como histórias de aprendizado” (SILVA, 2010, p. 21). O conceito de CoP e o de aprendizado social, surgiram embasados nas teorias da estrutura social e das experiências situadas; práticas sociais e identidade; da coletividade; do poder; da subjetividade e do significado (KATO; DAMIÃO, 2014).

As teorias das CoPs e das organizações que aprendem, têm suas origens na área da Administração. O termo Comunidade de Prática foi inicialmente utilizado por Etienne Wenger e Jean Lave, “em 1987, no Institute for Research on Learning, Palo Alto, Califórnia”. A partir de então, o tema tem sido trabalhado em várias áreas, como administração de empresas, gestão, e assim sucessivamente, sendo incorporado nas organizações objetivando a aprendizagem organizacional por meio de aspectos como a informalidade e questões emotivas (BITENCOURT, 2010, p.27).

Mesmo que o termo Comunidade de Prática seja relativamente novo, este representa um antigo fenômeno presente na “história da humanidade”. Para melhor compreendê-lo, deve-se atentar, por exemplo, à Idade Média, onde “os grêmios de artesãos possuíam uma orientação semelhante traduzida na existência da aprendizagem pela prática, em que a competência era transmitida na relação entre o aprendiz e o artesão no próprio decurso da atividade laboral” (SOUZA-SILVA, 2005, apud SOUZA-SILVA; SCHOMMER, 2008, p. 110).

A esse respeito, Terra (2012, p. 2) explana que “os conceitos de trabalho baseado em equipes e projetos foi mais fortemente introduzido, discutido e teorizado nas décadas de 70 e 80, o conceito de CdP também se apresenta”, até certo ponto, visto como algo novo atrelado às organizações. Assim, nota-se que as comunidades de práticas são estudadas e exploradas já há muito tempo no âmbito antropológico e socioeconômico, sendo considerado um fenômeno recente no âmbito da gestão.

Referente a isso, crescem os conceitos e práticas concernente à Comunidade de Prática aplicada a Gestão do Conhecimento, uma vez que além de este ser um assunto promissor, tal fenômeno já se desenvolve dentro das organizações, faltando assim à institucionalização e o apoio das mesmas. Além disso, o que torna o conceito de CoP atraente e relevante para as organizações é que ela torna imperativo a inovação, criação, e o compartilhamento de novos conhecimentos de modo rápido dentro da organização (TERRA, 2012) .

O autor Terra (2012, p. 1) explana que as Comunidades de Prática podem ser entendidas como “sistemas de referência” visto que “o conhecimento tem um caráter social e nossa identidade é formada a partir das múltiplas comunidades que, ao mesmo tempo, validam o nosso conhecimento individual e se renovam com nossos *inputs* individuais”. Desse modo, uma CoP bem desenvolvida passa a ter uma linguagem própria entre os seus membros, e a ter uma identidade definida.

Basicamente uma Comunidade de Prática é formada por um grupo de pessoas que possuem interesses em comum, a comunidade pode forma-se, por exemplo, na pausa para o lanche no trabalho, no intervalo do almoço, numa rede social formada por pessoas com interesses em comum, por colegas de trabalho em reuniões sociais. Isso ocorre, visto que, essas oportunidades propiciam a troca de experiências entre o grupo, e conseqüentemente, gera uma evolução do conhecimento para os profissionais envolvidos e um aumento da qualidade dos serviços prestados pelo profissional.

Portanto, é possível compreender a noção de Comunidade de Prática a partir de três elementos básicos: comunidade, domínio do conhecimento e a prática. O **domínio** se refere à área do conhecimento que os membros possuem em comum, e quando esse fator é bem definido legitima a CoP e dá aos membros um senso de identidade. A **comunidade** é o grupo ou rede social onde existe a identidade e perspectiva em comum e é nesse ambiente onde ocorre a partilha de conhecimentos. E a **prática** envolve as atividades e desafios que mobilizam o grupo de indivíduos, que vivenciam na prática a capacidade de criar novas experiências e se desenvolverem quanto ao domínio do conhecimento (SOUZA-SILVA; SCHOMMER, 2008; KATO; DAMIÃO, 2014; SANTOS, 2010; SILVA, 2010; SOUZA-SILVA, 2009).

As Comunidades de Prática ou CoPs, surgem de forma espontânea, por isso muitas delas são informais, já que as organizações muitas das vezes nem tomam conhecimento da existência de CoPs em seu interior. A respeito disto Terra (2012, p. 1) salienta que em uma CoP os membros estão ligados de modo informal, visando a aprendizagem de uma área de interesse em comum, aprendizagem esta aplicada na prática. Segundo este autor as CoPs em termos práticos “referem-se às maneiras como as pessoas trabalham em conjunto e/ou se associam a outras naturalmente”.

Além do mais, os integrantes de uma CoP possuem “práticas semelhantes [...] discutem sobre seus problemas cotidianos, eles colaboram reflexivamente até o ponto em que inventam soluções inovadoras, refinando suas práticas e habilidades” e aumentando sua

experiência profissional (SOUZA-SILVA, 2009, p. 178). Os membros em uma comunidade compartilham pensamentos, aflições e conquistas, conhecimentos e experiências, tais ações são tão espontâneas que muitas vezes passam despercebidas pelos seus integrantes, que não se apercebem que formam uma CoP, ou que fazem parte de uma.

As CoPs promovem relacionamentos saudáveis e estreitos de amizade, onde os indivíduos desenvolvem confiança e se incentivam para a partilha do conhecimento. Tal estrutura social não se confunde com estruturas como, “departamentos formais, times operacionais, comunidades de interesse”, ou grupos de amigos onde estes podem não compartilhar uma prática (SOUZA-SILVA; SCHOMMER, 2008). No entanto, há organizações que possuem CoPs, que surgem e existem de modo tão espontâneo que os membros envolvidos nela nem se apercebem que formam uma.

Normalmente as organizações onde nascem as CoPs são organizações que possuem um alto nível de confiança entre os membros e seus gestores, pois essas organizações costumam ter o diálogo aberto na estrutura formal como na CoP. A principal característica da CoP, segundo Terra (2012, p. 2) está na troca de experiências, conhecimentos, e informações que podem resultar na construção de novos conhecimentos. Além disso, a CoP é um instrumento informal, onde a adesão de novos colaboradores se dá de forma voluntária e não compulsória. Ainda, por meio das CoPs, podem ser criados “‘clubes’ semi-abertos” onde as relações baseiam-se na confiança e contribuição destes para comunidade.

Com isso, as CoPs promovem a criatividade na resolução de problemas, estimulam seus membros a inventar novas maneiras de resolver desafios, além de unir seus membros, pois estes interagem a fim de atingir um objetivo em comum, que é oferecer não a substituição da estrutura formal, mas sim, um complemento.

Além da camaradagem comum entre os colaboradores de uma CoP, estes são unidos por uma única paixão, que é a profissão e a vontade de desenvolverem seu trabalho de modo aprimorado. Há também, a prática da reflexão e a busca conjunta na resolução de problemas, resultando em um “repertório de experiências” que se constitui uma identidade para o grupo (TERRA, 2012, p. 2).

Promove-se com tais comunidades a união de profissionais de determinadas áreas do conhecimento ou setores de uma instituição. Para melhor compreendermos, por exemplo, “médicos podem reunir-se em comunidades de prática para desenvolverem seus conhecimentos em cirurgia plástica; cozinheiros podem aglutinar-se entre si para

aperfeiçoarem suas competências didático-pedagógicas, e assim sucessivamente” (SOUZA-SILVA, 2005, apud SOUZA-SILVA; SCHOMMER, 2008, p. 110).

Uma comunidade pode surgir de modo intencional ou espontâneo, no caso da espontânea, é quando esta surge sem nenhuma intenção por trás, por exemplo, as que surgem sem qualquer esforço da organização ou de seus membros, estes membros podem se encontrar com mais frequência para aprender como grupo mais sobre um assunto e deste modo formam uma comunidade sem se aperceberem (MAYWORM, 2012).

Os colaboradores de uma CoP, seja ela, presencial ou virtual são motivados tanto pela ânsia de obter mais conhecimento e experiência, como também pelo desejo de ajudar outros, sendo assim, a colaboração é uma palavra que constitui-se uma das “molas mestras” de uma CoP. É importante destacar que a CoP somente se constitui como tal quando os membros que a constitui possuem um senso comum de identidade.

Para Mayworm (2012), estas comunidades estão em todo lugar, sendo que nós só pertencemos a algumas destas, umas possuem normas e outras não, possuem um nome já outras não, algumas são organizadas e outras não, essas últimas por não terem um caráter definido acabam por sobreviver por pouco tempo. Algumas pessoas pertencem a várias CoPs sem se aperceber, como por exemplo, no trabalho, na universidade, na vizinhança, na internet (em grupos de estudo ou de trabalho), assim por diante, e isso acontece de modo tão espontâneo que passa a ser invisível aos nossos olhos.

Há indivíduos que formam comunidades por que compartilhem dos mesmos “*hobbies* (atividades de lazer)” ou habilidades (MAYWORM, 2012, p. 2). Há também as CoPs que surgem e reúnem pessoas no seu trabalho diário, pessoas estas que em suas vidas cotidiana nunca se encontrariam, elas passam a “trocar o chapéu” durante o trabalho, e assim trabalham juntos e trocam conhecimentos dentro e fora da organização (TERRA, 2012, p. 3).

Ao mesmo tempo em que o conhecimento tem se formado um fator chave numa sociedade conhecida ou tida por sociedade da informação, ser o detentor de conhecimento é como possuir uma espécie de “tesouro” que pode permitir que o indivíduo cresça profissionalmente mediante a matéria prima mais valiosa que ele pode oferecer para a sociedade atual, que é seu conhecimento.

Os membros de uma CoP podem pertencer ao mesmo departamento, ou serem de setores diferentes, há comunidades que são formadas até mesmo de pessoas de organizações diferentes (TERRA, 2012). Normalmente as CoPs surgem no âmbito organizacional como instrumento concatenador de experiências e conhecimento, como poderosa ferramenta de

atualização para os profissionais que dela fazem parte, o que a torna importante numa sociedade e mercado que, evoluem tão rapidamente.

Uma das primeiras tarefas para manter uma CoP é estabelecer a linha a ser seguida, fazendo-se planos sobre os assuntos a serem abordados, para o autor esta ação serve de base para a CoP. Dessa forma, nas comunidades de prática há o domínio do conhecimento em que os indivíduos trocam conhecimento em uma determinada área. Além disso, é melhor padronizar o que será discutido para que as pessoas possam focar sua atenção em um determinado assunto mais avançado, a fim de evitar distrações com assuntos que não são importantes.

A CoP proposta nessa pesquisa, visa o aprofundamento da discussões, trocas de conhecimentos bem como a construção de novos, sob o prisma das práticas arquivísticas, buscando-se amadurecer e ganhar conhecimento gradativamente complexos e avançados pertencentes ao domínio do conhecimento na área da Arquivologia.

Existem variações de comunidades de práticas, segundo Mayworm (2012), algumas destas são: pequena ou grande, têm vida longa ou vida curta, são localizadas ou distribuídas, homogêneas ou heterogêneas, espontânea ou intencional, virtual ou presencial, no caso da virtual pode ser pública ou privada.

Além disso, os membros que participam de uma CoP podem ter participado já em algum projeto ou não, podem se encontrar regularmente ou não, se reunirem em um local fixo ou através de agendamento, terem encontros reais ou virtuais, ser de curta duração ou durar um longo tempo (TERRA, 2012).

É interessante compreendermos que um indivíduo, segundo o autor Terra (2012, p. 3) pode fazer parte de várias comunidades ao mesmo tempo com um nível de intensidade diferenciada, e ser mais ativo em uma e mais passivo em outra comunidade, ou seja, dialogar e interagir ativamente em uma podendo até ser líder de uma comunidade e em outra comunidade ser apenas um membro que “entra de vez em quando” para se situar das discussões e interações.

Neste sentido, há diversos perfis de participantes de uma comunidade que podemos destacar:

- O ativo, que é aquele que participa constantemente de discussões, por livre e espontânea vontade;
- O inconstante é o membro que apesar de fazer parte da comunidade raramente se expressa ou interage com os demais;

- O receptivo é o tipo que observa com frequência o que está acontecendo dentro da comunidade;
- O especialista é aquele que dificilmente participa de espontânea vontade, somente quando necessário tomar atitudes (KATO; DAMIÃO, 2014).

Nas CoPs os membros trabalham em grupo o que permite uma eficiência na circulação do conhecimento. Apesar disso, os conhecimentos gerados dentro de uma CoP normalmente não circulam pela organização, em outros setores ou áreas, isso porque esses conhecimentos gerados pelos membros da CoP não extrapolam esse limite disseminando o conhecimento para outros membros da organização que não fazem parte da CoP.

Com isso, é possível perceber que os membros das comunidades podem ficar cegos em seus limites de visão, e por isso não perceberem a importância de disseminar para outras CoPs os conhecimentos adquiridos por eles. No entanto, as organizações podem ligar as diversas CoPs existentes dentro de seu íterim, garantindo a união de várias práticas, áreas do conhecimento, e crenças, permitindo que os conhecimentos adquiridos por estas sejam espalhados pela organização (TERRA, 2012).

Para que haja um comprometimento por parte dos indivíduos que compõem uma Comunidade de Prática é preciso que se tenham os momentos de descontração para que os membros troquem experiências de sucessos. Além de que, em uma comunidade influente se tem uma interação fluida e se aguça o interesse dos participantes (KATO; DAMIÃO, 2014). Vários autores relacionam o conceito de CoP com o conceito de aprendizagem situada, e mostram que os novatos de uma comunidade de prática aprende com os demais membros através da interação. Consequentemente aprendizagem dentro de uma CoP “decorre da participação nas práticas sociais de uma comunidade e que a aprendizagem é construída no cotidiano pela prática”. (SANTOS, 2010, p. 54).

As pesquisas referentes às Comunidades de Prática desenvolvidas no Brasil são poucas, pois são poucos os autores que optaram pela temática. No entanto, tem crescido o contingente de pesquisadores que abordam o tema sob a visão sócio-prática, mesmo assim, há uma predominância na abordagem cognitiva da aprendizagem, que tem o foco nos processos cognitivo das pessoas a fim de entender como ocorre a aprendizagem. Apesar de que no âmbito acadêmico, há teses e dissertações que abordam o estudo da aprendizagem sob a perspectiva sócio-prática, que traz a noção de Comunidade de Prática (SILVA, 2010).

Diante do exposto, se obtém o quadro a seguir:

QUADRO 1: Quadro sinóptico sobre Comunidades de Prática.

Conceito de CoP	“estruturas sociais para a aprendizagem organizacional pela sua potencialidade de disseminar o conhecimento na sua integralidade”.	(SOUZA-SILVA, 2009, p. 178)
Característica de uma CoP	“é caracterizada, sobretudo, pela oportunidade de seus membros desenvolverem suas capacidades, construindo conhecimento por meio do intercâmbio mútuo de múltiplas experiências, como por meio da incorporação de uma competência socialmente legitimada”.	(SOUZA-SILVA, 2009, pp.177-178)
Diferença entre CoP e outros tipos de comunidade:	As CoPs são orientadas para a construção do conhecimento em que um grupo de pessoas se reúnem a fim de realizar atividades do cotidiano.	(RIEL; POLIN, 2004)
Surgimento do conceito:	O conceito de CoP vem da teoria da aprendizagem, que parte das relações sociais que geram conhecimento através da comunicação e interação entre os indivíduos.	(SILVA, 2010)
Origem da teoria sobre CoP:	A teoria sobre CoPs tem origens na área da Administração. O termo foi inicialmente utilizado por Etienne Wenger e Jean Lave, no ano de 1987, “no Institute for Research on Learning, Palo Alto, Califórnia”.	(BITENCOURT, 2010, p.27)
Base do conceito de CoP:	A Teoria de CoP surgiu embasada nas teorias da estrutura social e das experiências situadas; práticas sociais e identidade; da coletividade; do poder; da subjetividade e do significado.	(KATO; DAMIÃO, 2014)
Contexto histórico	Embora o termo Comunidade de Prática seja relativamente novo, este representa um antigo fenômeno presente na “história da humanidade”.	(SOUZA-SILVA, 2005, apud SOUZA-SILVA; SCHOMMER, 2008, p. 110)
	Nas décadas de 70 e 80, o conceito de CdP também se apresenta”, assim, as CoPs são estudadas e exploradas já há muito tempo no âmbito antropológico e socioeconômico, sendo considerado um fenômeno recente no âmbito da gestão.	(TERRA, 2012, p. 2)

Elementos básicos de uma CoP:	A noção de Comunidade de Prática a partir de três elementos básicos: comunidade, domínio do conhecimento e a prática.	(SOUZA-SILVA; SCHOMMER, 2008), (KATO; DAMIÃO, 2014), (SANTOS, 2010), (SILVA, 2010), (SOUZA-SILVA, 2009).
-------------------------------	---	--

FONTE: Dados da Pesquisa (2014).

3.2.1 Comunidades de Prática virtual e virtual/presencial

Uma CoP pode ser virtual ou presencial, ou habitar em ambos os ambientes, assim seus colaboradores não precisam estar localizados geograficamente próximos, tampouco estar limitadas pela dimensão do tempo para que haja interação e trocas, isso porque, o meio virtual supera e extrapola as limitações tempo/espço, e essas interações podem ocorrer com pessoas localizadas em qualquer região (MAYWORM, 2012). Além de que são constituídas por profissionais com interesse em comum, que se reúnem em um determinado local, seja ele virtual ou físico, com o objetivo de compartilhar experiências, interesses, criando uma identidade característica para esse grupo.

Diante do exposto, surge uma questão bastante pertinente, qual a diferença de uma CoP presencial e virtual? Os autores Miranda-Pinto e Osório (2009, p. 49) explicam “que a diferença marcante é a perda de contacto face-a-face e tudo o que advém deste tipo de interacção”.

Segundo Illera (2007, p. 118) as comunidades, independente de serem virtual ou não, são como “organizações temporais” e sólidas, mas também em multi-nível, devido ao enquadramento da instituição na sociedade e interesses individuais.

