

UNIVERSIDADE DO VALE DO RIO DOS SINOS – UNISINOS
UNIDADE ACADÊMICA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO
NÍVEL MESTRADO

GISELE HIDALGO

COMUNIDADES DE PRÁTICA COMO MEIO DE DESENVOLVIMENTO
PROFISSIONAL NO CONTEXTO DE GRUPOS EM SITUAÇÃO DE
VULNERABILIDADE SOCIAL

SÃO LEOPOLDO

2015

GISELE HIDALGO

COMUNIDADES DE PRÁTICA COMO MEIO DE DESENVOLVIMENTO
PROFISSIONAL NO CONTEXTO DE GRUPOS EM SITUAÇÃO DE
VULNERABILIDADE SOCIAL

Dissertação apresentada para a obtenção do título de Mestre, pelo Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade do Vale do Rio dos Sinos – UNISINOS.

Orientador: Dra. Amarolinda Klein

SÃO LEOPOLDO

2015

Ficha catalográfica

H632c Hidalgo, Gisele

Comunidades de prática como meio de desenvolvimento profissional no contexto de grupos em situação de vulnerabilidade social/ por Gisele Hidalgo. – 2015.

165 f.: il., 30 cm.

Dissertação (mestrado) — Universidade do Vale do Rio dos Sinos, Programa de Pós-Graduação em Administração, 2015.

Orientação: Profa. Dra. Amarolinda Klein.

1. Comunidades de prática. 2. Mídia social. 3. Desenvolvimento profissional. I. Título.

CDU658:001.12

Dedico esta pesquisa e este Mestrado ao meu grande amor, a pessoa que pela imensa bondade de Deus, esteve presente na maior parte da minha vida.

Que no passado me mostrou meu valor como ser humano, minha capacidade em superar desafios e me deu forças para alcançar esse sonho que parecia impossível.

Todas as conquistas, todas as lutas, todas as dificuldades destes tempos, tornaram-se pequenas diante da imagem que guardei dos teus olhos.

Tito, obrigado por ter me feito acreditar... lembrar de você me fez continuar.

AGRADECIMENTOS

A gratidão, esse sentimento que nos invade quando ao olharmos para o lado e percebemos que a nossa vitória não é só nossa, ela pertence também aqueles que nos ajudaram a conquistá-la.

O meu primeiro obrigado é para a pessoa mais importante da minha vida, aquela que me apóia incondicionalmente, ano após ano, que me abraça e me ampara, vibra comigo e me acolhe nos momentos difíceis. Mãe, você é pessoa mais forte que eu conheço, foi a sua coragem e sua dedicação a nossa criação que me fizeram chegar até aqui. Eu agradeço a Deus todos os dias da minha vida a Deus, por ter me nascido sua filha.

Aos meus avós, que foram meus segundos pais. Vô, eu nunca vou esquecer de você me esperando na saída da escola, fazendo com que eu me sentisse amada e protegida. Vó, eu nunca vou esquecer das tardes que passava na sua casa enquanto você costurava para fora. Vocês são meus exemplos de vida, de amor a família, de dedicação aos filhos.

Agradeço a todos os amigos que trouxeram felicidade para a minha vida, deixando mais leves meus momentos pesados e que hoje, sei que estão orgulhosos de mim. As minha amigas que posso chamar de irmãs: Aline e Raquel, pois conheço desde que me conheço. Ao quarteto do qual faço parte desde a adolescência Mônica, Melissa e Fernanda cada uma seguiu um caminho, que nunca deixou de se cruzar. Aos meus amigos que vieram através das partidas de vôlei mas que saíram das quadras para a minha vida Carmen, Márcia, Michele, Elias, Rafael, obrigado pelas risadas e pelos conselhos. Aos que eram colegas e que hoje são grandes amigos Roberto, Juliana e Samir, o que a ferrovia uniu ninguém separa. Aos meus colegas de mestrado, que dividiram horas e horas de estudos, preocupação e ansiedades mas que foram atenuados por boas risadas em momentos de muita descontração. A nossa turma é única, por isso obrigado: Cátia, Roselei, Gabriela, Maite, Daniela, Francisco, Rovian, Eduardo Teixeira, Eduardo Vargas, Rodrigo, Vinícius, Leonardo, Marcelo Torres, Marcelo Turchetti, Renato, Mark. Vencemos!

Incluo nesses agradecimentos pessoas especiais como Talita que me ajudou sempre que precisei, me apoiando não só com materiais, mas com palavras. Aos professores Luciano Lamb e Juliana Saboia que me deram muito incentivo para começar os estudos. Aos colegas das Sociais Mari, Estela, Daniel, Patrícia, Fabiane e Robinson que sempre me auxiliaram nos estudos. Pequenas atitudes que fizeram esse caminho ser trilhado de forma mais fácil.

Ao meu querido Prof. Bignetti, que me orientou inicialmente, uma pessoa extraordinária, um exemplo de professor a ser seguido. Orgulho de ser sua aluna.

Agradeço de todo o coração a minha querida orientadora Maro, uma profissional incansável que coloca energia em tudo o que faz, transmitindo otimismo e confiança. Conheci poucas pessoas com uma empatia tão grande, por isso sou muito grata pelo privilégio de ser sua aluna. Obrigado por me inspirar!

Agradeço ao SENAI, instituição onde realizei esta pesquisa, em especial ao meu grande amigo Jayme que me abriu as portas do mundo acadêmico. Espero um dia poder retribuir, se não para você, para outros que precisem, toda a força que me deu.

Por fim, o agradecimento mais importante de todos para aquele que sempre está ao meu lado, segurando a minha mão e me conduzindo: Deus, pai amado, obrigado por cuidar da minha vida e me guiar pelos melhores caminhos, por me dar forças e coragem para seguir nessa incrível jornada chamada vida!

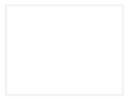
‘Diego não conhecia o mar. O pai, Santiago Kovakloff, levou-o para que descobrisse o mar. Viajaram para o Sul. Ele, o mar, estava do outro lado das dunas altas, esperando. Quando o menino e o pai enfim alcançaram aquelas alturas de areia, depois de muito caminhar, o mar estava na frente de seus olhos. E foi tanta a imensidão do mar, e tanto seu fulgor, que o menino ficou mudo de beleza. E quando finalmente conseguiu falar, tremendo, gaguejando, pediu ao pai:
- Pai, me ensina a olhar!’

Eduardo Galeano de "O livro dos abraços"

RESUMO

O objetivo do presente estudo consistiu em identificar se uma comunidade de prática em mídia social Facebook® poderia ser utilizada para o desenvolvimento profissional de grupos em situação de vulnerabilidade social. Os sujeitos selecionados para a pesquisa foram os aprendizes do curso de Manutenção Elétrica e Predial do SENAI – Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial - unidade de Canoas, Rio Grande do Sul, que participam do programa governamental Aprendiz Industrial que se destina a pessoas de baixa renda familiar e que se enquadram em condições sócio-vulneráveis. O método de pesquisa empregado foi o *Design Research*, usado para a criação de artefatos em atividades que gerem conhecimentos teóricos e práticos. Assim, para este estudo, criou-se um artefato (uma comunidade digital) em mídia social (Facebook®). Para a construção do artefato foram utilizados instrumentos de diagnóstico, (que permitiram a identificação do contexto social e tecnológico dos participantes), eventos em grupos (treinamentos, debates, reuniões) para compor os formatos da comunidade digital, além de controles (registros de participação e atividades) para a avaliação final. Para a análise de dados utilizou-se a técnica de análise de conteúdo realizada através do *software* NVivo, que permite categorizar diferentes tipos de dados (textos, figuras, *sites*, *links*, vídeos, etc). Como principais resultados encontrados pelo estudo destacam-se: a viabilidade do uso do Facebook® para a criação de uma comunidade de prática, já que esta mídia possui estrutura e ferramentas virtuais que permitem a concepção de um ambiente interativo, propício para aprendizagem social advinda do compartilhamento de informações, ideias, práticas e experiências. No entanto, as dimensões de comunidade e prática não foram atingidas de forma plena pela comunidade digital no Facebook®. Com relação à aprendizagem, esta ocorreu de maneira informal, dado que o ambiente digital possibilitou o despertar de atitudes autônomas, livres e independentes que contribuem para esse processo. Houve uma contribuição para o desenvolvimento profissional por meio da aprendizagem informal e identificaram-se também, formas de ajuda mútua e colaboração, por meio de iniciativas de apoio e encorajamento entre os membros. Além dos resultados práticos o estudo realizou a concepção de um método para a criação de comunidades de prática virtuais em mídia social.