Quanto às Comunidades de Prática que são presenciais e virtuais ao mesmo tempo, são presenciais porque são desenvolvidas dentro da organização e são virtuais visto que é uma extensão da comunicação entre seus membros que ocorre no ambiente tecnológico. Sobre isso Riel e Polin (2002) salientam que a “Tecnologia é o mediador para a partilha e colaboração (por exemplo, informações sobre como iniciar projetos, e a partilha do produto acabado) [...] comunicação on-line pode ser visto para melhorar e facilitar a atividade local face-a-face” (tradução nossa). Uma comunidade virtual é quando um grupo de pessoas se reúne no ambiente cibernético por meio de “correio eletrônico, listas, fóruns de discussão” para

poderem interagir e manter relações sociais, a fim de trocar conhecimento (SANTOS, 2010, p. 48).

Atualmente as comunidades no âmbito virtual estão se expandindo. No entanto, a definição deste fenômeno não está estabelecida (SANTOS, 2010). A comunicação e interação virtual ocorrem com perda de alguns componentes tidos como importantes teoricamente para uma Comunidade de Prática, como por exemplo, a presença que proporciona uma interação face a face que por sua vez inclui elementos não verbais como gestos, que dão significado a uma mensagem (ILLERA, 2007).

As CoPs virtuais formam uma abordagem moderna, com relação a temas que envolvem as teorias educacionais, além disso Illera (2007, p. 122) menciona em seus estudos que os autores Henri & Pudelko (2003) entendem que as CoPs são um grau mais elevado das comunidades de aprendizagem, visto que as CoPs constantemente produzem a aprendizagem mesmo que orientadas por novas práticas.

De forma resumida e prática uma CoP virtual é um grupo social em que os seus membros utilizam de softwares e hardwares para interagir com os demais membros em tempo real mesmo que geograficamente distantes, a fim de trocarem conhecimento e aprenderem coletivamente. O autor Hunter (2002), em sua explanação sobre o significado de comunidade virtual não esclarece sobre o caráter virtual da comunidade, antes aborda sobre as relações entre os membros e as comunidades em que estão inseridos. A explicação de Hunter (2002, p. 96) é que:

Uma comunidade virtual é definida como um grupo de pessoas que interagem entre si, aprendendo com o trabalho das outras e propiciando recursos de conhecimento e informação ao grupo, em relação a temas sobre os quais há acordo de interesse mútuo. Uma característica definidora de uma comunidade virtual neste sentido é o fato de uma pessoa ou instituição dever ser um contribuinte para a base de conhecimento em evolução do grupo e não somente um receptor ou consumidor dos seus serviços ou base de conhecimento (tradução nossa).

Como resultado de uma prática continuada surgem às comunidades virtuais. Desde a década de 80 ou um pouco antes, as tecnologias passaram a ser utilizadas como um meio para interligar um número crescente de seus utilizadores, que através desse, trocavam mensagens facilitando assim a comunicação. Como resultado das tradições, atualmente se pode conceituar a importância da aprendizagem em seu caráter social e comunitário e também sua importância nos diversos contextos de socialização e de prática, como produtor de aprendizagem (ILLERA, 2007).

Apesar de as comunidades serem algo novo, anteriormente elas dependiam unicamente da presença física de seus integrantes, em decorrência dos avanços tecnológicos estão abertas outras possibilidades e novos arranjos advindos da internet (KATO; DAMIÃO, 2014).

A experiência de uma CoP no meio cibernético pode complementar o meio físico e trazer possibilidades diferentes e até mesmo únicas. As comunidades atreladas às tecnologias exigem um novo papel dos seus integrantes diferente do que seria no meio físico, pois esse meio possibilita o surgimento de trocas de materiais virtualmente como vídeo aulas, apostilas, e assim por diante. Atualmente “as Comunidades de prática e de aprendizagem transcendem o espaço físico”, e passam a marcar presença no ambiente cibernético. Há comunidades que atrelam ambos os meios, elas existem tanto no meio físico como virtual (MIRANDA-PINTO; OSÓRIO, 2009, p. 49).

A esse respeito, Cruz (2010, p. 266) explana que “nas redes formadas pelos sites de redes sociais podem ocorrer aglomerações dos atores em grupos menores do que o total da rede. Tais aglomerações são compreendidas como comunidades virtuais”.

Como resultado, Miranda-Pinto e Osório (2009, p. 49) salientam que “o significado de tempo- espaço, das relações entre as pessoas e das próprias aprendizagens transformou-se, e o resultado é visível nas referidas comunidades suportadas pela Internet”. Assim, no meio cibernético a quantidade de comunidades que existem e que são criadas a todo o momento é assombrosa. A respeito disso, Miranda-Pinto e Osório (2009, p. 51), ainda explanam que no momento “assistimos a uma crescente proliferação de comunidades na Internet por diversas plataformas, de caris público e privado no seu tipo de acesso, de temas específicos ou abrangentes”.

No entanto, há desafios no que se refere à criação de CoPs virtuais que propiciem aos aprendentes se identificar com tal ambiente e que sejam abundantes no teor discutido, onde a aprendizagem aconteça em nível individual e coletivo, tornando a interação entre os membros responsável pela construção de conhecimento (SANTOS, 2010). Em algumas das comunidades de prática virtual é solicitado que o participante preencha uma ficha com alguns dados de identificação, foto e assim sucessivamente. Nestes ambientes são utilizadas ferramentas síncronas que facilitam a comunicação entre os integrantes, como as salas de bate-papo, ferramentas de troca de mensagens, além da “presença de especialistas convidados para a participação em bate-papos moderados” (KATO; DAMIÃO, 2014, p. 14).

Segundo os autores Dillenbourg, Poirier e Carles (2003, p. 4-5), o conceito de comunidade não é homogêneo, dessa forma, podem existir várias formas de interação social. Para melhor compreensão dessa ideia, eles citam a existência de três tipos de comunidades virtuais: “a comunidade de interesse, comunidade de prática e comunidades de aprendizagem”.

As comunidades de interesse podem ser encontradas na internet e em outros lugares onde há o compartilhamento de preocupações. Estes autores citam o exemplo de comunidades de interesse criadas por indivíduos que possuem condições crônicas, como a esclerose múltipla, mesmo que estes não possam encontrar a solução para seus problemas sozinhos, buscam entender e interpretar as experiências uns dos outros e buscam soluções práticas para problemas do dia-a-dia. Para estas pessoas se encontrarem a distância é de importância para o relacionamento, pois o encontro presencial gera medo de encarar e se defrontar com uma possível evolução de seu problema de saúde. Esse tipo de comunidade não é dirigido por um especialista, mas por indivíduos que possuem a doença há muito tempo e devido à experiência conseguem explicar bem sobre o assunto e sobre suas condições (DILLENBOURG; POIRIER; CARLES, 2003).

Já a Comunidade de Prática, segundo os mesmos autores, pode ser formada por um grupo de empregados de uma mesma empresa ou de várias organizações. Para melhor compreensão, os autores citam o exemplo de uma empresa de grande porte no setor de energia elétrica, onde surgiu um problema referente à instalação de fios na superfície terrestre e muitos desses fios quebravam as bordas polidas. Diante disso, formou-se um grupo de trabalho para a resolução deste problema de forma espontânea, sem nenhum mandado oficial, que reunia os soldadores, os reparadores e designers, juntos eles trabalharam para projetar um novo tipo de suporte para fio elétrico. Assim, através do conhecimento reunido por este grupo foi criada uma ferramenta que protege o fio e se adapta ao trabalho nas oficinas de reparação. Após a criação da solução o grupo foi desfeito, mas a amizade e o respeito entre os indivíduos que formaram o grupo permaneceram.

Quanto às comunidades de aprendizagem, estas são caracterizadas por um conjunto de pessoas que se agrupam com o objetivo de aprender, ou trocar conhecimento. Para melhor compreensão os autores Dillenbourg, Poirier e Carles (2003, p.5) citam um exemplo tirado do estudo dos autores Fullilove e Treisman (1990), esse estudo foi realizado com grupos de alunos imigrantes da Universidade de Califórnia (Berkeley). Tal pesquisa mostrou que os alunos que tiveram melhor desempenho foram aqueles que formaram comunidades de

aprendizagem. A diferença de um mero grupo para a comunidade de aprendizagem é que nela os alunos “harmonizam aspectos sociais de seu relacionamento com aspectos acadêmicos”, desse modo os estudantes compartilham não somente teorias e práticas, mas também, aprendem com a experiência profissional uns dos outros.

Um exemplo de CoP virtual é explanado no trabalho dos autores Miranda-pinto e Osório (2009) que elucidam o caso da Comunidade de Prática virtual ou *online* chamada de @rcaComum. Esta é uma comunidade ativa mantida na plataforma Moodle, cujos membros são Educadores de Infância, investigadores e docentes de ensino superior, e abrange os países de Portugal, Espanha e países da América Latina. Devido a essa multiplicidade de nacionalidade que a CoP possui, ela engloba os idiomas português e o espanhol.

Assim, todo o conteúdo de aspecto gráfico, e de interação produzido pelos membros da comunidade é exposto nesses dois idiomas. Os membros dessa CoP se comunicam e interagem em sua língua materna, no entanto, alguns membros duplicam seus esforços, tentando se comunicar nos dois idiomas para serem melhor compreendidos.

3.2.2 Atividades e desafios de sustentação de uma CoP

3.2.2.1 Liderança

Os autores Miranda-Pinto e Osório (2009) mencionam que a questão da liderança, ou seja, a CoP possuir um líder, é um dos fatores cruciais para que a CoP se desenvolva e tenha durabilidade. Apesar disso, há comunidades que não possuem uma liderança, uma vez que, todos os membros têm a responsabilidade de mantê-la.

A liderança pode ser vista como a aptidão que um ou mais membros de uma comunidade ou organização tem de orientar os demais para chegarem ao percurso desejado, para atingir objetivos, para manter o diálogo aberto de discussões e reflexões, para que todos trabalhem em grupo (MIRANDA-PINTO; OSÓRIO, 2009).

Uma comunidade pode ter um líder ou vários, eles têm a tarefa de gerenciar uma CoP e cuidar da demanda de vários recursos importante como: “conteúdo, participantes, tecnologia, trabalhos em grupo, experiências dos participantes, relatórios, estatísticas, comunicação síncrona e assíncrona, reportagens e outras” (KATO; DAMIÃO, 2014, p. 11).

Com relação à liderança da CoP, esta tem de ser moderada a fim de manter a comunidade viva, além disso é preciso manter ativa a linha de comunicação, e facilitar o acesso as informações para que a partir dessas se construam novos conhecimentos. O líder é

encarregado de orientar os demais membros da comunidade sobre o percurso desejado, para que os objetivos sejam atingidos e o espaço para debates e reflexões se mantenha aberto. Mas, a liderança pode ser exercida por um grupo de indivíduos da comunidade, dependendo da necessidade desta.

O membro escolhido para ser líder deve conhecer “o domínio da comunidade” e isso é importante visto que ele fornece o suporte necessário para a comunidade. Dessa forma, ele precisa ter distinto conhecimento na área em que a CoP está inserida, e para que o indivíduo seja um bom líder, é preciso que este tenha características como: “capacidade de gerir, coordenar, orientar, estabelecer normas de funcionamento da CoP e ajudar nas tomadas de decisões”. Além disso, ele deve ter a capacidade de resolver os conflitos que surgem e de esclarecer aos membros da CoP as vantagens e desvantagens de certa situação (MIRANDA; OSÓRIO, 2009, p. 53).

Com isso, o líder tem o papel de liderar como também de intermediar as relações sociais existentes na CoP, e esse elemento é importante para manter a comunidade viva. Este também tem de trabalhar com o aspecto da confiança com os outros integrantes da CoP (MIRANDA; OSÓRIO, 2009).

Em uma CoP que possui líder, os autores Miranda e Osório (2009) salientam que o papel deste possui três fases: inicialmente a preparação da discussão, e dos elementos que faltam; depois surge a articulação da discussão, com o objetivo de produzir a partilha para a construção do conhecimento, direcionando o conhecimento das discussões para que os objetivos desejados sejam alcançados; e por último a discussão se encerra, após um processo de construção do conhecimento e de reflexões dos tópicos importantes serem apresentados.

O líder deve possuir características como: ser de temperamento agradável, atento, ser respeitador, valorizar e incentivar as participações dos membros, a fim de que os membros da comunidade desenvolvam suas argumentações para os outros membros, visando fortalecer o trabalho cooperativo de construção do conhecimento e de um ambiente social interativo (MIRANDA; OSÓRIO, 2009).

Assim, é de vital importância que a liderança foque-se na Gestão do Conhecimento, pois isso permitirá que os próprios indivíduos desvelem e desenvolvam novos conhecimentos (TERRA, 2012).

3.2.2.2 Ambiente Organizacional

Para manter uma CoP é preciso que haja condições favoráveis como, por exemplo, ambientes organizacionais fecundos, ou seja, cuja a cultura organizacional da instituição valorize o aprendizado e a busca de conhecimento de seus profissionais. A cultura organizacional da instituição pode propiciar o florescimento, evolução ou ainda a extinção de uma CoP.

No entanto, mesmo quando a cultura organizacional não favorece a interação entre os profissionais, a CoP pode surgir devido ao interesse dos profissionais envolvidos em criá-la, e dessa forma é implementada uma CoP informal.

Por sua vez, os profissionais precisam se sentir a vontade e possuírem o desejo de enriquecer seu conhecimento, além de ser imperativo que possuam um espírito generoso de partilha de seus saberes. Indivíduos que não possuem o perfil generoso e que buscam sempre absorver conhecimento e nunca disseminar são um risco a sobrevivência de uma CoP.

3.2.2.3 Outros membros/colaboradores

Em uma CoP há diversos membros, qualquer problema reportado por algum membro à comunidade, será conhecido por todos, assim, quando algum dos membros detem o conhecimento para resolvê-lo e compartilha as soluções com os demais, surge o valor maior de uma CoP, o compartilhar de conhecimentos e informações.

Para o compartilhamento da informação exige-se, obviamente, conexões entre os membros, e uma das formas mais simples e eficazes de se fazer isso é por meio de listas de discussões, que são comumente utilizadas nas CoPs. Este é um instrumento utilizado para nortear as questões que são comentadas e discutidas pelos membros, ele viabiliza de forma direta o compartilhamento de problemas, soluções, conhecimentos e informações por parte dos membros. No caso de uma CoP virtual, as listas de discussões têm o papel fundamental para o amadurecimento da CoP, visto que elas norteiam as conversas, elas são os principais meios identificadores e propiciatórios de melhorias e da qualidade do conhecimento compartilhado.

Ainda referente às listas de discussão, a moderação é um elemento essencial na manutenção da comunidade, Mayworm (2012, p. 4) descreve uma comunidade de prática como sendo um órgão vivo, tal qual órgão vivo, este precisa se sustentar. Uma das técnicas

utilizadas para que se mantenha a energia de sustentação da CoP é não deixá-la “adormecer”, pois, se isso ocorrer será necessário um trabalho significativo em reaquecê-la. Nesse sentido, alguns “remédios” devem ser aplicados a CoP, como: “apresentação de novidades”, suscitação questionamentos, entre outros.

O autor também salienta que, para a sustentação de uma comunidade é importante que haja um fluxo corrente de novas ideias. No entanto, é preciso ter precaução para não tornar à comunidade um grupo difícil de ser mantido, pois, como consequência do mau gerenciamento de uma CoP pode ocorrer, por exemplo, o envio de mensagens inapropriadas ou fora do contexto de discussão, listas de discussão criadas por qualquer membro da CoP, o que não é apropriado que aconteça, visto que as discussões podem perder o foco ou diminuir o nível. (MAYWORM, 2012).

Dessa forma, a comunidade é constituída por vários membros e sustentada pelas interações entre seus colaboradores, e as atividades que nela ocorrem são de cunho voluntário, ou seja, a informação é disponibilizada para todos os membros, mas nenhum deles é obrigado a interagir, ou a disponibilizar algum conhecimento que não queira. Tal espontaneidade nas discussões e em outras atividades é benéfica, visto que tornam o conteúdo trocado verdadeiro e sincero, trazendo credibilidade à própria CoP.

No entanto, dessa liberdade de participação podem surgir problemas relacionados a indivíduos que se tornam membros da comunidade com objetivos distintos e contraditórios ao esperado. Pode ocorrer de pessoas tornarem-se membros com motivações egoístas, uma vez que procuram tirar proveito do conhecimento nela trocado e disponibilizado, mas sem a preocupação em contribuir de forma ativa com a participação em discussões e divulgação de eventos na área por exemplo. Assim, quando há uma comunicação ampla, não se discute apenas os temas orientados ou determinados, mas, surgem também assuntos que não estão diretamente ligados às atividades do cotidiano e aos projetos (TERRA, 2012).

Além disso, os colaboradores que fazem parte de uma CoP não são obrigados a permanecer nela. Assim, se por ventura o que é explanado ou discutido não interessa a determinado membro da comunidade, ele simplesmente deixa de participar, gerando um espírito de falta de comprometimento. Esse é outro ponto que o gestor ou líder na comunidade deve estar atento.

No entanto, há uma diferença entre aqueles que são membros, mas não participam dos diálogos, para aqueles membros que junto com outros formam uma “força-tarefa/equipes” para atingir um objetivo ou construir novos conhecimentos. Isso evidencia que, mesmo que

a participação em uma CoP seja aberta, só se atinge um nível elevado de participação se os membros se empenharem verdadeiramente, quer seja em “‘ouvir’ ativa e atentamente”, quer seja em interagir com os demais (TERRA, 2012, p. 2).

3.2.3 Ciclo de vida de uma CoP

As CoPs são consideradas “organismos vivos”, e portanto, elas nascem se desenvolvem e posteriormente morrem, algumas de modo intencional, ou seja, surgem com a finalidade de atingir determinado objetivo e depois findam, já outras nascem de modo natural ou não intencional, tanto é que seus membros podem nem se aperceberem que formam uma CoP. Independentemente disso, “ela se inicia em prol de um objetivo comum, sobre interesses e relacionamentos existentes, podendo desenvolver-se rapidamente ou lentamente, dependendo do empreendimento mútuo”. Ademais, em uma mesma organização podem existir inúmeras CoPs em áreas ou domínios do conhecimento diferentes, e com diversos fins (SILVA, 2010, p. 26).

O tempo de vida uma CoP está diretamente ligado aos objetivos a serem atingidos. Há CoPs criadas com apenas um objetivo que pode ser atingido em um curto período, e logo após ser atingido a CoP é desativada ou finalizada.

Além disso, outro fator aludido por Mayworm (2012, p. 3) são as práticas desenvolvidas pela CoP que também influenciam no fator duração de tempo da existência da CoP, por isso há comunidades que existem a décadas, “como por exemplo comunidades de artesãos, que passam sua arte de geração em geração”. E há comunidades que possuem vida curta, onde suas práticas são desenvolvidas até certo tempo. Por exemplo, um grupo de desenvolvedores de um site, que após o objetivo ser atingido a comunidade se desfaz ou permanece de modo amortecido.

Uma CoP possui um ciclo de vida que dispõe de vários estágios ao longo de sua efetividade. Durante esses vários estágios são necessárias ações adequadas que influenciem os membros a participar e a se desenvolverem, acarretando bons resultados para os membros e para a organização em que atuam (KATO; DAMIÃO, 2014). Algumas comunidades passam por essas fases de modo planejado, pelo fato de terem sido estruturadas e planejadas antes de sua criação, já outras comunidades que se formam de modo não intencional passam por algumas ou todas essas fases que integram a constituição de uma CoP sem se aperceberem.

Quanto ao estágio final de uma CoP, Kato e Damião (2014, p. 6) aludem que é conhecido como “dispersão ou transformação”, e entre as várias coisas que podem ocorrer

nessa fase da CoP, “ela pode acabar, se transformar em clube de amigos, reiniciar o ciclo de crescimento, dividir-se em duas ou mais, juntar-se a outras ou se tornar um centro de referência institucionalizado na organização”.

Uma CoP pode ser considerada um sistema ou rede social que passa “por ciclos de vida em termos da intensidade das atividades e do número de membros que participam na comunidade” (TERRA, 2012, p. 8). Devido à quantidade de profissionais que se agrupam no cafezinho ou durante o expediente, esse contingente de indivíduos que integram uma CoP pode mudar devido a transferência de profissionais para outro setor distante ou outra filial ou por saírem da instituição. Essa redução de membros em uma CoP pode levar ao enfraquecimento e até mesmo ao fim dela.

3.2.4 Benefícios e resultados de uma CoP

As CoPs apoiadas pelas organizações custam “tempo e dinheiro”. Tal investimento por parte das organizações em CoPs acarretam algumas mudanças como, por exemplo, enquanto que nos modelos anteriores de gestão das organizações os gestores eram mais rígidos e tinham o controle das organizações, com as CoPs isso ocorre de modo fluido demais, o que dificulta calcular até que ponto o capital investido em CoPs pode ter retorno (TERRA, 2012, p. 4).

Desse modo, é possível entender os possíveis benefícios que as CoPs podem gerar, no entanto, é importante compreender que nem todos os resultados são quantificáveis. Com base nisso, Terra (2012, p. 5) salienta que a CoP é:

Uma das abordagens que vêm ganhando base teórica e sendo efetivamente implementada por grandes organizações é o *‘Storytelling’*. Stephen Denning, um dos primeiros Diretores Mundiais de Gestão do Conhecimento [...] e responsável pela criação de dezenas de comunidades de prática [...]. A abordagem de ‘contar histórias sobre como as CdPs geraram valor para as organizações vêm ganhando o apoio de vários autores, inclusive Etienne Wenger e grandes empresas como a Siemens, Shell e Texaco publicam estas histórias frequentemente (online e offline).

As CoPs agregam valores a organização que as incorporam, resultando em contribuições para a organização tais como:

- Detecção ágil de novas tendências no mercado;
- Melhorias nos serviços de atendimento ao cliente;
- Ajuda no fortalecimento do relacionamento com o cliente;
- Diminuição das barreiras culturais existentes entre áreas funcionais e locais distantes;

- É de relevância nas atividades de fusão e aquisição;
- Aprimora o capital social da organização;
- Ajuda a preservar o conhecimento estratégico;
- Serve como um fórum para amparo a decisões tomadas em comum acordo;
- Ajuda na definição de conjuntos de conhecimentos carregados pelos funcionários investindo na codificação desses conhecimentos (TERRA, 2012).

É evidente que a lista acima é bem mais extensa, contudo é preciso a utilização de variados métodos para avaliar de modo efetivo os resultados conquistados. Neste aspecto, a abordagem denominada de “*Storytelling*”, utiliza-se de histórias contadas sobre como as comunidades de prática geraram valores para as organizações que as implementaram. Essa visão tem o apoio de Etienne Wenger, e de empresas de grande porte como “a Siemens, Shell e Texaco”, que publicam essas histórias constantemente tanto online como offline. Dentre as empresas citadas, a empresa Shell em especial, publica o “*The State of the CoPs*” que é um relatório anual sobre o assunto (TERRA, 2012, p. 5).

Ademais, as CoPs só produzem resultados se os integrantes tiverem verdadeira participação. É compreensível que as CoPs trazem benefícios para os participantes dela, apesar de que em comunidades de sucesso há questionamentos como “o que isso traz para mim”, tal questionamento pode expor inúmeras razões de cunho psicológico que cumprem um papel de relevância para os indivíduos envolvidos (TERRA, 2012, p.5). Alguns dos benefícios que os membros de uma CoP adquirem são, por exemplo:

- Nas empresas que possuem experiência com CoPs, seus membros precisam saber lidar em equipe, e ter vários contatos é de vital importância;
- A CoP possibilita ambientes seguros para a aprendizagem e dá a chance de manter contato com outros membros que possuem interesse e motivação em comum;
- O ambiente da CoP proporciona aos membros uma peneira que combate o excesso de informações;
- Propicia a aprendizagem com especialistas e colegas de trabalho a fim de manter-se atualizados em suas respectivas áreas;
- As CoPs recorrem a necessidade do ser humano de se sociabilizar, para se identificar e permanecer em um grupo de indivíduos;
- Acrescenta a competência de resolver problemas difíceis, utilizando-se da inteligência coletiva da CoP;

- Fortalece o vínculo entre colegas de trabalho mesmo em locais distintos da instituição;
- Amplia o desenvolvimento de concepções do ambiente de trabalho;
- Prolonga redes pessoais por longa data;
- Ganha reconhecimento por capacidade e conhecimento essenciais, que não estão relacionados intimamente com a descrição de sua função;
- Membros novos podem identificar-se depressa com as fontes de conhecimento mais importantes, com membros de importância e experts da organização;
- As CoPs proporcionam um ambiente adequado para a “auto-realização e a busca de paixões pessoais” (TERRA, 2012, p. 6).

As CoPs possuem potencial para gerar todos estes benefícios, todavia, parte dos benefícios citados podem ser medidos. Nesse sentido, é de relevância mencionar que o processo de medição dos benefícios e resultados de uma comunidade pode ser de encorajamento para os seus membros ativos, uma vez que tais resultados os ajudam a compreender a importância e o auxílio permanente da CoP. É importante compreender que o processo de medição de resultados de uma CoP não é um trabalho realizado com facilidade (TERRA, 2012). Logo, muitos destes benefícios mencionados se desenvolvem de modo efetivo quando as CoPs são “legitimada, reconhecida e financiadas como estruturas (informais e voluntárias) importantes para a organização”. As organizações incitam seu desenvolvimento quando:

- Providenciam recursos para que seus membros se encontrem de modo presencial;
- Aceitam sua “legitimidade informal”;
- Quando promovem e disseminam os resultados práticos atingidos pela CoP;
- Por esclarecer que tal tipo de atividade é bem vinda à organização;
- Mostram que valorizam a participação e iniciativa de cada membro;
- Fornecem uma infraestrutura que facilite a comunicação entre os indivíduos;
- Apoiam “a criação de novos papéis voltados exclusivamente para a promoção e manutenção destas iniciativas (os chamados “*knowledge brokers*” ou moderadores de conhecimento)”;
- Planejam para que as CoPs integrem estratégias para a gestão do conhecimento na organização (TERRA, 2012, p. 7).

3.3 A COMUNIDADE DE PRÁTICA NO CONTEXTO DA APRENDIZAGEM ORGANIZACIONAL (APO)

Devido a atual busca pela qualificação, tem-se aumentado a procura pelo ensino superior e de pós-graduação, assim, a aprendizagem tem sido largamente difundida dentro das organizações. O que ocorre é que “tanto no domínio acadêmico, quanto empresarial, prolifera a ideia de que, na atual sociedade do conhecimento, as pessoas e as organizações precisam aprender constantemente, adequando-se as mudanças sociais e promovendo-as” (SOUZA-SILVA; SCHOMMER, 2008, p. 106).

É de suma importância compreender primeiramente o significado do termo aprendizagem organizacional, este tem “como ideia central a forma como as organizações aprendem, como a organização se relaciona com o meio e dele extrai observações que incorpora, com o objetivo de manter-se em constante desenvolvimento, agregando vantagens” (SCORSOLINI-COMIN; INOCENTE ; MIURA, 2011, p. 230).

As organizações que valorizam a aprendizagem tornam possível aliar dois elementos imprescindíveis para a aprendizagem: o elemento teórico e a prática, que geram conhecimento de forma interligada, se tornando mais proveitoso que o conhecimento abstrato, que por não estar ligado à prática, pode ser facilmente esquecido.

Há diferentes modos de esclarecer a aprendizagem organizacional, no entanto, tem-se destacado a abordagem sócio-prática. Esta é uma abordagem que mostra a aprendizagem como o fruto, ou resultado da interação entre os profissionais e é inerente ao contexto sócio-interacional, com isso, a aprendizagem que antes tinha ênfase somente na cognição, passa a ter essa perspectiva sócio-labotal. Por meio de tal abordagem, a aprendizagem deixa de existir exclusivamente na mente dos profissionais e se torna um fator importante nas relações sociais para que haja o intercâmbio de conhecimentos e experiências. A partir de então, emerge a noção de CoP, que vem se acentuando no contexto da aprendizagem organizacional (SOUZA-SILVA; SCHOMMER, 2008).

Desde a década de 90 a aprendizagem organizacional tem se tornado uma área profícua para se desenvolverem estudos organizacionais. O motivo é que de fato a aprendizagem floresce nesse âmbito, e é um meio catalisador de metodologias que são importantes para a prosperidade dentro da organização (SOUZA-SILVA; SCHOMMER, 2008).

Além do mais, Souza-Silva e Schommer (2011, p. 107), com base em suas pesquisas bibliográficas, salientam vários focos que propiciam compreender o conceito de

aprendizagem organizacional, são eles: “foco na socialização da aprendizagem individual; no processo ou sistemas; na cultura; no gerenciamento do conhecimento; no desenvolvimento contínuo; e foco na criatividade e inovação”.

No foco na socialização, a síntese da aprendizagem organizacional é a aprendizagem individual de um profissional somado com a coletividade;

No foco no processo ou sistema, a instituição é entendida “como um sistema de processamento, aquisição, interpretação e armazenamento de informação”.

O foco na cultura, a cultura organizacional é relevante para que os profissionais formem um time colaborativo visando promover a aprendizagem na organização.

O foco no gerenciamento do conhecimento, o conhecimento que é relevante para a organização está contido nos indivíduos com suas habilidades e experiências, também nos documentos e arquivos, assim nesse foco o conhecimento muda de estado.

No foco do desenvolvimento contínuo, uma organização que valoriza este foco se esforça em melhorar seus processos, promovendo a gestão de qualidade total visando à aprendizagem.

Por fim, o foco na criatividade e inovação, possui estratégias para o desenvolvimento contínuo que visa capacitar a organização para atingir uma posição competitiva de liderança (SOUZA-SILVA; SCHOMMER, 2008).

Assim, a abordagem sócio-prática tem o benefício da troca de conhecimento através das relações sociais entre os indivíduos, tornando viável a aprendizagem não apenas sob o aspecto de um processo cognitivo que está na mente dos indivíduos, mas principalmente uma realização coletiva em que os indivíduos que estão engajados em uma prática trocam experiências e conhecimentos. É neste momento que surge a CoP, com o objetivo de compreender a aprendizagem organizacional e seus processos (SOUZA-SILVA; SCHOMMER, 2008).

É por meio desse cenário que surgem as (CoP), de modo espontâneo e sem intenção. Nelas ocorre uma aprendizagem que algumas vezes não é levada em consideração, são as conversas informais na hora do intervalo ou na saída do trabalho, nas reuniões informais realizadas fora do expediente, onde as pessoas formam os grupos para conversarem e através dessas conversas naturais ocorre o compartilhamento de pontos de vista, se discute novidades na área de atuação ou na empresa e assim por diante.

Para tanto, deve-se compreender que o conhecimento é um fator importante nesse cenário, e que ele é fluído em “contextos sociopráticos de partilha do conhecimento [que] são

considerados altamente eficazes à aprendizagem, pois conseguem aliar duas dimensões do conhecimento (tácita e explícita) na dinâmica de aprendizagem” (SOUZA-SILVA, 2009, p. 177).

Sendo assim, a associação de uma organização aprendente com a comunidade de prática se torna possível diante de um contexto sólido onde a aprendizagem é algo explícito. No entanto, é preciso compreender nesse contexto onde surge uma comunidade de prática inserida numa realidade organizacional, sendo estas explicações levantadas na presente pesquisa.

Todavia, o que pode tornar a pesquisa delicada é a reduzida literatura que faz associação das organizações que aprendem a comunidade de prática, assim, visto que esses temas são trabalhados em várias literaturas separadamente se faz necessária realizar constantes ligações entre esses dois assuntos abordados.

Quanto ao surgimento de uma comunidade de prática, este se dá de modo espontâneo e normalmente não se leva em consideração a cultura, a religião, ou nível econômico das pessoas. Naturalmente, as conversas surgem através de interesses similares que as pessoas possuem, e se desenvolvem com o objetivo de propiciar maior obtenção de conhecimento para ambas às partes.

Assim, para Souza-Silva (2009, p. 178), a noção de comunidade de prática pode ser entendida através do domínio do conhecimento, a prática, e a comunidade. Sendo assim, para se compreender melhor cada um desses elementos é preciso destrinchar cada um deles.

No que se refere ao elemento do conhecimento, este pode ser alcançado quando juntos os membros de uma organização buscam se aperfeiçoar, e por meio das conversas trocam conhecimentos adquiridos e as experiências obtidas, é com esse compartilhamento entre o grupo que surge inclusive laços de amizade.

Quanto à prática, ela está atrelada ao conhecimento, a fim de que a pessoa possa experimentar e desenvolver experiências com base no conhecimento adquirido.

Concernente à comunidade, esta se caracteriza pela troca de conhecimento que ocorre entre pessoas que possuem interesses afins.

Portanto, é preciso compreender que as CoP não possuem uma estrutura formal ou uma hierarquia como pode ser percebida nas pirâmides organizacionais, e na hierarquia dos setores no organograma que segue uma estrutura rígida e pré-estabelecida, tão pouco possuem regimento ou normas formais a serem seguidas.

As comunidades de prática possuem uma estrutura informal, onde seus membros a formam voluntariamente com o objetivo de socializar as ações do dia-a-dia, e com isso, os membros que participam da comunidade se envolvem por vontade própria de interagir. Assim,

Idealmente, numa comunidade de prática, é saudável existirem estreitos relacionamentos de amizade capazes de promover a confiança, incentivo, assim, uma maior disposição para a partilha do conhecimento [...] uma comunidade de prática deve representar a aglutinação de pessoas em torno da paixão (SOUZA-SILVA, 2009, p. 178).

Com isso, essa partilha e a busca pelo aprender e pelo desenvolver-se intelectualmente é o que une cada vez mais esses indivíduos em busca do mesmo objetivo. É desta forma, que se constrói uma comunidade de prática. O elo existente entre os benefícios que a comunidade de prática trás para os seus participantes como para a própria organização é o que evidencia as comunidades de prática como “estruturas sociais para a aprendizagem organizacional pela sua potencialidade de disseminar o conhecimento na sua integralidade” (SOUZA-SILVA, 2009, p. 178).

Desse modo, vários profissionais de várias áreas podem se beneficiar da comunidade de prática dentro da organização, inclusive os arquivistas que usam os conhecimentos na sua área e de áreas afins para gerir a informação de modo eficaz.

Consequentemente, devido a essa troca de conhecimento, os profissionais dos vários setores da organização retornam às suas respectivas atividades cheios de ideias e de novas contribuições visando aplicar melhorias em seus respectivos setores.

A estrutura de uma comunidade de prática se torna eficaz por vários motivos, um deles é pelo compartilhamento das informações e de conhecimentos entre os indivíduos, onde possibilita colocar em prática o que foi descoberto ou aprendido na comunidade atrelando assim o conhecimento teórico à prática.

Além disso, através da comunidade é possível aprender por meio da observação para depois colocar em prática, como também é possível fazer comparações a fim de identificar os métodos mais eficazes de se realizar determinadas atividades. Sendo assim, problemas encontrados podem ser dialogados dentro da comunidade a fim de se encontrar soluções inovadoras e práticas, que possibilitam aos indivíduos da comunidade ampliar suas experiências.

Contudo, para que uma comunidade de prática se crie no seio de uma organização há a necessidade da existência de condições propícias para isto. Pois sem o estímulo, sem o

incentivo e condições necessárias se torna difícil à sustentação de uma comunidade e sua existência ficará relegada a um ciclo de vida curto. Desse modo para que uma comunidade se desenvolva e se fortaleça são necessárias condições fecundas.

Portanto, há alguns fatores que influenciam na construção de uma comunidade, como por exemplo, as crenças e os valores dos indivíduos que formam uma organização. Estes são aspectos influentes na cultura e na aprendizagem organizacional e por consequência, na identidade adquirida de uma comunidade de prática. Esse efeito sequencial torna mais coerente a explicação para a influência que uma comunidade pode ter dentro da organização em que ela está inserida.