Palavras-chaves: comunidades de prática, mídia social, desenvolvimento profissional



ABSTRACT

The goal of the present study consists in identifying if a practical social media community Facebook® could be utilized to professional development groups in situation of social vulnerability. The individuals selected for the researching were apprentices of electrical maintenance and electric building courses of SENAI - Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial - Canoas unit, Rio Grande do Sul, who participate in the governmental program “Aprendiz Industrial” that is intended for people of low income families that fit the social vulnerability conditions. The approach used in the researching was *Design Research*, used to the creation of an artifact in activities that create theoretical knowledge and practice. It has been created for this study, an artifact (digital community) on social media (Facebook®) To the construction of this tool, were utilized diagnosis instruments (allowing to identify the social and technological context of the participants), group events (training, discussion, meetings) to plan the form of the digital community, besides ensuring control of (participation recordings and activities) to a final evaluation. To analyze the data, it was utilized an analysis content technic through the software NVIVO that allows to categorize different kinds of data (texts, pictures, sites, links, videos etc.). As main results, found in the study, we can say: the viability of using Facebook® to the creation of a practical community, this social media already has structure and digital tools that let the conception of an interactive environment suitable to acquire social learning through sharing information, ideas, practice and experiences. However, the dimensions of community and practice were not achieved entirely by the digital community on Facebook® related to learning, this happened in an informal manner, but the digital environment brought proactive attitudes, freely and independently that contributed to this process. There was a contribution to professional development via informal learning and we could also identify different ways of helping by themselves and cooperation via initiatives of support and encouragement among the members. Besides the practical results, the study realized a conception of a method of creation of practical digital communities on social media.

Keys-words: practice communities, social media, professional development

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - As três grandes dimensões sociais de uma comunidade de prática	30
Figura 2 – Níveis de participação em uma comunidade de prática	34
Figura 3 – Relações entre característica de uma CoP digital e os recursos da mídia social Facebook®.....	43
Figura 4 - Mobilização de recursos	46
Figura 5 – Mapa conceitual	52
Figura 6 - Etapas da pesquisa <i>Design Research</i>	55
Figura 7 - Etapas do processo de <i>Design Research</i> na pesquisa	56
Figura 8 - Etapas para Entendimento do Problema	59
Figura 9 - Gráfico do uso de mídias sociais pelo grupo	76
Figura 10 - Etapas do processo de criação da CoP digital.....	79
Figura 11 – Publicações com nome e símbolo do grupo.....	82
Figura 12 – Publicação fixa de boas vindas	84
Figura 13 - Gráfico de categorias x conteúdos das publicações.....	86
Figura 14 – Publicação da categoria comunicação informal – profissional	86
Figura 15 - Publicação da categoria demonstração de trabalho – projetos de aprendizagem...87	
Figura 16 - Publicação da categoria informações de terceiros – área técnica	87
Figura 17 - Publicação de resolução de problemas – profissional.....	88
Figura 18 - Participantes do nível central no evento Mundo SENAI	93
Figura 19 – Volt players - time de futebol formado por membros do grupo	96
Figura 20 – Publicação de projeto para o evento Mundo SENAI	101
Figura 21 - Publicação de informações de terceiros – conteúdo profissional	105
Figura 22 – Publicação de comunicações diversas - profissional.....	106
Figura 23 - Página profissional criada no Facebook® por um membro do grupo.....	106
Figura 24 - Resolução de problemas – profissional	108
Figura 25 - Publicação sobre motores elétricos.....	113
Figura 26 – Método de criação de uma comunidade de prática digital em mídia social.....	130