Diante disso, é de extrema importância para a sobrevivência de uma comunidade de prática encontros cada vez mais frequentes entre seus membros, a fim de estreitar os laços de amizade e de troca de conhecimento, fortalecendo os vínculos entre os membros de uma comunidade.

Atualmente as empresas têm recrutado cada vez mais “os profissionais do conhecimento”, ou seja, profissionais que saem dos centros acadêmicos, escolas técnicas, aptos em conhecimento, e com experiência na prática. Isso ocorre, pois, tais profissionais devido a seu perfil estão adequados para adentrar no mercado globalizado e competitivo, onde o conhecimento é a chave diferenciadora para ser bem sucedido.

Para tanto, o aprendizado que é um instrumento que precisa ser constante, já que as mudanças nos cenários institucionais e até mesmo do mercado precisam ser acompanhadas. Em outras palavras, o aprendizado institucional é eterno. Um exemplo disso, é que dentro das organizações quando novos técnicos ou empregados são incorporados na instituição, estes precisam aprender a realizar as tarefas básicas daquele setor e se adaptar a essa nova logística de trabalho, nesse contexto, os administradores mais antigos assumem o papel de tutores a fim de que os novos, apesar de já carregarem consigo uma gama considerável de conhecimento, se adequem a esse novo ambiente e seus processos.

Isso torna evidente o ciclo contínuo de aprendizado dentro de uma instituição e sua importância para que as atividades continuem a ser realizadas com fluência durante os anos de vida de uma organização. Visto que o ciclo será sempre rotativo, nas instituições públicas ou privadas, os mais experientes ensinam os mais jovens da empresa, com o tempo os administradores antigos se aposentam outros jovens entram na instituição e conseqüentemente os veteranos os ensinam a desenvolver as atividades institucionais, e assim segue o rotativo ciclo de aprendizagem dos membros de uma organização.

Enquanto os administradores se preocupavam, os técnicos mais antigos e alguns dos mais novos estavam fazendo aquilo que seus colegas em todo mundo faziam também: saíam juntos do trabalho para tomar um drinque, comer alguma coisa, [...] Os técnicos mais antigos estavam ensinando os mais jovens a fazer a manutenção das centrais de computação. Quando a administração anunciou uma sessão especial de treinamento para a manutenção das centrais, os gerentes mais jovens declararam: “Não vai ser preciso, eles já aprenderam as técnicas durante os encontros fora do expediente” (MCGEE; PRUSAK, 1994, p. 25).

No presente mercado competitivo a aprendizagem dos membros das organizações tem se tornado o ponto diferenciador dessa concorrência do mercado. Visto que, com o aprendizado os membros evoluem em conhecimento e conseqüentemente as organizações também, devido ao bom rendimento desses membros capacitados.

A diferença existente entre as organizações que enfocam a constante aprendizagem dos seus membros e as que não a incentivam é perceptível através do rendimento que os membros ou empregados nessas diferentes condições têm.

Assim, é de suma importância o aprendizado para as organizações, pois através dele as organizações se modernizam a fim de acompanhar o mercado competitivo e os seus membros aprendem a lidar com possíveis problemas agindo de forma proativa.

A aprendizagem também é um meio que torna possível a organização se adequar de forma rápida as mudanças do cenário econômico. Também é o meio mais eficaz de disseminar uma mudança operacional das atividades para todos os seus membros. Basicamente os administradores da instituição, também conhecidos como setor de *staff*, devem desenvolver também o interesse pela aprendizagem contínua a fim de converter conhecimentos em benefícios para a instituição.

Para isso, estes precisam ajustar os custos e incentivar os membros da instituição para que todos ou pelo menos uma parte considerável participem e busquem se envolver com esse aprendizado planejado pela instituição, a fim de se desenvolverem em conhecimento e se capacitarem, possibilitando a estes membros terem ideias diferenciadoras para melhorias nos processos da organização.

Assim, sem o apoio dos administradores de uma instituição, as dificuldades serão aumentadas para que a aprendizagem seja desenvolvida no seu interior, dado o fato de estes representarem a mola motivadora de todos os membros inseridos na instituição.

O que pode trazer um enriquecimento em conhecimento é ler não apenas o que lhe agrada, mais também estar atentos as novidades, sair da zona de conforto e abrir a visão para aprender a pensar de diversos modos. A diversificação na leitura possibilitará a ampliação na forma como visualiza as coisas.

A constante busca por leituras de áreas afins possibilita aos membros das organizações se remodelarem de acordo com as tendências do mercado, tornando-se profissionalmente versáteis, buscando soluções variadas e criativas devido ao conhecimento adquirido em outras áreas além da sua.

Evidentemente algumas organizações buscam a educação continuada, estimulando alguns profissionais importantes dentro da instituição a participarem de especializações, oficinas e *workshops*, a fim de que estes se reciclem para estar a par das atualizações nas suas áreas. Sem contar que há profissões em que essa atualização ou reciclagem é necessária para a que estes profissionais mantenham seus registros.

Assim, há organizações que destinam uma determinada porcentagem dos lucros ou das finanças para o investimento em educação de seus membros, já outras organizações preferem criar seu próprio sistema de ensino com docentes capacitados e currículo adequado às necessidades da organização, com isso os membros da organização passam a ter acesso a uma capacitação eficaz e adequada as suas necessidades de conhecimento e as da instituição.

Desta forma, a organização distribui conhecimento e capacita seus membros, visando a aprendizagem das tendências do mercado e sua atualização, ficando estes, a par da utilização de novos métodos e práticas utilizadas no mercado, proporcionando ainda a possibilidade de inovarem em sua prática profissional na organização.

Há organizações que não simplesmente promovem o apoio formal do aprendizado através de treinamento e de cursos, mas também, estimulam o apoio informal que se dá por meio da troca de experiência e das conversas informais entre os seus membros já este tipo de interação promove o aprendizado coletivo. É possível visualizar melhor a situação através do exemplo de:

Uma empresa japonesa, fabricante de produtos farmacêuticos, fornece um “espaço para conversa” que é uma sala ampla e confortável, reservada para que o pessoal de pesquisa se encontre para “intercâmbios intelectuais”. Um local em que podem discutir um novo conceito ou alguma coisa que acabaram de ler ou, simplesmente, para um bate-papo que estimule novas ideias (MCGEE; PRUSAK, 1994, p. 210).

É interessante compreender a diferença entre a CoP apoiada pela organização para a que não recebe o apoio. A CoP que é reconhecida e apoiada pela organização que aprendeu a valorizá-la “têm processos bem sistematizados para fomentá-las, institucionalizá-las e de ligá-las aos seus planos estratégicos”, nesse caso, várias CoPs podem ser encontradas dentro de uma mesma organização com vários níveis de formalização. Já as CoPs que não recebem o

apoio das organizações, estas existem informalmente, “mesmo sem o reconhecimento da estrutura formal” (TERRA, 2012, p. 3).

Ainda a esse respeito, Terra (2012, p. 2) explana que,

No contexto de suas múltiplas CdPs (formalizadas ou não) que o conhecimento organizacional se desenvolve. Neste sentido, ao apoiar ou institucionalizar CdPs de relevância estratégica (que são formadas em torno de domínios de conhecimento estratégicos), as organizações estarão promovendo o aprendizado coletivo e a inovação organizacional. É um fato conhecido que as conexões significativas levam os indivíduos a níveis de criatividade bem além daqueles que eles alcançariam isolados.

Há organizações que reconhecem o valor das CoPs, valorizam o desenvolvimento do conhecimento, mas, na maioria dos casos não costumam prestar atenção nas CoPs existentes. Mas, segundo Terra (2012, p. 4) essa situação está mudando, e as organizações têm começado a reconhecer os benefícios das CoPs e têm passado a apoiá-las. Nesse quesito, o Brasil possui alguns exemplos de organizações que têm apoiado o desenvolvimento de CoPs como:

O SERPRO, o IPT, a Camargo Correa, a EMBRATEL, a PETROBRAS (principalmente na sua área de prospecção de águas profundas), a PROMON, a ABIPTI e a EMBRAPA já têm esforços sistematizados de apoio ao desenvolvimento de CoPs. De acordo com a firma de pesquisa Gartner, em 2004 as CdPs com apoio formal prevalecerão em mais de 50% das grandes empresas (TERRA, 2012, p. 4).

Ao passo que as CoPs forem sendo incorporadas nas instituições e deixarem de ser algo novo para ser algo natural dentro de uma organização “é possível que surjam muitas formas de CdPs e que a teoria organizacional desenvolva tipologias e processos de gestão bem específicos” para as comunidades (TERRA, 2012, p. 11).

4. DESVELANDO COMUNIDADES DE PRÁTICA (COP) NO CONTEXTO DO TRABALHO ARQUIVÍSTICO

Esta pesquisa utilizou-se da abordagem quantiquali, e visou analisar e interpretar os dados coletados por meio dos questionários aplicados. Os questionários foram dirigidos a 6 arquivos de instituições públicas, sendo 2 estaduais e 4 federais, e os respondentes em sua totalidade somaram 28 indivíduos, incluindo arquivistas, estagiários de Arquivologia, técnicos de arquivo, e profissionais de arquivo (com experiência).

A análise quantitativa das informações captadas pelos questionários contribuiu para a verificação das informações fornecidas e ajudaram a interpretar as observações qualitativas. A junção quanti-quali permite uma conclusão mais complexa. Dada à importância de que as análises qualitativas “permitem verificar os resultados dos questionários” e “ampliar as relações descobertas” (RICHARDSON, 1999, p. 89). Juntamente, com a pesquisa de campo a pesquisa utiliza-se do auxílio da literatura a respeito do fenômeno estudado que é a Comunidade de Prática.

Durante a realização da pesquisa, foi necessário fazer um levantamento das instituições que possuíam um considerável contingente de indivíduos no setor de arquivo, que viabilizasse formar uma CoP, e depois de definidas as instituições, foram realizadas as visitas, a fim de aplicar o questionário. No entanto, em 2 instituições, a visita não foi possível devido à localidade ser geograficamente inviável para a visitação, por isso o questionário foi aplicado de forma virtual, por meio de redes sociais virtuais e e-mail, tornando viável o acesso aos profissionais destas.

Por esta pesquisa se classificar como uma pesquisa de campo, ela possibilitou visitas às instituições para a aplicação dos questionários, o que resultou na oportunidade de observar o grande contingente de informações contidos nos setores de Arquivo, e também como os indivíduos trocavam informações constantes através de conversas sobre vários assuntos como: o fluxo de documentos solicitados, sociabilização das atividades realizadas, e assim sucessivamente.

O estudo foi realizado, com vistas a pesquisar grupos de profissionais que atuam nos arquivos, e nele foi possível perceber o entrosamento desses profissionais no ambiente de trabalho e ao aplicar o questionário de modo a obter respostas do grupo. Posto que, uma comunidade não se constitui por apenas um indivíduo, mas por um grupo de indivíduos que mantém uma relação social em seu ambiente de trabalho, unidos pela prática, pelo domínio do conhecimento, compartilhamento de ideias e experiências em seu cotidiano.

A presente pesquisa tem por alvo identificar se nos arquivos há expressões de CoP arquivística, e para tal feito buscou-se identificar nos arquivos escolhidos para a pesquisa, a existência dos elementos que compõem uma CoP. Os elementos fundamentais na identificação de uma comunidade são: o domínio do conhecimento, a interação entre indivíduos, saberes compartilhados, entreajuda e compreensão comum. Para se atingir esse objetivo o questionário foi subdividido em três partes:

- Primeira parte: Identificação de Comunidades de Prática;
- Segunda parte: Compartilhamento do Conhecimento;
- Terceira parte: Benefícios do Compartilhamento do Conhecimento.

A confirmação desses elementos faculta a existência da CoP arquivística, e facilita elencar posteriormente os benefícios que os inseridos na CoP podem obter, visto que:

Uma comunidade de prática inserida no contexto organizacional é considerada uma estrutura social ideal à promoção da aprendizagem organizacional devido ao fenômeno do multiassociativismo [...] uma vez que as pessoas que compõem cada comunidade de prática são, também, profissionais da organização. Assim, elas acabam compartilhando, na comunidade de prática, experiências e conhecimentos intimamente ligados às práticas profissionais, e levam tais conhecimentos para suas organizações. Essa partilha de significados desenvolve não só o repertório de experiências individuais, mas também o repertório de experiência coletiva, ampliando a competência social da comunidade de prática, bem como a da organização como um todo, gerando, assim, aprendizagem organizacional (SOUZA-SILVA, 2005, apud SOUZA-SILVA; SCHOMMER, 2008, p. 110).

Para isso, foi criado um questionário misto, que conta com 12 questões, que são subdivididas em 3 (três) partes, a primeira vai da questão 1 a questão 4 e destina-se a identificação das manifestações de CoP. A segunda parte do questionário contém as questões 5 e 6 que abordam o compartilhamento do conhecimento entre os indivíduos da CoP, e a terceira e última parte abrange as questões 7 até a 12 que são voltadas para compreender os benefícios causados pelo compartilhamento do conhecimento.

Tal instrumento de pesquisa conta com questões fechadas de sim ou não, e outras com várias alternativas, além de questões para enumerar da mais importante até a de menor importância, e possui uma questão aberta, que viabiliza entender a opinião dos respondentes a respeito do assunto com maior clareza. A variedade do tipo de questões torna o questionário usado, um instrumento versátil, onde o respondente revela o assunto sem se dar conta da importância do tema e vai se aprofundado na temática sem se aperceber, devido ser o assunto envolvente e agradável.

Visto que esta pesquisa tem por objetivo desvelar as manifestações de possíveis Comunidades de Prática (CoPs) no contexto do trabalho arquivístico, foi desenvolvido um questionário que abrangesse os três fatores dos objetivos específicos que levam a compreender este objetivo principal.

Dessa forma, os próximos subtópicos analisam os três objetivos específicos separadamente, cada um dos respectivos subtópico analisam as questões referentes a cada item dele, e contemplam o levantamento de dados e conseqüentemente os resultados quantitativos dos questionários em consonância com a teoria, mesmo sendo tal trabalho de medição de resultados de uma CoP segundo Terra (2012), uma atividade difícil de ser realizada.

4.1 IDENTIFICANDO O DESENVOLVIMENTO DE COMUNIDADES DE PRÁTICA A PARTIR DO DOMÍNIO DO CONHECIMENTO, DA INTERAÇÃO ENTRE OS INDIVÍDUOS E DOS SABERES PARTILHADOS

Para atingir o primeiro objetivo, a saber, identificar o desenvolvimento de Comunidades de Prática, a partir do domínio do conhecimento, da interação entre os indivíduos e dos saberes partilhado, foram elaboradas questões que investigavam cada um dos elementos citados nesse objetivo.

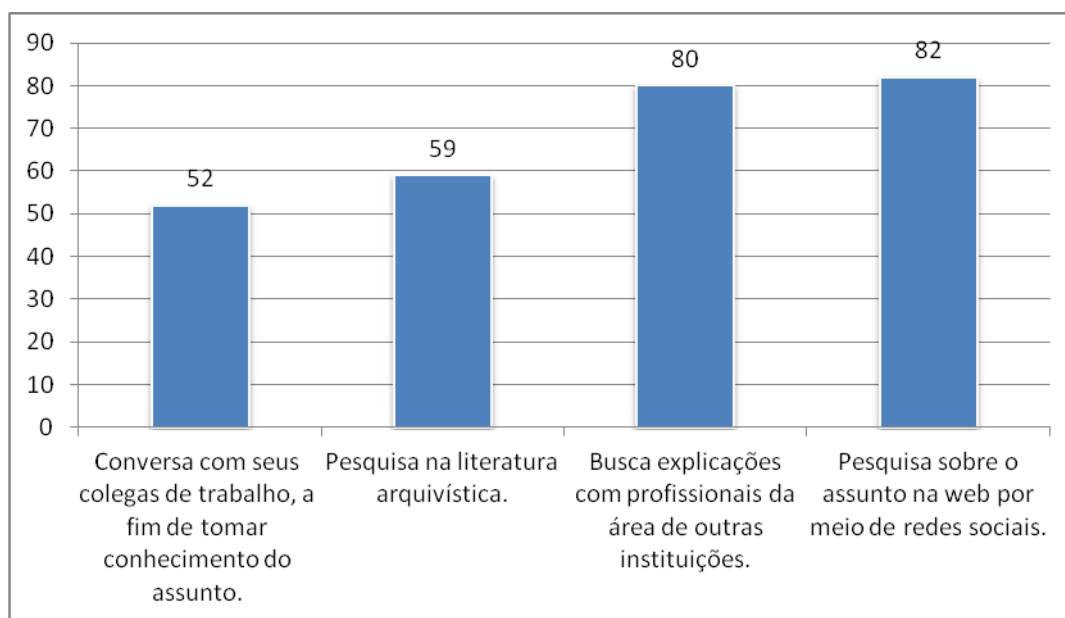
Inicialmente o domínio do conhecimento que é uma das características que a CoP apresenta, “refere-se à área do conhecimento em torno da qual se constrói a comunidade e isto se transforma em sua identidade” (SILVA, 2010, p. 19). Referente ao domínio de uma CoP, pode ser definido como um domínio comum de interesses em que os indivíduos participantes de uma CoP estão vinculados (SARRUF; SILVA, 2012).

Em outras palavras, o domínio do conhecimento de uma CoP se refere a área do conhecimento que os membros de uma comunidade têm em comum, como no caso desta pesquisa, que busca identificar CoPs arquivísticas, nesse caso o domínio do conhecimento é a Arquivologia.

Portanto, para se identificar a existência do domínio do conhecimento foram elaboradas as questões 4 (quatro) e 8 (oito) do questionário que abordam este assunto. A questão 4 (quatro) aborda sobre como os indivíduos buscam tirar suas dúvidas e solucionar problemas encontrados, nela, os respondentes tiveram que enumera do 1 (um) a 4 (quatro), por ordem de importância, de acordo com as experiências de sua vida profissional. Desse modo, foi possível perceber por meio do quantitativo de respostas qual o modo mais

recorrente que os profissionais buscam para solucionar os problemas que surgem em seus locais de trabalho. O gráfico a seguir detalha os resultados obtidos, sendo que para sua análise correta, deve-se compreender que quanto menor o número dado a uma alternativa, maior será sua relevância, atuando esta como tendência principal:

GRÁFICO 1: Meios que os indivíduos buscam para tirar dúvidas e solucionar problemas.



FONTE: Dados da Pesquisa (2014).

O Gráfico 1 mostra que para os respondentes, o modo mais recorrido de se buscar solucionar problemas e dúvidas é através de conversas com colegas de trabalho, a fim de tomar conhecimento do assunto, comprovando assim, que em todas as instituições pesquisadas os indivíduos do setor de arquivo interagem entre si para obter soluções com o consenso mútuo de todos.

Em segundo lugar, os profissionais afirmaram que buscam sanar problemas no local de trabalho buscando soluções através de pesquisas na literatura da área. A terceira opção marcada, é a busca de explicações com profissionais da área de outras instituições. A Quarta e última opção, tida como a menos relevante, encontrada por tais profissionais é a pesquisa sobre o assunto desejado na web através das redes sociais, onde há Comunidades de Práticas Virtuais em que os participantes debatem sobre a Arquivologia.

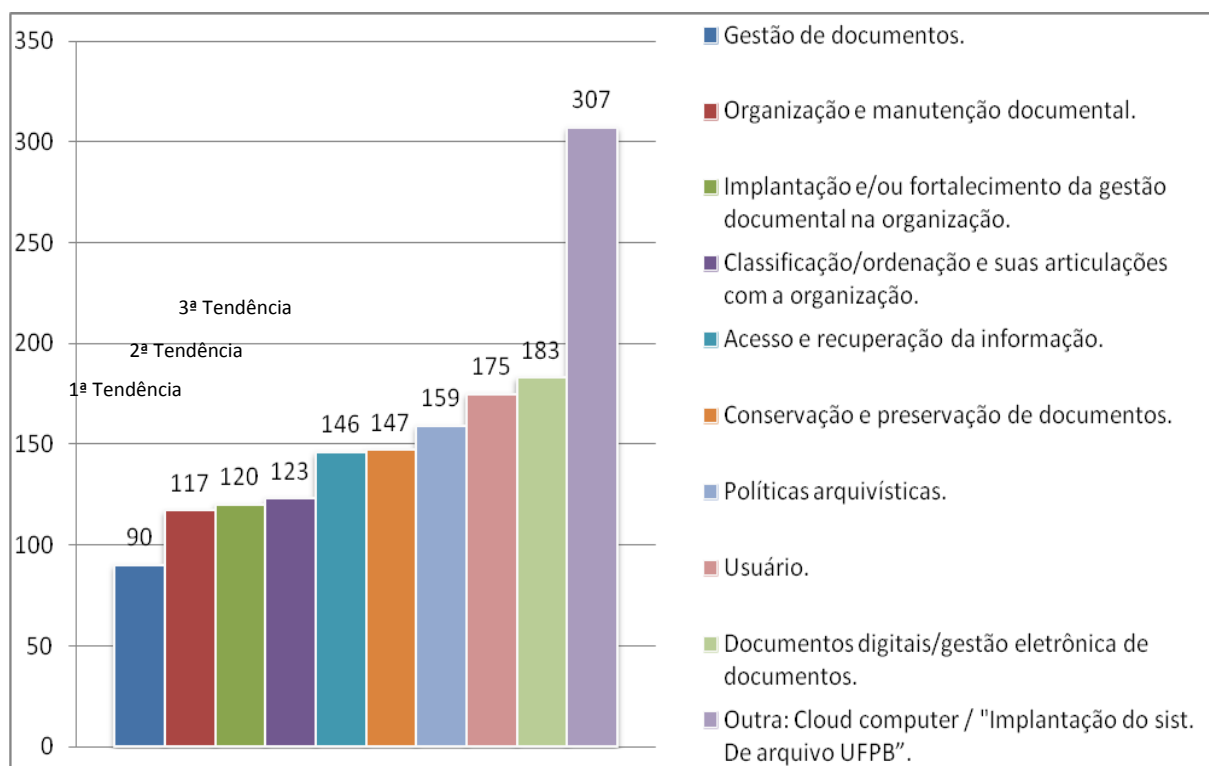
Com o tempo, os conhecimentos compartilhados pelo grupo gera um repertório de assuntos e conhecimentos compartilhados, e segundo a literatura o repertório compartilhado é tido como o “conjunto de recursos, artefatos, símbolos, rotinas, palavras, ações, conceitos,

maneiras de fazer certas coisas e gestos produzidos e desenvolvidos pela comunidade ao longo de sua constituição e existência” (SARRUF; SILVA, 2012, p. 4).

Para este fim, foi implementada a questão 8 (oito), que abrange os possíveis assuntos do domínio do conhecimento, no caso a Arquivologia, discutidos nas conversas informais, afim de identificar os mais recorrentes até o de menor relevância, o que também viabiliza observar o repertório compartilhado entre os indivíduos, sobre os assuntos da Arquivologia mais discutidos entre esses profissionais atualmente.

Na questão os respondentes tiveram que marcar do número 1 (um) para a alternativa maior relevância até o número 9 (nove) para a de menor relevância, e para os respondentes que marcaram a opção “Outra” chegaria ao número 10 (dez), tiveram de preencher descrevendo qual é a outra opção de assunto discutido em seu trabalho e que as alternativas não contemplam.

GRÁFICO 2: Assunto de Arquivologia mais recorrentes no ambiente de trabalho.



FONTE: Dados da Pesquisa (2014).

Esta questão elenca vários conteúdos teóricos e práticos da área da Arquivologia, e através deles é possível observar o repertório de assuntos da área compartilhados no ambiente de trabalho. As respostas foram quantificadas tendo por base que **quanto menor o número dado à determinada opção maior seria sua relevância e vice-versa**. O quantitativo obtido

revelou que o assunto mais debatido foi Gestão de documento, sendo este a principal tendência, em segundo, a organização e manutenção documental, em terceiro lugar, a implantação e/ou fortalecimento da gestão documental na organização, em quarto, a classificação/ordenação e suas articulações com a organização.

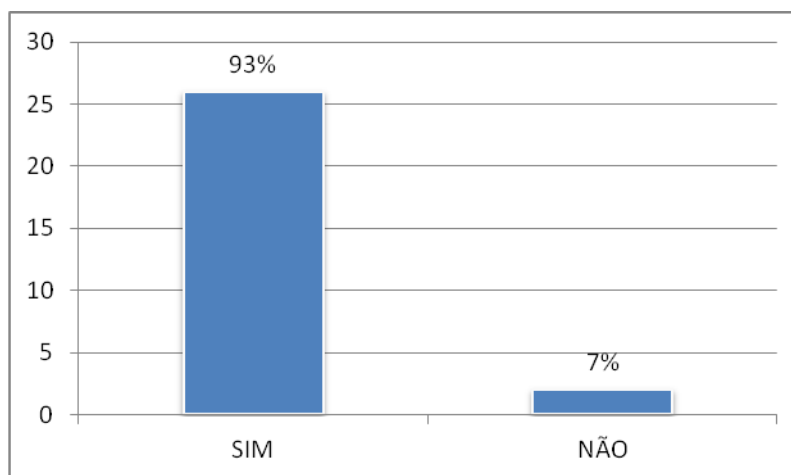
Os de menor relevância foram: 5) o acesso e recuperação da informação; 6) a conservação e preservação de documentos; 7) as políticas arquivísticas; 8) o usuário da informação, nesse caso é importante destacar que o usuário só é lembrado nos últimos dos processos de organização da informação, apesar de que, o arquivista organiza a informação para os usuários, inicialmente internos e só no final do processo para os usuários externos, mesmo assim, é perceptível de acordo com tais afirmações que o processo de organizar a informação pensando nos usuários ocorre somente, quando os arquivos permanentes são organizados. Isso pode trazer inúmeras complicações para a organização por não satisfazer os usuários internos, que precisam da codocumentação para a tomada de decisões, e aos usuários externos que utilizam os documentos solicitados para garantir seus direitos perante a sociedade; 9) os documentos digitais/gestão eletrônica de documentos, esta pouca relevância representa outro ponto preocupante, pois em plena era digital onde o desenvolvimento tecnológico é acentuado, pensar em uma gestão eletrônica de documentos é de grande relevância para a instituição; 10) duas opções adicionadas por respondentes da pesquisa na alternativa “Outras”, estas foram descritas como sendo “*Cloud computer*” e a “Implantação do sistema de arquivo UFPB”.

Para averiguar a interação entre os indivíduos, que é um dos elementos relevantes em uma CoP efetiva, uma vez que, “a prática reside em uma comunidade de pessoas e nas relações sociais estabelecidas de engajamento mútuo [...] membros trabalham juntos, conversam entre si” (SILVA, 2010, p. 20), é que foram criadas as questões de número 1(um) e 12 (doze). Assim, a questão 1 (um) considera o fator de o clima organizacional ser propício para a interação entre os indivíduos, visto que,

Os valores e crenças presentes numa cultura organizacional afetam o modo como as pessoas reagem e se comportam em relação ao fenômeno da aprendizagem organizacional. Ora, se a cultura organizacional influencia a aprendizagem organizacional, e se a comunidade de prática se constitui num espaço proeminente de aprendizagem organizacional [...] logo, pela lógica, podemos pressupor que a cultura organizacional também influencia o surgimento de comunidade de prática (SOUZA-SILVA, 2009, p.179).

Desse modo, quando há um clima organizacional agradável e que valoriza as práticas sociais, criando um ambiente confiável e seguro para a troca de experiências e conhecimento, este favorece o surgimento da CoP (SOUZA-SILVA, 2009). Por este motivo, a questão 1 (um) investiga se o clima organizacional nos arquivos está facilitando ou não a criação de CoP neste setor, e de acordo com o quantitativo de resposta, o gráfico obtido foi:

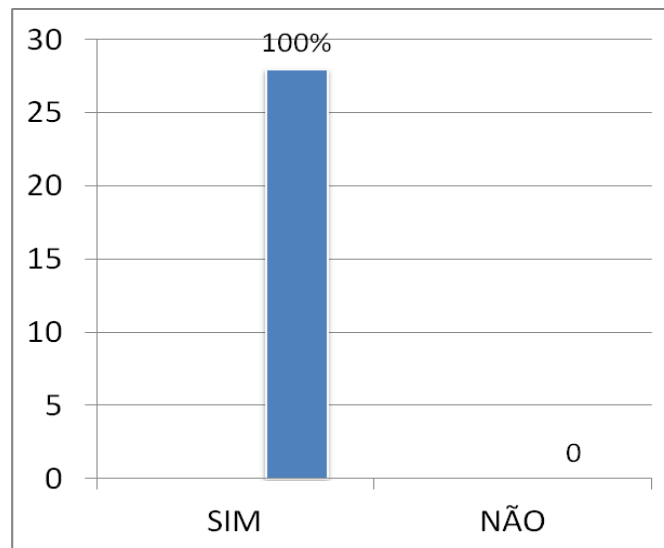
GRÁFICO 3: Percentual de clima organizacional favorável ao surgimento de CoP.



FONTE: Dados da Pesquisa (2014).

As respostas a essa questão revelam que a maioria, quase que total, dos sujeitos da pesquisa afirmaram pertencer a uma organização que possui um clima organizacional que favorece a interação entre os indivíduos, o que torna o clima propício para o desenvolvimento de CoPs, assim como afirma a literatura.

A questão 12 (doze) foi utilizada para compreender a importância que os participantes da pesquisa atribuem à interação informal com seus colegas de trabalho, ou seja, as conversas espontâneas que ocorrem durante o expediente, lanche ou intervalo, visto que essa interação une a comunidade e dá a seus membros uma sensação de identidade e perspectiva em comum (SOUZA-SILVA, 2009). O somatório de resposta desta questão gerou o gráfico a seguir:

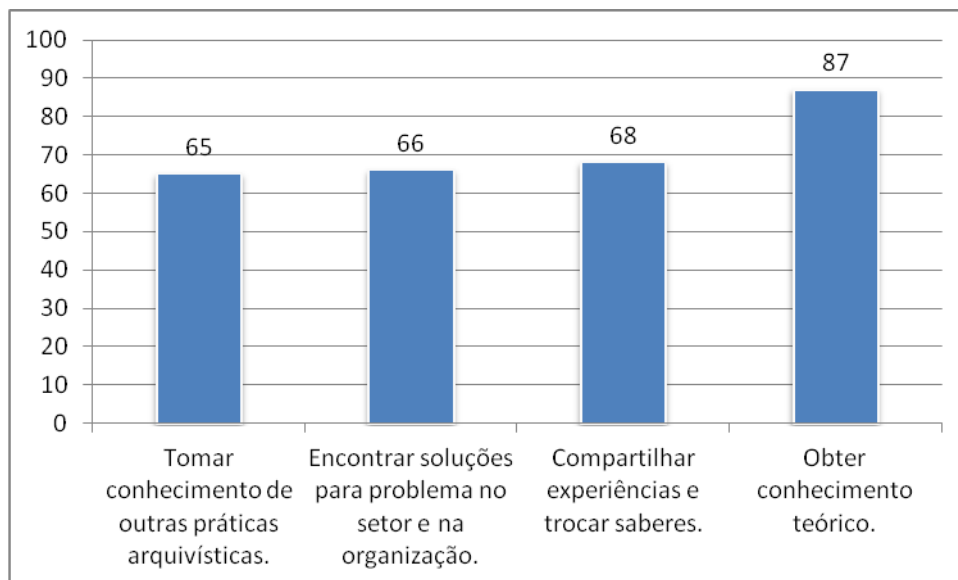
GRÁFICO 4: A importância da interação informal com colegas de trabalho.

FONTE: Dados da Pesquisa (2014).

Os profissionais participantes da pesquisa alegaram em um quantitativo unânime de 100% (cem por cento) que valorizam as conversas e diálogos informais com seus colegas de trabalho. Essa confirmação efetiva a existência do elemento da interação entre os profissionais no ambiente de trabalho, que é uma característica que compõe uma CoP, assim atestando o que diz a teoria.

Já que a interação é uma característica importante que leva ao surgimento da CoP, a questão 9 (nove) foi criada com o objetivo de compreender as principais necessidades que levam um indivíduo em seu ambiente de trabalho a interagir com outros profissionais. A vista disso, os respondentes tiveram que enumerá-las de acordo com a ordem de importância do número 1 (um) ao 4 (quatro), dessa forma foi obtido o quantitativo de respostas que gerou o seguinte gráfico:

GRÁFICO 5: Principais necessidades que levam um indivíduo em seu ambiente de trabalho a interagir com outros profissionais.



FONTE: Dados da Pesquisa (2014).

A análise desta questão não está pautada no simples quantitativo apresentado, ou seja, quanto maior o número maior a relevância da alternativa. Isto porque a questão envolvia enumerar de 1 a 4 as alternativas, sendo que quanto maior a relevância e importância da alternativa na resposta, menor seria o número designado a esta. Portanto, a ordem de relevância dos motivos apontados segundo o gráfico constitui-se a seguinte: 1) “tomar conhecimento de outras práticas arquivísticas”; 2) “encontrar soluções para problema no setor e na organização”; 3) “compartilhar experiências e trocar saberes”; e a alternativa de menor relevância de acordo com a escolha feita pelos respondentes foi “obter conhecimento teórico”.

Tal contexto comprova a teoria de que o principal motivo de comunicação e interação entre os indivíduos é a partilha de práticas, a busca de soluções em grupo, e a troca de conhecimento e experiências, o que confirma a existência de interação entre os indivíduos que é uma característica que constitui uma CoP,.

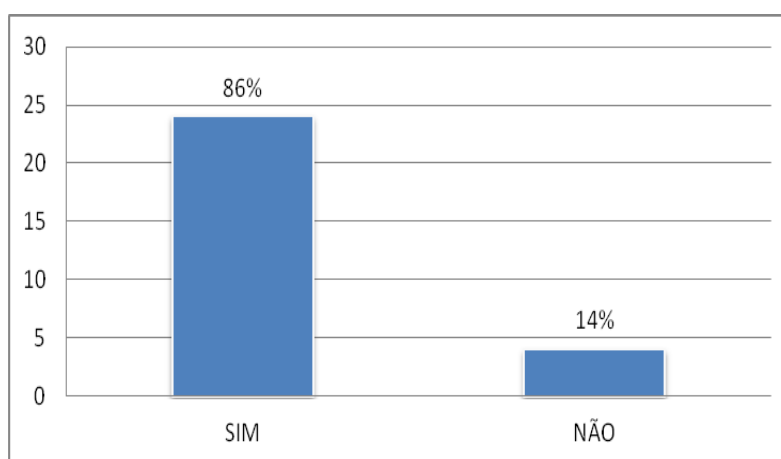
Referente à troca de saberes que é um dos elementos relevantes em uma CoP, essa constitui o principal objetivo da CoP, conforme a literatura, seu principal objetivo “é desenvolver a partilha de conhecimento” (SOUZA-SILVA, 2009, p. 178). Além do mais, o

Compartilhamento de informações e a construção de conhecimento acontecem diariamente através da construção de significado, com o intuito de melhorar as práticas adotadas no ambiente de trabalho para a realização das atividades, por meio de uma aprendizagem constante verificada nas relações sociais (SILVA, 2010, p. 25).

Por este motivo, as questões 2 (dois), 3 (três) e 11 (onze) do questionário aplicado foram utilizadas para investigar se havia saberes compartilhados e em caso afirmativo, quais eram os saberes partilhados, visto que esta é uma característica importante de uma CoP.

A questão 2 (dois) ajuda a entender se há encontros espontâneos dentro ou fora da organização, que proporcionam um ambiente descontraído e adequado para a troca de conhecimento, experiências e informações. As respostas dos sujeitos da pesquisa são representadas pelo gráfico a seguir:

GRÁFICO 6: Encontros espontâneos que ocorrem entre os profissionais dentro ou fora da organização.