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Comparativo das características entre os tipos de relacionamento em grupo	28
Quadro 2 – Fatores que contribuem para o sucesso de uma CoP.....	32
Quadro 3 – Fatores que contribuem para o fracasso de uma CoP.....	33
Quadro 4 - Tipos de mídia social e sua aplicabilidade.....	41
Quadro 5 – Síntese dos conceitos abordados na pesquisa.....	50
Quadro 6 - Objetivos da aplicação dos instrumentos de coleta.....	62
Quadro 7 - Etapas de desenvolvimento da pesquisa.....	65
Quadro 8 – Síntese das principais informações sobre o perfil dos participantes	77
Quadro 9 – Definições do formato da comunidade de prática.	81
Quadro 10 - Processo de criação digital da CoP.....	83
Quadro 11 –Grau de participação dos membros na divisão em quartis	92
Quadro 12 - Aspectos positivos sobre o uso do Facebook® na aprendizagem.....	97
Quadro 13 - Aspectos negativos sobre o uso do Facebook® na aprendizagem	97
Quadro 14 – Comparativo entre os benefícios de aprendizagem da teoria com os identificados na comunidade digital no Facebook®.....	99
Quadro 15– Contribuições da comunidade digital Facebook® para a aprendizagem	102
Quadro 16 - Formas de colaboração verificadas na comunidade digital Facebook®.....	109
Quadro 17 –Características de CoPs virtuais presentes na comunidade digital Facebook®.	110
Quadro 18 - Relação entre as dimensões de uma Cop e os aspectos encontrados na comunidade digital Facebook®.....	117
Quadro 19 - Elementos de uma comunidade de prática.....	118
Quadro 20 – Fatores que contribuem com o sucesso de uma CoP relacionados a comunidade no Facebook®.....	120
Quadro 21 – Fatores que contribuem para o fracasso de uma CoP relacionados a comunidade no Facebook ®.....	122
Quadro 22 - Percepção dos membros sobre vínculos futuros	125
Quadro 23 –Síntese dos principais resultados da pesquisa.....	127

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Entrevistados e seus papéis na CoP.....	68
Tabela 2 – Gênero dos participantes da pesquisa.....	71
Tabela 3 – Faixa etária do grupo pesquisado	71
Tabela 4 – Nível de escolaridade.....	72
Tabela 5 – Acesso a tecnologia	74
Tabela 6 – Acesso a internet.....	74
Tabela 7 – Períodos de acesso a internet	74
Tabela 8 – Turnos diários de acesso a internet.....	75
Tabela 9 – Tempo de permanência na internet.....	75
Tabela 10 – Formas de interação em grupos virtuais do Facebook®	76
Tabela 11 – Temas para grupos virtuais.....	77
Tabela 12 – Categorias e conteúdos das publicações.....	85
Tabela 13 – Média das interações na comunidade digital no Facebook®.....	89
Tabela 14 – Análise de participação por quartil.....	90

LISTA DE ABREVIATURAS

COP – Comunidade de Prática

COPV - Comunidade de Prática Digital

ECA – Estatuto da Criança e Adolescente

SENAI – Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	16
1.1 Objetivo Geral.....	20
1.1.1 Objetivos Específicos	20
1.2 Justificativa.....	21
2 REFERENCIAS TEÓRICAS.....	24
2.1 Comunidades de Prática.....	24
2.1.1 Elementos que caracterizam uma comunidade de prática.....	29
2.1.2 Fatores críticos para o desempenho de uma CoP.....	31
2.1.3 Graus de participação em uma comunidade de prática.....	34
2.1.4. A aprendizagem situada em comunidades de prática.....	36
2.1.4. O desenvolvimento de autonomia através da prática.....	39
2.2 Mídias Sociais.....	40
2.3 Desenvolvimento Profissional	45
2.4 Vulnerabilidade Social.....	48
2.4 Integração do Referencial Teórico da Pesquisa.....	50
3 MÉTODOS E PROCEDIMENTO.....	53
3.1 Abordagem metodológica.....	53
3.2 O desenho e a aplicação da design research.....	55
3.2.1 Entendimento ou conscientização do problema.....	56
3.2.2 Sugestões.....	63
3.2.3 Desenvolvimento.....	64
3.2.4 Avaliação.....	66
3.2.5 Conclusões.....	69
4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	70
4.1 O Entendimento do Problema.....	70
4.1.1 Perfil do grupo.....	70
4.1.2 Contexto tecnológico	73
4.2 Sugestões.....	79
4.3 Desenvolvimento.....	83
4.4 Avaliação dos Resultados e Discussões.....	96
4.4.1 Aprendizagem na comunidade digital no Facebook®.....	96
4.4.2 Contribuições da comunidade digital no Facebook® para a formação profissional	103