FONTE: Dados da Pesquisa (2014).

Segundo os respondentes há encontros espontâneos entre os indivíduos dentro e/ou fora da organização em que trabalha, essa afirmação partiu de um quantitativo elevado de afirmações. Assim, além desses profissionais darem importância a interação entre si, eles promovem essa interação, denotando interesse por parte dos profissionais em formar uma CoP, mesmo que não se apercebam disto. Assim, tal circunstância confirma mais uma vez o que diz a teoria a respeito de CoP.

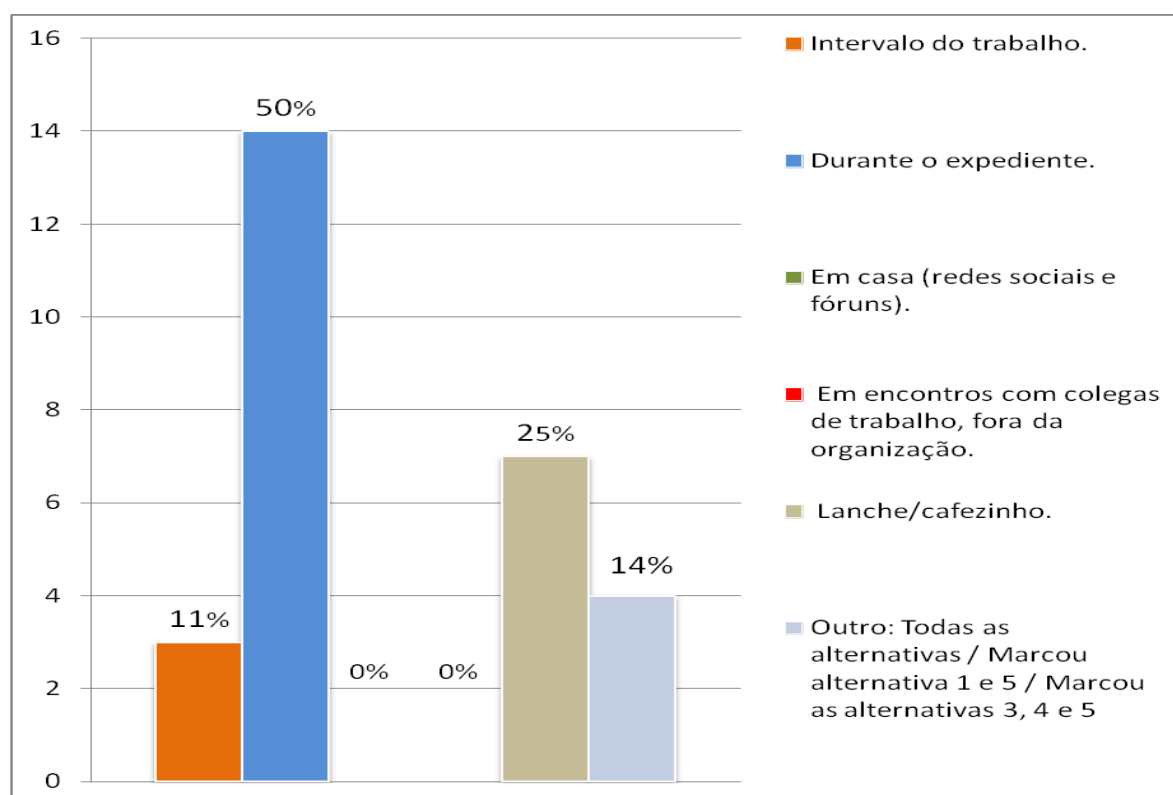
Além disso, tal sociabilização entre os profissionais pode ocorrer durante várias ocasiões. Com o intuito de compreender qual é a ocasião em que essas interações surgem com maior frequência, foi elaborada a questão 3 (três) que possibilita identificar em qual momento ocorre interações que propiciam a troca de saberes.

Segundo os respondentes, o principal momento utilizado na comunicação e partilha de ideias/opiniões e conhecimento sobre práticas profissionais, com o percentual de 50% é

durante o expediente de trabalho, que é o momento onde eles debatem sobre novas situações e soluções.

Em segundo lugar, com o percentual de 25%, o melhor momento é durante o lanche ou cafezinho que é um momento descontraído onde as conversas fluem de modo natural e espontâneo, esse momento serve até para fortalecer os vínculos de amizade entre o grupo de profissionais. E em terceiro com o percentual de 14% ficou a opção “Outro”, onde nessa os participantes que a escolheram, apontaram duas ou mais alternativas que melhor responderiam a questão na sua visão, nesse caso uma parte achou que “todas as opções anteriores” seria a melhor resposta, outra parte destes 14% alegaram as alternativas 1 e 5 como sendo as respostas mais adequadas, e ainda outros participantes afirmaram ser sua resposta as alternativas 3,4 e 5. E com o percentual de 11% indicando que o momento que menos ocorre o compartilhamento de ideias/opiniões e conhecimento é durante o intervalo do trabalho. E por último com 0% ficaram as opções: em casa (redes sociais e fóruns) e encontros com colegas de trabalho fora da organização. O Gráfico 7 representa os dados citados.

GRÁFICO 7: Momentos em que ocorrem a compartilha de ideias/opiniões e conhecimento sobre práticas profissionais.



FONTE: Dados da Pesquisa (2014).

A pesquisa permite afirmar, portanto, a existência do domínio do conhecimento, interação entre os indivíduos, e saberes compartilhados em todas as instituições pesquisadas. Assim, houve a comprovação de expressões de CoPs⁶ nas instituições pesquisadas conforme observado nas respostas dos participantes e do seu quantitativo. Tais comunidades existem mesmo sem o conhecimento dos membros que as integram. Logo, esta pesquisa está de acordo com a literatura sobre CoP que aborda que o local de trabalho é o ambiente mais propício para a troca de saberes, interação entre os indivíduos e o compartilhamento do conhecimento.

4.2 PERSPECTIVAS DA ENTREAJUDA E DA COMPREENSÃO COMUM QUE SÃO DESENVOLVIDAS PELOS SUJEITOS DE UMA COP

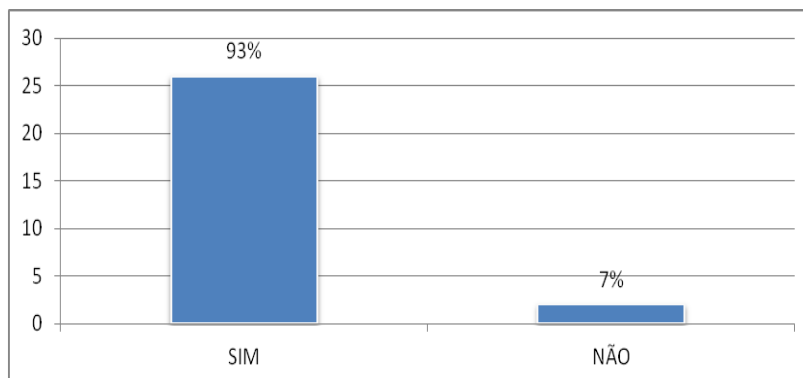
O segundo objetivo da pesquisa é observar as perspectivas da entreajuda e da compreensão comum que são desenvolvidas pelos sujeitos sobre as práticas arquivísticas.

Primeiramente a perspectiva de entreajuda é mais um elemento característico de uma CoP, e como o próprio nome diz, é quando os membros de uma comunidade “gastam tempo juntos, dividem informações, pensamentos e conselhos. Ajudam uns aos outros a resolver problemas”, através dessas ações “elas [pessoas] acumulam conhecimento, ligam-se informalmente pelo valor que tentam descobrir em aprender juntas” (MAYWORM, 2012, p. 1).

Diante do exposto, criou-se a questão 10 (dez) que se propõem unicamente a averiguar se durante o trabalho cotidiano e em situações descontraídas tais profissionais aprendem práticas arquivísticas uns com os outros, o que configura a existência de entreajuda no ambiente de trabalho dos profissionais de arquivo. Por conseguinte, as respostas obtidas estão descritas no gráfico que se segue:

⁶ A sigla CoPs é o plural de CoP, ou seja, se refere a várias Comunidades de Prática.

GRÁFICO 8: Aprendizagem de práticas arquivísticas entre os profissionais no trabalho e em momentos descontraídos.

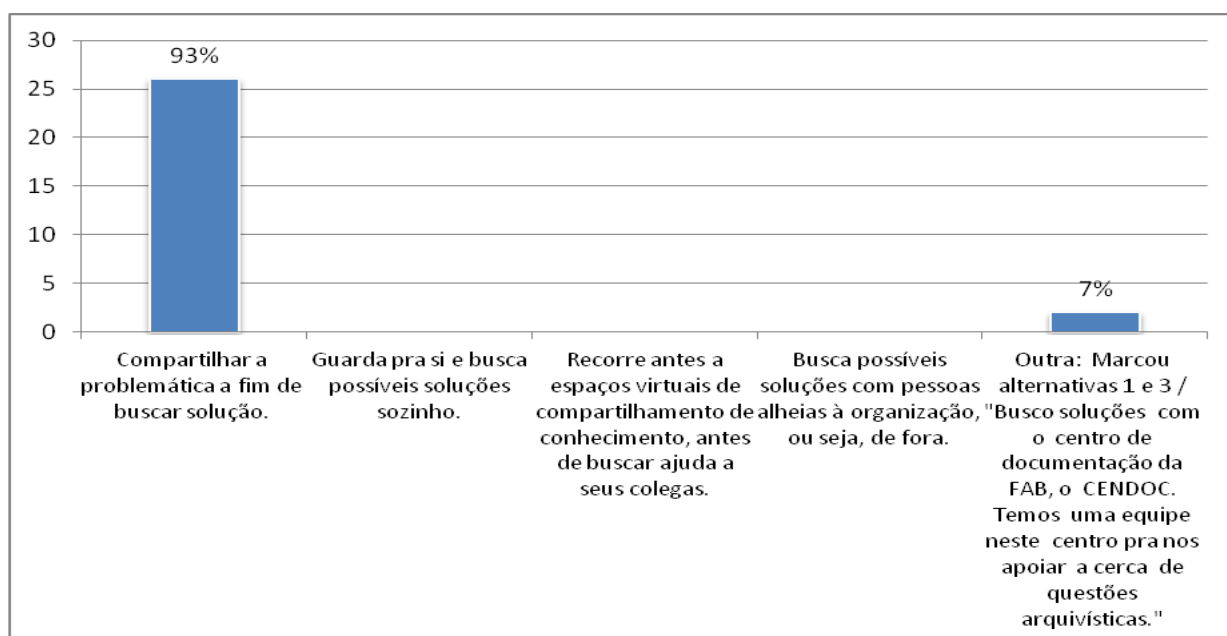


FONTE: Dados da Pesquisa (2014).

Um percentual de 93% dos participantes da pesquisa respondeu que é possível, sim, em seus respectivos ambientes de trabalho aprender uns com os outros sobre práticas arquivísticas, mesmo que durante momentos descontraídos. Em contrapartida, um percentual mínimo de 7% afirmou não concordar que é possível aprender em momentos descontraídos.

Conseqüentemente, a fim de apontar se há a concepção de entreajuda entre os profissionais quando surgem problemas no espaço de trabalho, tem-se a questão 5 (cinco) que discorre sobre as possibilidades de ações que o profissional pode tomar para solucionar problemas na prática. As respostas a essa questão estão detalhadas no Gráfico 9.

GRÁFICO 9: Meio que os profissionais no ambiente de trabalho buscam para resolver problemas relacionados à arquivística.



FONTE: Dados da Pesquisa (2014).

De acordo com o exposto no Gráfico 9, exatamente 93% dos participantes da pesquisa, buscam resolver problemas relacionados à arquivística por meio do compartilhamento da problemática com os demais colegas de trabalho a fim de buscar uma solução. Os demais, isto é 7%, marcaram a opção “Outra”, sendo que uma parte desta porcentagem alegou essa opção por definir como melhor resposta as alternativas 1 e 3, e a outra parte componente dos 7% escolheu essa opção por acrescentar a seguinte opinião: “busco soluções com o centro de documentação da FAB, o CENDOC. Temos uma equipe neste centro pra nos apoiar a cerca de questões dos participantes optaram que preferem buscar resolver problemas relacionados a arquivística por meio”.

Além do mais, outras 3 opções tiveram um percentual de 0%, ou seja, nenhum participante as assinalou isoladamente, como resposta principal, estas são: “guarda pra si e busca possíveis soluções sozinho”, “recorre antes a espaços virtuais de compartilhamento de conhecimento, antes de buscar ajuda a seus colegas” e “busca possíveis soluções com pessoas alheias à organização, ou seja, de fora”.

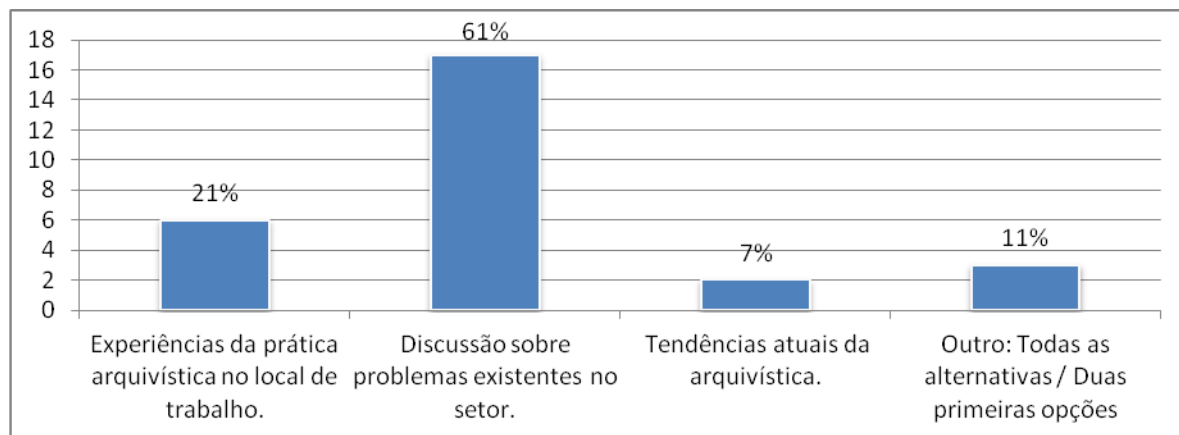
A realidade encontrada nessa questão comprova que os arquivos como ambiente de trabalho perpassam um espírito de entajuda, onde os indivíduos aprendem juntos, tanto que as opções com índice de 0% de escolha foram as que retratavam o indivíduo sozinho buscando soluções, ou fazendo isso fora da organização, ou ainda em redes sociais, o que constata mais um a vez que nos ambiente pesquisados há mais um elemento que constitui uma CoP que é a entajuda.

A compreensão comum é outra características de uma CoP, e através dela os membros buscam soluções e conclusões que são desenvolvidas em comum acordo com os demais membros, visando estabelecer práticas arquivísticas que tenham um padrão no local de trabalho.

A característica da compreensão comum é um fator importante, visto que a partir dela os membros da comunidade “refletem sobre assuntos comuns, exploram ideias e agem como uma comissão de ouvintes [...] é desenvolvida uma perspectiva única sobre os tópicos bem como um corpo de conhecimento único, práticas e acesso” (MAYWORM, 2012, p. 1). Os profissionais também “trocam informações e opiniões influenciados pelo entendimento mútuo”, tais ações fortalecem os vínculos entre os membros de uma comunidade e dá um senso de identidade a estes (SILVA, 2010, p. 20).

Com o fim de perceber se os profissionais buscam ter uma compreensão comum quando resolvem problemas foi criada a questão 6. O Gráfico 10 retrata os dados obtidos das respostas dos participantes:

GRÁFICO 10: Principais assuntos debatidos entre os profissionais.



FONTE: Dados da Pesquisa (2014).

Os dados, conforme detalhado no Gráfico 10, apontam que o principal assunto debatido no espaço de trabalho entre os profissionais são as discussões sobre problemas existentes no setor. O segundo tema mais debatido, com um percentual de 21%, são as experiências da prática arquivística no local de trabalho, e com o percentual de 11% ficou a opção “Outras” que se referia a “todas as alternativas” e “as duas primeiras”. Por último, com um pequeno percentual de 7% dos participantes, estão os debates sobre tendências atuais da arquivística.

Logo, se o maior percentual aponta que as principais discussões são sobre problemas existentes no setor, isso mostra que esses profissionais sociabilizam as problemáticas com os demais com o propósito de encontrarem uma solução em comum acordo. Assim sendo, torna-se perceptível a existência de dois aspectos interessantes à uma CoP: a compreensão comum e a entajuda no ambiente de trabalho desses profissionais. Lembrando que tais características detectadas integram uma CoP, sendo assim, nas instituições pesquisadas é possível sim, que já haja uma CoP Arquivística.

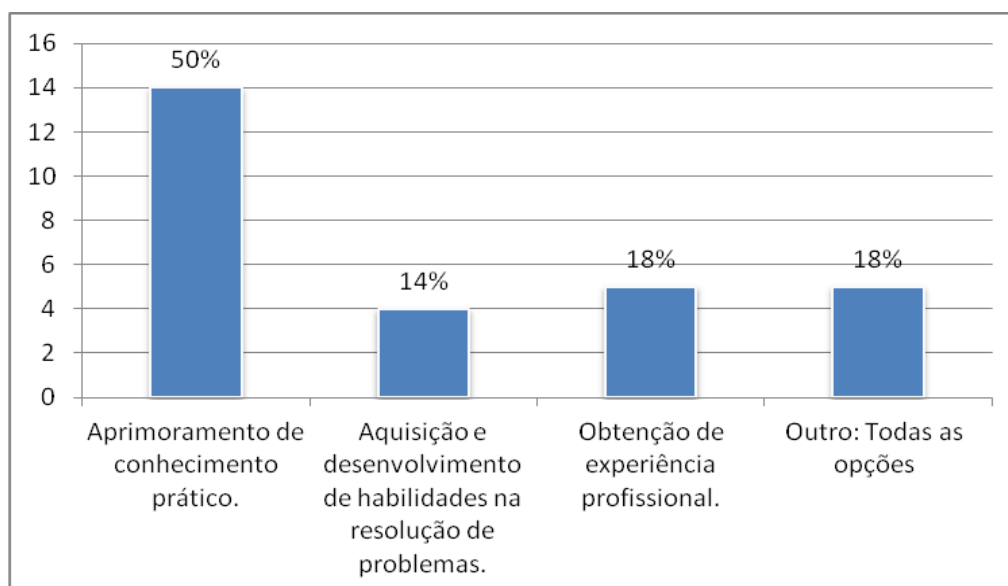
4.3 POSSÍVEIS BENEFÍCIOS DECORRENTES DAS COMUNIDADES DE PRÁTICA ARQUIVÍSTICA

O último objetivo da pesquisa tem por alvo distinguir os possíveis benefícios que são provenientes das expressões de Comunidades de Prática sob o prisma das práticas arquivísticas. Segundo a literatura, uma CoP ativa se desenvolve de modo estrutural e posteriormente gera benefícios específicos para os indivíduos que a integram (TERRA, 2012). Além de que, as CoPs fornecem uma série de benefícios como um todo para a organização, considerando que esta é uma estrutura social eficaz para o desenvolvimento da aprendizagem organizacional (SOUZA-SILVA, 2009).

Para tanto, foram criadas as questões 7 (sete) e 12 (doze) na parte do “por quê?”, com o objetivo de ter uma visão geral dos possíveis benefícios da interação e troca de conhecimento entre esse profissionais.

Primeiramente a questão 7 (sete) possibilita entender quais são os possíveis benefícios que as expressões de CoP ocasionam nos arquivos para os profissionais que neles trabalham. As respostas a essa questão estão detalhadas no gráfico a seguir:

GRÁFICO 11: Principais benefícios que a interação com os colegas de trabalho podem ocasionar.



FONTE: Dados da Pesquisa (2014).

Um percentual de 50% dos participantes afirmou que o benefício mais relevante advindo da interação com seus colegas de trabalho é o aprimoramento de conhecimentos práticos visto que, através das conversas informais os conhecimentos podem ser trocados e

dúvidas podem ser tiradas. E com o percentual 18% os participantes alegaram que o principal benefício vem da obtenção de experiência profissional, pois a associação da prática diária com a aprendizagem em grupo através das conversas proporciona a tais profissionais uma experiência enriquecedora.

Com o percentual similar de 18% também ficou a alternativa “Outro” que se refere aos participantes que marcaram “todas as opções anteriores”. E com o menor percentual de 14% ficou a opção que diz respeito à aquisição e desenvolvimento de habilidades na resolução de problemas, já que depois de um determinado tempo na instituição o profissional se acostuma a encontrar determinadas soluções para problemas corriqueiros aquele ambiente, o que o possibilita adquirir e desenvolver habilidades através da experiência, dado que, no ambiente de trabalho o conhecimento prático é o mais exercitado, o que não minimiza a relevância do conhecimento teórico, visto que a área da Arquivologia contém inúmeras práticas que só podem ser exercitadas em um espaço de trabalho institucional, enquanto que a teoria propriamente dita pode ser estudada através da literatura.

Ainda referente às interações, na questão 12 (na parte da questão aberta), os profissionais foram convidados a discorrer brevemente sobre o “por que” na concepção de cada um, as interações com seus colegas de trabalho são consideradas importantes, a partir de então, eles alistaram os benefícios dessas relações sociais no trabalho.

A partir dos comentários obtidos pelo questionário aplicado se pôde perceber a diversidade de benefícios elencados por esses profissionais. Alguns dos benefícios mencionados foram: a prática vivenciada, a entreatajuda, a interação com os outros profissionais, conhecimentos partilhados, domínio do conhecimento, a obtenção de experiência, além de comentários que resumiam basicamente alguns desses conceitos.

Com base nos elementos característicos de uma CoP, os comentários dos profissionais são apontados de modo ordenado. A separação dos comentários procede tendo como base o discurso, ou seja, tendo por base o conceito ao qual o comentário se refere.

Inicialmente a prática compartilhada “é formada por esquemas de trabalho, ideias, informações, estilos, linguagem, histórias e documentos que são compartilhados [...] a prática é o conhecimento específico que ela desenvolve, partilha e mantém” (KATO e DAMIÃO, 2014, p. 2). Com isso, dois comentários similarmente enfatizam o benefício de uma prática compartilhada em sua vivência como profissional, confirmando a efetivação do aspecto da prática compartilhada contido no cotidiano de trabalho e na CoP, como mostra o quadro a seguir:

QUADRO 2: Participantes que citam a prática compartilhada como um dos benefícios da CoP.

ARQ 18	“Porque a partir dessa prática se estabelece um vínculo para firmar a convivência e troca de ideias e conhecimento”.
ARQ 23	“Porque aprimora os conhecimentos com relação às práticas arquivísticas de forma que cada um vai passando experiência para outro”.

FONTE: Dados da pesquisa (2014).

Ainda quanto à prática, pode-se dizer que é a materialização da teoria, e é em torno dela que todos os profissionais similarmente exercitam seus conhecimentos no cotidiano. A prática também propicia aos membros interagirem trocando experiências, conhecimentos e ideias, que fortalecem o vínculo de amizade, confiança e camaradagem (SOUZA-SILVA, 2009; MAYWORM, 2012; TERRA, 2012, SILVA, 2010).

Com relação aos saberes partilhados a literatura mostra que este é o primeiro objetivo que uma CoP desenvolve (SOUZA-SILVA, 2009). Além disso, a CoP tem como objetivo imperativo gerar novos conhecimentos e compartilhá-los entre os indivíduos visando inovar com rapidez, logo, este objetivo é o que torna o conceito de CoP relevante, além de que “o compartilhamento de conhecimento faz muito mais sentido no contexto da estrutura social e temático de uma CdP, do que no amplo contexto da organização” (TERRA, 2012, p. 2). Tais conhecimentos partilhados em uma CoP são formados pela composição dos conhecimentos tácitos e explícitos destrinchados anteriormente.

Os comentários obtidos pelo questionário que trataram sobre compartilhamento do conhecimento estão transcritos no Quadro 2.

QUADRO 3: Comentários sobre os conhecimentos compartilhados no ambiente de trabalho.

ARQ 2	“Pois essas interações favorecem a troca de conhecimentos de experiências de saber. Sempre temos algo a aprender e essas interações é um meio desse aprender”.
ARQ 5	“Porque através de interações informais é possível obter mais conhecimentos, compartilhá-lo na busca de superar os desafios de trabalho”.
ARQ 7	“Pelo fato de através das conversas informais que adquire-se novos conhecimentos, surgem novas ideias, as vezes há solução de problemas que na hora do expediente não deu pra resolver e também na hora da

	descontração aumenta o vínculo entre os colegas”.
ARQ 10	“Por todos os motivos acima apresentados na sua pesquisa. Aprender, compartilhar, corrigir inconsistências, ideias, trabalhar e melhorar profissionalmente. Contudo, isto só é possível se você tem <i>feedback</i> ”.
ARQ 14	“A fim de adquirir experiência e aprimorar o conhecimento”.
ARQ 16	“É através dessas interações que há troca de ideias ou conhecimento no ambiente de trabalho”.
ARQ 26	“Para elevar o poderio informacional frente às demandas do mercado de trabalho, elevando assim, o cabedal de conhecimento de cada profissional, buscando dessa forma, atingir um nível elevado de intercâmbio no que diz respeito ao saber-fazer no ambiente laboral”.

FONTE: Dados da pesquisa (2014).

Dentre os comentários citados, o ARQ 2 e o ARQ 14 acentuam em suas falas a associação do compartilhamento de conhecimento com as experiências do cotidiano, mostrando que ambos os benefícios estão atrelados, conforme mencionado anteriormente na teoria.

Em sua fala o ARQ 10, explana sobre vários benefícios da interação, entre eles a aprendizagem, o compartilhamento de ideias, entre outros, e que resumidamente tais benefícios são propiciados através de um *feedback*. Nesse sentido, a literatura salienta que a carência de relações intensas no ambiente organizacional gera a falta de *feedback* e de reconhecimento resultando na ausência da satisfação e da sensação de bem estar no ambiente profissional, conseqüentemente ocasionando, dentre outros problemas, *stress* nos profissionais (SOUZA-SILVA; SCHOMMER, 2008). Então, é interessante a constatação de que a comunicação e as relações sociais desenvolvidas no ambiente de trabalho viabilizam posteriormente um *feedback* entre os profissionais inseridos na comunidade, promovendo um ambiente benéfico a todos.

Na fala do ARQ 7 é mencionado que em seu ambiente de trabalho durante o expediente há solução de problemas, o que indica que ocorre conversas sobre possíveis soluções a problemas encontrados, e essas, por sua vez, favorecem o compartilhamento do conhecimento que também pode se estender aos momentos de descontração.

Anteriormente, foi mencionado na teoria, que o compartilhamento do conhecimento dentro da organização proporciona um ambiente adequado para a comunicação e o processo

de aprendizagem entre os profissionais e gera inovação dentro da organização, tendo como consequência, a elevação da organização a uma posição competitiva no mercado e auxiliando seus membros a se desenvolverem profissionalmente. Tais benefícios são mencionados pelo ARQ 26, confirmando a existência de tais benefícios no âmbito institucional estudado.

O compartilhamento de experiência é outro fator que ocorre entre os membros de uma CoP, normalmente está associado ao compartilhamento de conhecimento. Para Santos (2010, p. 97), as CoPs “agrupam indivíduos que querem aprender com os outros, partilhando a sua experiência” o que possibilita a aprendizagem através das relações sociais. É nessas conversas que os profissionais compartilham “histórias sobre a sua prática e experiências que poderão servir de exemplo aos restantes membros da comunidade” (p. 362).

A experiência não é adquirida da noite para o dia, mais sim após anos de vivência, e quando no ambiente de trabalho há o compartilhamento de experiências isso beneficia tanto os profissionais como a instituição. Por exemplo, através das conversas descontraídas os profissionais contam experiências frustrantes de decisões mal tomadas, isso serve de aviso para que o outro também não passe pela mesma situação, diminuindo a incidência de futuros erros na prática que também prejudicariam a instituição.

Os participantes que citaram o compartilhamento de experiências como benefícios estão com suas respostas expostas no Quadro 3.

QUADRO 4: Comentários que mencionam os benefícios do compartilhamento de experiências.

ARQ 3	“É importante trocar experiências, conhecimentos e práticas a fim de aprimorar os trabalhos desenvolvidos em prol da instituição”.
ARQ 17	“Porque na conversa informal a troca de experiências pode fluir com mais facilidade. Porém não deixando de lado as experiências absorvidas no ambiente acadêmico”.
ARQ 25	“Pois há uma liberdade maior de expressar as ideias e experiências”.
ARQ 27	“Porque podemos trocar experiências com pessoas que tenha mais vivencia na área, saber das novas tendências, trocando experiências”.

FONTE: Dados da pesquisa (2014).

É notável que todos os comentários citem de modo similar à troca de experiências, no entanto, o ARQ 17 revela que apesar das experiências absorvidas no ambiente de trabalho serem importantes, não se deve deixar de lado as experiências adquiridas no âmbito

acadêmico, afinal, é nesse ambiente que o conhecimento teórico foi obtido para posteriormente ser colocado em prática na organização.

De maneira congruente, o ARQ 3 relaciona os três importantes fatores de uma comunidade que são: a troca de conhecimento e de experiências e o compartilhamento de uma prática. Isso assegura mais uma vez que nos arquivos das instituições investigadas encontram-se expressões de Comunidades de Prática.

A interação é uma característica marcante nas CoPs, pois através dela os membros de uma comunidade de prática estreitam suas relações, formando laços de amizade e confiança, incentivando a partilha do conhecimento (SOUZA-SILVA, 2009). Além de que, através das interações “são produzidos novos conhecimentos, ferramentas, tecnologias e inovações, e há oportunidade para formação de novas comunidades de prática, a partir das interações propiciadas” (SOUZA-SILVA; SCHOMMER, 2008, p. 115).

Quanto aos comentários que aludem aos benefícios da interação no ambiente organizacional, estes foram variados, como se observa a seguir:

QUADRO 5: Comentários sobre os benefícios da interação entre os profissionais.

ARQ 21	“Porque é a partir do bem estar e da interação entre os colegas de trabalho que se produz com mais eficiência”.
ARQ 4	“Porque as ideias fluem com mais facilidade, os diálogos são melhores compreendidos e as soluções nascem com naturalidade”.
ARQ 9	“As interações são importantes, pois estreitam os laços de amizade diminuindo a timidez”.
ARQ 6	“Para uma melhor interação entre todos, tornando o ambiente de trabalho mais prazeroso e saudável, o que reflete diretamente nas atividades desenvolvidas”.
ARQ 11	“Além de tratar de um bom convívio social, estas interações incrementam nas experiências vivenciadas no feedback a cerca da área, um bom senso de solução dos problemas, na dimensão sob as tendências arquivísticas para aperfeiçoamento profissional e pessoal”.

FONTE: Dados da pesquisa (2014).

É exequível identificar que no geral todos os participantes associaram o aspecto da interação a fatores como: “bem estar”, “bom convívio social”, “laços de amizade”, e assim sucessivamente. Tal associação não é de admirar afinal esta é a principal característica de uma

CoP, através da interação contínua tais profissionais podem se reconhecer como um grupo, estreitando seus laços de amizade, dando ao ambiente de trabalho um clima organizacional agradável e favorável ao florescimento da aprendizagem.

No comentário do ARQ 11 novamente vemos a questão do benefício do *feedback* fornecido pela interação associado com outros benefícios como o clima organizacional, e aperfeiçoamento profissional.

Quanto ao domínio do conhecimento, este é o fator que determina o grupo de assuntos dos quais os integrantes de uma CoP se interessam (SANTOS, 2010). Esta característica é enfatizada em 2 comentários. Estes são apresentados a seguir:

QUADRO 6: Comentários sobre o domínio do conhecimento em Arquivologia.

ARQ 8	“A partir de uma simples conversa, poderá proporcionar conhecimento com relação à arquivologia”.
ARQ 19	“Porque cada vez que conversamos sobre o assunto de arquivologia aprendemos muito mais”.

FONTE: Dados da pesquisa (2014).

As características da entreaajuda e da compreensão comum contidas em uma CoP também foram encontradas nas falas de alguns dos pesquisados. Dado que, a entreaajuda envolve o encorajamento e a ajuda mútua, e o auxílio dos colegas no desenvolvimento dos trabalhos do cotidiano, enquanto que a compreensão comum se refere à compreensão mútua dos profissionais a cerca de um assunto, que se dá através de discussões para se chegar a um senso comum.

No que concerne a ambos os conceito Silva (2010, p. 20) esclarece a esse respeito que, “a prática reside em uma comunidade de pessoas e nas relações sociais estabelecidas de engajamento mútuo. Seus membros trabalham juntos, conversam entre si, trocam informações e opiniões influenciados pelo entendimento mútuo”. Ainda no que diz respeito à compreensão comum, Terra (2012, p. 1) elucida que esta consiste “em pessoas que estão ligadas informalmente, assim como contextualmente, por um interesse comum no aprendizado”.

Os comentários que atribuem estes dois aspectos como sendo os benefícios de uma CoP são os apresentados a seguir:

QUADRO 7: Comentários sobre os benefícios da entreajuda e compreensão comum.

ARQ 1	“Porque chegamos ao entendimento mútuo sobre assuntos relacionados ao mundo do trabalho e ao mundo da vida”.
ARQ 28	“Porque é na espontaneidade das conversas informais, que às vezes as experiências acabam sendo difundidas, sem a pressão do trabalho, e dessa forma alguns problemas rotineiros acabam sendo trazidos e associados com a discussão, ocasionado até possíveis soluções”.
ARQ 22	“Porque o trabalho em equipe tem um resultado de qualidade”.
ARQ 20	“Porque quando trabalhamos em equipe se produz com mais eficiência”.
ARQ 13	“Através da informalidade e principalmente da comunicação oral grandes decisões são tomadas”.

FONTE: Dados da pesquisa (2014).

Os participantes ARQ 20 e ARQ 22 destacam claramente em suas falas a importância da característica da entreajuda no local de trabalho, enquanto que o ARQ 1 focaliza apenas no aspecto da compreensão comum. Já o ARQ 28 alude que nas conversas informais é o momento próprio para as discussões e na busca do consenso sobre soluções no trabalho, pois nestes momentos não se tem a pressão do cotidiano e os conhecimentos e experiências são trocados na espontaneidade. É interessante notar que o comentário do ARQ 28 traz a tona a confirmação de várias características que confirmam a existência de uma CoP em seu ambiente de trabalho.

Visto que a tomada de decisão é uma atividade de grande relevância principalmente nos arquivos, pois é um setor que fornece as informações necessárias para a tomada de decisões em toda a organização. A documentação, por sua vez, fornece as informações dos dados que são relevantes para a tomada de decisões. Com isso, o ARQ 13 declara que a interação possibilita a associação dos fatores da “comunicação oral” e a “tomada de decisões”, que posteriormente gera benefícios para a organização e para os profissionais nela inseridos.

Quanto ao clima organizacional pode ser entendido como “o conjunto de hábitos e crenças, estabelecidos por normas, valores e em atitudes e expectativas que são compartilhadas por todos os membros da organização” (SILVA, 2010, p. 55). A esse respeito, apenas o comentário do ARQ 24 salienta o benefício desse tema, e aponta seu benefício em

associação com o conceito de interação através de sua fala: “Para tornar o ambiente de trabalho sinérgico e agradável”.

É interessante notar que apenas 1 (um) participante não expôs sua opinião a respeito dos benefícios que a interação informal com seus colegas de trabalho pode propiciar, apesar de todos os participantes da pesquisa assinalarem que a interação no ambiente de trabalho é de importância.