4.4.3 Formas de colaboração e ajuda mútua entre os participantes.....	107
4.4.4 Viabilidade do uso do Facebook® para a criação de uma comunidade de prática.....	110
4.4.5 Síntese da Avaliação e Discussão dos Resultados.....	126
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	132
5.1 Contribuições.....	133
5.2 Limitações do estudo.....	134
5.3 Sugestões de estudos futuros.....	135
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	136
APÊNDICE – A.....	143
APÊNDICE – B	144
APÊNDICE – C.....	146
APÊNDICE – D.....	150
APÊNDICE – E.....	151
APÊNDICE – F	152
APÊNDICE – G.....	156
ANEXO – A.....	157
ANEXO – B	160

1. INTRODUÇÃO

O processo de globalização e a economia do conhecimento instituem desafios constantes ao desenvolvimento social por estabelecerem diferentes estruturas locais de acesso aos fluxos de bens, informação, capital e pessoas. O último censo demográfico oficial realizado pelo IBGE no ano de 2010 apresentou dados que mostram a diminuição das diferenças sociais no Brasil onde os níveis de pobreza da população estão em declínio durante os últimos anos. Deste período em diante, apesar da melhoria dos indicadores ao longo do tempo, a situação de pobreza e desigualdade social permanece em índices significativos, variando em torno de 51% da população brasileira e 46% da população do estado do Rio Grande do Sul com uma renda média per capita inferior a um salário mínimo (IBGE, 2015).

Num contexto de pobreza e desigualdade, o conceito de vulnerabilidade social pode ser compreendido como um processo de exclusão, de discriminação ou de enfraquecimento de grupos sociais. Essa vulnerabilidade relaciona-se inversamente com a capacidade de tais grupos reagirem a desafios e a enfrentarem as dificuldades inerentes ao viver (PALMA; MATTOS, 2001).

Neste cenário, verificam-se esforços tanto do poder público como das organizações da sociedade civil e da iniciativa privada, que se traduzem em programas e projetos de qualificação profissional, como forma de acesso ao emprego, ao empreendedorismo e, conseqüentemente, à renda. A aprendizagem profissional está diretamente ligada à inserção produtiva e mudança de realidade social.

Segundo Oliveira (2004) na medida em que se dão a dinamização e o avanço tecnológico, gerencial e operacional do processo produtivo, demandam-se novas habilidades e qualificações profissionais mais complexas, com maior grau de escolaridade. Por isso, compreende-se a inclusão como subordinada e regida pelas competências demandadas pela dinamização das relações de produção das cadeias produtivas. Sempre que tais competências não conseguem ser atendidas, tende-se a estabelecer a precarização da inclusão profissional, por ocorrer nos elos frágeis das cadeias produtivas e nos setores menos dinâmicos da economia.

Para Bava (2009) as experiências inovadoras de desenvolvimento de técnicas e metodologias participativas, orientadas para a inclusão social, são portadoras de um potencial transformador que também não estava dado em períodos históricos anteriores. Através da

revolução tecnológica da informática e dos sistemas de comunicação, as distâncias se encurtam em todos os sentidos, tanto horizontalmente na sociedade, com a conformação de redes e fóruns que elaboram e debatem os novos paradigmas, quanto nas relações entre o local, o nacional e o global (BAVA, 2009).

Com a difusão dos meios de comunicação, hoje as redes sociais não fazem parte somente de uma simples tecnologia de transmissão de dados, são o núcleo de muitas áreas da atividade social, econômica e política. Segundo Vale (2009) a principal característica da economia contemporânea, é a mobilização do conhecimento e os processos de aprendizagem nas empresas e instituições que se tornam uma forma de responder ao ambiente de forte competitividade internacional, nacional e regional.

De acordo com Castells (2004), um dos maiores estudiosos das interações sociais promovidas através da Internet, o século XX provocou a fusão de três processos independentes: as exigências econômicas, as demandas sociais por liberdade e comunicação e os avanços da tecnologia. As transformações advindas dessa união possibilitaram a criação de uma nova estrutura social, baseada nas redes, que inclui o rápido avanço e evolução de comunidades virtuais e a adesão em massa de todas as camadas da população, especialmente adolescentes e jovens adultos.