A respeito da pesquisa, cabe salientar que os participantes tiveram acesso única e exclusivamente ao questionário, no entanto, muitos deles discorreram em suas respostas sobre elementos característicos da teoria, comprovando assim que mesmo que não conheçam a teoria a respeito de CoP eles vivenciam em seu cotidiano características próprias de uma CoP.

Dessa forma, tais questões levantadas permitiram observar o cognitivo dos participantes a respeito de possíveis expressões de CoP em seus ambientes de trabalho.

Como um todo, os participantes em suas respostas apontaram para a existência de comunidades de prática em sua realidade institucional, o que leva a concluir a existência de Comunidades de Prática Arquivística nos ambientes estudados.

Apesar de o assunto sobre CoP ser algo recente e novo no âmbito da Arquivologia, isso indica que há muito o que se explorar sobre CoPs nos arquivos institucionais, a fim de abranger a concepção de comunidades nesse contexto. Uma vez que os benefícios assinalados pelos participantes foram inúmeros e condizentes com a teoria explanada, mesmo sem haver uma total efetivação, essas CoPs nas instituições, CoPs espontâneas as quais os participantes pertenciam já trouxeram benefícios concretos para sua vivência e práticas diárias.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa se deparou com a limitação do restrito contingente de profissionais que atuam nos arquivos de várias instituições, e por este motivo algumas das instituições inicialmente cotadas não foram incluídas na pesquisa, já que uma Comunidade de Prática Arquivística precisa de vários integrantes para efetivá-la e mantê-la ativa, assim sendo, as instituições escolhidas para a investigação contam com um número considerado de profissionais em seus arquivos.

Apesar disso, foi possível constatar nas visitas as instituições pesquisadas, e nos comentários através das redes sociais com os profissionais de instituições distantes cuja visita não foi possível, que em todas as instituições pesquisadas há um ambiente colaborativo propício para a aprendizagem, além disso, as instituições apoiam os profissionais que desejam se aperfeiçoar. Isso mostra que tais organizações de modo intencional ou não valorizam a ferramenta da Gestão do Conhecimento que oferece melhorias nas atividades desempenhadas dentro da organização.

A abordagem quantitativa adotada permitiu a construção do quantitativo das respostas dos profissionais nas questões fechadas, sendo sua análise feita em consonância com a teoria sobre CoP, viabilizando confirmar ou não a existência das características de CoP nos ambientes estudados. O misto de questões fechadas com uma questão aberta deu especialmente oportunidades de observar se as respostas assinaladas nas questões fechadas coincidiam com sua opinião real sobre o assunto na questão aberta.

Para o embasamento desta pesquisa realizou-se um trabalho exaustivo de revisão literária, que visou esclarecer os conceitos que fomentam os temas da Aprendizagem Organizacional e o da Gestão do Conhecimento que fornecem um contexto adequado para o surgimento de Comunidades de Prática.

Sinteticamente, quando uma organização possui um clima organizacional que favorece ao desenvolvimento da aprendizagem por meio de características como a interação, compartilhamento do conhecimento e experiências e uma prática partilhada, esta organização possui na verdade, um ambiente clima organizacional adequado para o surgimento de várias CoPs.

Pretendeu-se, com este trabalho, desvelar possíveis manifestações de Comunidades de Prática (CoP) no contexto do trabalho arquivístico, através da identificação de tais características citadas anteriormente que compõem uma CoP.

A constatação de tais características possibilitou a confirmação da existência de Comunidades de Prática Arquivística no âmbito dos arquivos das instituições investigadas, além disso, se detectou vários benefícios dessas relações sociais entre os profissionais por meio de seus próprios comentários. Estes profissionais afirmaram que existir em seus locais de trabalho todos os aspectos que compõem uma CoP, atestando sua existência, também afirmaram que ela produz benefícios tanto para si como para o andamento das atividades do grupo, e conseqüentemente para a instituição.

Todo este estudo sobre o fenômeno de CoPs é inovador na área da Arquivologia, o que requer o desenvolvimento de mais trabalhos que possam contemplar as Comunidades de Prática no âmbito dos arquivos. Por este motivo, muitos dos conceitos e aspectos mencionados neste trabalho, estão suscetíveis a possíveis mudanças e atualizações.

Mais estudos precisam ser realizados contemplando as CoPs no contexto dos arquivos mostrando o impacto que as comunidades de prática causam no andamento das atividades no setor. Posteriormente, estudos também podem ser realizados comparando as diferenças do clima organizacional e a fluidez das atividades e de outros elementos, entre as organizações que possuem CoPs com aquelas que não as possuem, além de elencar possíveis características peculiares às CoPs Arquivísticas.

REFERÊNCIAS

ASSMANN, Hugo. A metamorfose do aprender na sociedade da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 2, p. 7-15, maio/ago, 2000.

BITENCOURT, Claudia. **Gestão Contemporânea de pessoas: novas práticas, conceitos tradicionais**. Porto Alegre: Bookman, 2004.

CONARQ – CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS. **Diretrizes gerais para a construção de websites de instituições arquivísticas**. Dez, 2000. Disponível em: <http://www.conarq.arquivonacional.gov.br/Media/publicacoes/diretrizes_para_a_construcao_de_websites.pdf>. Acesso em: 28 jun 2013.

CONARQ – CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS. **Esquema de Metadados do Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão Arquivística de Documentos – e-ARQ BRASIL**. v. 1.1 (Resolução no 25, do CONARQ, de 27 de abril de 2007). Dez, 2009. Disponível em: <<http://www.documentoseletronicos.arquivonacional.gov.br/media/e-arq-brasil-2011-corrigido.pdf>>. Acesso em: 28 jun 2013.

CRUZ, Ruleandson do Carmo. Redes sociais virtuais: premissas teóricas ao estudo em ciência da informação. **TransInformação**, Campinas, v. 22, n. 3, p. 255-272, set./dez., 2010.

DEEP, Samuel D.; LYLE, Sussman. **Atitudes inteligentes: Resolver conflitos, saber se comunicar, negociar com desembaraço...** Mais de 1600 soluções para sua vida profissional. Tradução: Reinaldo Guarany. 5 ed. São Paulo: Nobel, 1992.

DESLANDES, Suely Ferreira. et al. **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. 31. ed. Petrópolis, Rio de Janeiro: Vozes, 2012. 108p.

DILLENBOURG, Pierre ; POIRIER, Charline e CARLES, Laure. **Communautés virtuelles d'apprentissage: e-jargon ou nouveau paradigme**. Pedagogies.net. Montreal: Imprensa da Universidade de Quebec. 2-44. 2003. Disponível em:<<file:///C:/Users/Kleane/Documents/UEPB/TCC1/esse%20artigo%20descreve%20os%20tipos%20de%20cop%20virtual.pdf>>. Acessado em: 13 fev. 2014.

FERREIRA, A. B. H. **Novo Aurélio século XXI: o dicionário da Língua Portuguesa**. 3. ed. rev. e ampl. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1999.

FRAGOSO, S.; RECUERO, R.; AMARAL, A. **Métodos de pesquisa para internet**. 1ªreimp. Porto Alegre: Sulina, 2012. 239p.

FREITAS, H.; JANISSEK MUNIZ, R.; ANDRIOTTI, F. K.; FREITAS, P.; COSTA, R. S. **Pesquisa via Internet: características, processo e interface**. Revista Eletrônica GIANTI , Porto Alegre, 2004, 11p. Disponível em: <http://www.ufrgs.br/gianti/files/artigos/2004/2004_140_rev_eGIANTI.pdf>. Acesso em: 17 jul 2013.

HUNTER, Judy. Improving organizational performance through the use of effective elements of organizational structure. **International Journal of Health Care Quality Assurance Incorporating Leadership in Health Services**, v. 15, n. 3, p. 12-21, 2002.

ILLERA, José L. Rodríguez. (2007). Como as comunidades virtuais de práticas e de aprendizagem podem transformar a nossa concepção de educação. *SÍSIFO: Revista de ciência da educação*. n.3, Mai/Ago 07, p.117-124, 2007.

JARDIM, José Maria; FONSECA, Maria Odila. Estudos de usuários em arquivos: em busca de um estado da arte. *DataGramZero – Revista de Ciência da Informação*, Rio de Janeiro, v. 5, n. 5, out/04, 2004. Disponível em: <http://www.dgz.org.br/out04/Art_04.htm>. Acesso em: 01 maio 2012.

KATO, D.; DAMIÃO, D. Gestão do Conhecimento e Comunidades de Práticas, O Caminho da Inovação pela Dinâmica da Interação: o caso da ABIPTI. (2006). Criado em 07/03/2006. *TerraForum*, São Paulo: Disponível em: <www.terraforum.com.br>. Acesso em: 01 de maio 2014.

LONGO, Rose Mary Juliano. Gestão do conhecimento e unidades de informação. In: VERGUEIRO, Waldomiro; MIRANDA, Angélica C. D. (Orgs.) *Administração de unidades de informação*. Rio Grande, RS: FURG, 2007. p.35-49.

LOPES, Luís Carlos. *A nova arquivística na modernização administrativa*. 2. ed. Brasília: Projecto Editorial, 2009.

MAYWORM, Marcelo. Comunidade de prática: um estudo de caso baseado em grupo de usuários Java. *DFJUG – Brasília Java Users Group*, Brasília, DF. Disponível em: <<http://www.mayworm.com>>. Acesso em: 01 maio 2012.

McGEE, James V.; PRUSAK, Laurence. *Gerenciamento estratégico da informação: aumente a competitividade e eficiência de sua empresa utilizando a informação como um ferramenta estratégica*. 21 ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 1994.

MINAYO, M.C.S. (Org.). *Pesquisa social: teoria, método e criatividade*. 31. ed. Petrópolis, Rio de Janeiro: Vozes, 2012.

MIRANDA-PINTO, Maribel Santos; OSÓRIO, Antônio José. Liderança em Comunidades de Prática Online – Estratégias e Dinâmicas na @arcaComum. *ANALES: de la Universidad Metropolitana*, 2009. Vol. 9, nº 1 (Nueva Serie), 2009: 47-65. Disponível em: <<http://ares.unimet.edu.ve/academic/revista/anales9.1/documentos/pag-47.pdf>>. Acesso em: 05 fev. 2013.

RICHARDSON, Roberto Jarry. et al. *Pesquisa social: métodos e técnicas*. 3. ed. rev. e ampl. São Paulo: Atlas, 1999.

RIEL, M., and POLIN, L. (2004). *Online learning communities: Common ground and critical differences in designing technical environments*. In Barab, S. A., Kling, R. and J.H. Gray (Eds.), *Designing for virtual communities in the service of learning* (pp. 16-50). Cambridge, UK: Cambridge University Press. Disponível em:<<http://onlinepracticeandpedagogy.blogspot.com.br/2010/08/riel-m-polin-l-2004-online-learning.html>>. Acesso em: 05 fev. 2014.

RODRIGUES, Rui Martinho. **Pesquisa acadêmica**: como facilitar o processo de preparação de suas etapas. São Paulo: Atlas, 2007.

SANTOS, Maria Natividade da Rocha; **A Rede de Bibliotecas Escolares do Porto como Comunidade de Prática e a Identidade dos Professores Bibliotecários: Um Estudo de Caso**. 2010. 646f. Tese de doutorado – Faculdade de Psicologia e de Ciência da Educação Universidade do Porto.

SARRUF, Patrícia Giselle; SILVA, Helena de Fátima Nunes. Comunidades de prática virtuais e a troca e criação de conhecimentos em micro e pequenas empresas. **DataGramZero**: Revista de Ciência da Informação, Rio de Janeiro, v. 13, n. 1, fev./2012. Disponível em: <http://www.dgz.org.br/fev12/F_I_art.htm>. Acessado em: 30 set 2012.

SCORSOLINI-COMIN, Fabio; INOCENTE, David Forli; MIURA, Irene Kazumi. **Aprendizagem organizacional e gestão do conhecimento: pautas para a gestão de pessoas**. *Rev. bras. orientac. prof*, vol.12, no.2, p.227-240, 2011.

SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do trabalho científico**. 23. ed. rev. e atualizada. 2. reimp. São Paulo: Cortez, 2007.

SILVA, Ana Maria Nascimento Henriques e. **Viabilidade de implementação de comunidades de prática (COP) para a gestão e compartilhamento da informação na Biblioteca Central do UNIPÊ**. 2010. 141f. Dissertação (Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação) – Universidade Federal da Paraíba. João Pessoa, 2010.

SOUZA-SILVA, Jader C. Condições e desafios ao surgimento de comunidade de prática em organizações. **RAE – Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 49, n. 2, abr-jun, p. 176-189, 2009.

SOUZA-SILVA, Jader C.; SCHOMMER, Paula Chies. A Pesquisa em Comunidades de Prática: panorama atual e perspectivas futuras. **Organização & Sociedade**, Salvador, v. 15, n. 44, p.105-127, jan. 2008.

TERRA, José Cláudio C. Comunidades de prática: conceitos, resultados e métodos de gestão. **Terra Forum Consultores**. Disponível em: <<http://biblioteca.terraforum.com.br/BibliotecaArtigo/libdoc00000098v002Comunidades%20de%20Pratica-conceitos,%20resultad.pdf>>. Acesso em: 01 maio 2012.

APÊNDICE – MODELO DE QUESTIONÁRIO APLICADO



UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA

Centro de Ciências Biológicas e Sociais Aplicadas - Campus V

João Pessoa – PB

Curso de Arquivologia



QUESTIONÁRIO

Este instrumento de coleta de dados faz parte de uma pesquisa de campo, realizado para fins acadêmicos, que tem por finalidade desvelar as manifestações de possíveis Comunidades de Prática (CoP) no contexto do trabalho arquivístico. Os dados coletados serão utilizados na Monografia intitulada: **“COMUNIDADE DE PRÁTICA (CoP) ARQUIVÍSTICA: “desvelando o compartilhamento do conhecimento entre os profissionais nos arquivos”**, da aluna Kleane Pâmela dos Santos Franklin, concluinte do curso de graduação em Arquivologia da Universidade Estadual da Paraíba. Pedimos que leiam com atenção todas as questões e respondam com sinceridade. Sua identidade será preservada, ou seja, não haverá identificação dos respondentes. Desde já agradecemos a contribuição.

PRIMEIRA PARTE: IDENTIFICAÇÃO DE COMUNIDADES DE PRÁTICA

1. No setor em que você trabalha há clima organizacional propício à interação entre os colaboradores (colegas de trabalho)?
 - () Sim
 - () Não

2. Em encontros espontâneos promovidos dentro e/ou fora da organização, é comum você e seus colegas conversarem sobre as experiências de trabalho?
 - () Sim
 - () Não

3. Em que situações ou momentos de sua rotina você compartilha ideias/opiniões e conhecimentos sobre atividades profissionais com seus colegas?
 - () Intervalo do trabalho.
 - () Durante o expediente.
 - () Em casa (redes sociais e fóruns).
 - () Em encontros com colegas de trabalho, fora da organização.
 - () Lanche/cafezinho.
 - () Outro: _____

4. Quando surgem dúvidas pessoais ou problemas com respeito ao domínio do conhecimento em Arquivologia, como você resolve? (Enumere de 1 a 4, na ordem de importância, de acordo com sua experiência).
 - () Pesquisa na literatura arquivística.
 - () Conversa com seus colegas de trabalho, a fim de tomar conhecimento do assunto.

- Pesquisa sobre o assunto na web por meio de redes sociais.
- Busca explicações com profissionais da área de outras instituições.
- Outra: _____

SEGUNDA PARTE: COMPARTILHAMENTO DE CONHECIMENTO

5. No ambiente profissional quando surgem problemas relacionados à arquivística, você e seus colegas costumam:
- Compartilhar a problemática a fim de buscar solução.
 - Guarda pra si e busca possíveis soluções sozinho.
 - Recorre antes a espaços virtuais de compartilhamento de conhecimento, antes de buscar ajuda a seus colegas.
 - Busca possíveis soluções com pessoas alheias à organização, ou seja, de fora.
 - Outro: _____
6. Quais são os principais assuntos debatidos nestes momentos?
- Experiências da prática arquivística no local de trabalho.
 - Discussão sobre problemas existentes no setor.
 - Tendências atuais da arquivística.
 - Outro: _____

TERCEIRA PARTE: BENEFÍCIOS DO COMPARTILHAMENTO DO CONHECIMENTO

7. Do ponto de vista da prática arquivística, qual o principal benefício que interações no setor de trabalho proporcionam?
- Aprimoramento de conhecimento prático.
 - Aquisição e desenvolvimento de habilidades na resolução de problemas.
 - Obtenção de experiência profissional.
 - Outro: _____
8. Das atividades prático-profissionais listadas abaixo, quais as que são mais recorrentes nos encontros informais e conversas espontâneas com seus colegas de trabalho? (Enumere de 1 a 9, na ordem de importância, de acordo com sua experiência).
- Classificação/ordenação e suas articulações com a organização.
 - Organização e manutenção documental.
 - Gestão de documentos.
 - Conservação e preservação de documentos.
 - Documentos digitais/gestão eletrônica de documentos.
 - Implantação e/ou fortalecimento da gestão documental na organização.
 - Políticas arquivísticas.
 - Acesso e recuperação da informação.
 - Usuário.
 - Outra. Qual? _____

9. De acordo com a questão anterior, geralmente, as interações com outros profissionais resultam das necessidades de: (Enumere de 1 a 4, de acordo com a ordem de preferência importância).
- () Obter conhecimento teórico.
 - () Tomar conhecimento de outras práticas arquivísticas.
 - () Encontrar soluções para problema no setor e na organização.
 - () Compartilhar experiências e trocar saberes.
 - () Outro: _____
10. Você considera que é possível aprender com seu(s) colega(s) de trabalho sobre práticas arquivísticas, mesmo que em situações descontraídas?
- () Sim
 - () Não
11. Se respondeu “SIM” à questão anterior, você já aprendeu, ensinou, teve ideias e/ou compartilhou desafios de trabalho a partir de conversas informais com colegas de trabalho?
- () Sim
 - () Não
12. Em sua concepção, é importante manter interações informais com colegas de trabalho?
- () Sim
 - () Não
- Por quê?
-
-
-