A interação exerce um papel protagonista nas relações sociais, o que, no caso das redes sociais online, vem agregar valor ao processo de ensino e aprendizagem, processo este capaz de transformar realidades. Souza e Schneider (2012) destacam que essa transformação acontece tanto pela grande adesão de indivíduos, principalmente jovens, quanto pela quebra das barreiras geográficas e sociais que o ciberespaço favorece. A interação mediada pelo computador oportuniza as relações sociais e estas, geram laços sociais. Dentro desta lógica, o ser humano é visto como um ser de comunidade, de relações com seus semelhantes, relações estas que se destinam a buscar aquilo que o emancipe perante a sociedade (CHANLAT, 2000).

O ato de estabelecer vínculos sociais através de meio digital possibilita a criação de ambientes comunitários virtuais em que os membros estabelecem laços de aprendizagem, apoio mútuo e valores compartilhados (DENG E TAVARES, 2013). Para Alle (2000), aprender através de comunidades de prática virtuais é hoje um dos recursos mais poderosos para desenvolvimento do conhecimento com foco na aprendizagem.

O conceito de comunidades de prática foi originalmente cunhado pelo teórico organizacional Etienne Wenger e pela antropóloga Jean Lave, designa um grupo de pessoas que compartilham uma determinada prática e se unem por meio de um tópico ou interesse. Essas pessoas trabalham juntas para achar meios de melhorar o que fazem, ou seja, na resolução de um problema na comunidade ou no aprendizado diário, através da interação regular. A aprendizagem é vista como inevitavelmente implicada nas interações cotidianas e nas relações dinâmicas e de mútua influência entre pessoas e sistemas sociais dos quais participam, combinando transformação pessoal e mudanças nas estruturas sociais (WENGER, 2000).

Ao fazer parte de uma comunidade prática o indivíduo desenvolve suas potencialidades sociais com compartilhamentos e interações, tornando-se parte de um todo. Para Wenger (2000) o aprender é um ato social. As pessoas na comunidade de prática são atores que buscam juntos, formas de superar um problema.

Neste sentido, comunidades de prática desenvolvem sua própria linguagem permitindo aos seus membros uma melhor comunicação e afirmação tanto da identidade da própria comunidade, como dos indivíduos que dela participam. Em complemento, Gertler (2008) destaca que em comunidades de prática, projetos e experiências comuns facilitam a aprendizagem, além de centralizar as informações de interesse do grupo em local comunitário.

Este estudo buscou entender como as mídias sociais podem ser utilizadas para a aprendizagem e desenvolvimento profissional de grupos considerados em situação de vulnerabilidade social.

Trata-se de uma pesquisa exploratória que desenvolveu junto a um grupo específico (em situação de vulnerabilidade social e que busca qualificação profissional) uma comunidade prática de aprendizagem mediada através da mídia social Facebook®.

Esta pesquisa visou aliar a tecnologia da informação à construção de condições emancipatórias ao homem, o que para Freire (1996) vincula-se ao desenvolvimento individual de práticas autônomas e libertadoras. Assim como Gaiger (2004) coloca que somente por meio da criação de vínculos sociais e ajuda mútua, é que se encontram elementos necessários para superação do individualismo e devolução do papel destinado ao homem: o de ser social e comunitário.

A ideia de desenvolver a aprendizagem através de uma comunidade de prática em mídia social, esta relacionada à nova tendência de compartilhamento de contatos, informações e

conhecimento que as redes sociais proporcionam. A escolha pela mídia social Facebook® está ligada ao alcance dessa rede. Hoje é a mídia social dominante, sendo usada como sinônimo de termos como redes sociais ou redes sociais online. O Facebook® se caracteriza por ser um espaço de encontro, partilha e discussão de ideias, onde é possível que os usuários façam perfis pessoais, criem conteúdo e compartilhem mensagens conectando-se com outros usuários no sistema.

O estudo de Manca e Ranjerit (2013), no qual os autores realizaram uma pesquisa abrangente de literatura, identificou 23 artigos relevantes sobre o uso da ferramenta com fins pedagógicos. As conclusões apontam que a utilização do Facebook® como ferramenta educacional está ligada a cinco papéis principais: (1) apoiando o debate e permitindo que os alunos aprendam uns com os outros através da compreensão mútua e exercícios de pensamento crítico, (2) o desenvolvimento de peças de conteúdo multimídia, (3) o compartilhamento recursos, (4) a entrega de conteúdo para expandir o currículo e expor os estudantes a recursos externos, e (5) por último, usado para apoiar a aprendizagem autogerida.

No que diz respeito à aprendizagem através do Facebook®, os mesmos autores destacam que os alunos percebem o aplicativo como uma mídia adequada para a socialização, uma vez que fortalece relações interpessoais, além de ser eficaz para a aprendizagem informal, já que expõem questões não abrangidas em momentos formais de aprendizagem.

Ao utilizar-se um aplicativo para a formação de rede social consegue-se quebrar duas barreiras: as geográficas, uma vez que o espaço deixa de ser um obstáculo para a interação entre os diversos sujeitos participantes, e as hierárquicas, embora a disseminação do poder entre estes mesmos sujeitos seja, provavelmente, um dos motivos que ainda se levantam contra a plena integração destas redes nas organizações (GARCIA e FERREIRA, 2011).

Neste sentido, os usuários em uma mídia social se movem para uma comunicação direta, sem intermediários, o que pode proporcionar a legitimidade do conteúdo da mensagem e com liberdade de comunicação viabiliza-se uma política de portas abertas, onde se proporciona que ideias possam fluir livremente, o que colabora para a criatividade coletiva nas organizações (PATRÍCIO e GONÇALVES, 2010). Uma tecnologia educacional que permite comentários dos colegas e coincide com os contextos sociais de aprendizagem, tem potencial para fornecer uma experiência prática positiva. Aprender dentro de uma comunidade faz parte da participação nas atividades comunitárias de criar, compartilhar e construir em conjunto. Ao construir, despertam sentimentos de confiança, bem como uma sensação de presença e de coletividade.

Com base nesses elementos, formula-se o seguinte problema de pesquisa: *Como uma comunidade de prática, desenvolvida em ambiente de mídia social, pode contribuir para o desenvolvimento profissional de um grupo em situação de vulnerabilidade social?*

Dentro desta problemática, o grupo selecionado para o estudo foi uma turma do programa de formação profissional, promovido pelo governo federal brasileiro, chamado Aprendiz Industrial. O programa destina-se a atender a população carente, jovens que possuem baixa renda familiar, realizando a inclusão social através da profissionalização e especialização da mão de obra. A definição do programa encontra-se disponível para consulta no site http://www.planalto.gov.br/ccivil_03.

Os cursos são ministrados pelo SENAI (Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial) e oferecem turmas em diversas áreas industriais. Para este estudo selecionou-se uma turma do curso de Manutenção Elétrica e Predial da unidade SENAI situada na cidade de Canoas, Rio Grande do Sul.

Após o entendimento do contexto da pesquisa, descreve-se o objetivo geral e os objetivos específicos que irão orientar o estudo.

1.1 Objetivo Geral

Para responder ao questionamento de pesquisa, este trabalho tem como objetivo geral o seguinte:

Compreender como uma comunidade de prática em mídia social Facebook® pode ser utilizada para o desenvolvimento profissional de grupos em situação de vulnerabilidade social.

1.1.1 Objetivos Específicos

- Identificar as percepções do grupo a respeito das possibilidades do uso do Facebook® como ferramenta de aprendizagem;
- Verificar a viabilidade do uso do Facebook® como ferramenta para a criação de uma comunidade de prática;
- Desenvolver com o grupo uma comunidade mediada através do Facebook®;

- Analisar, a partir do conceito de Comunidades de Prática, quais são os tipos de relações estabelecidas entre os membros da comunidade Facebook®;
- Identificar que tipos de aprendizagem ocorrem em uma comunidade desenvolvida no Facebook®;
- Analisar a percepção dos participantes quanto as contribuições da comunidade criada na mídia social Facebook® para a sua formação profissional;
- Verificar se através de comunidades criadas na mídia social Facebook®, é possível desenvolver formas de colaboração e ajuda mútua entre os participantes.

1.2 Justificativa

O estudo se mostra relevante por três razões: teórica, empírica e de gestão. Do ponto de vista teórico, em pesquisa realizada até o mês de abril de dois mil e quinze, nas bases de dados EBSCO, ScienceDirect e SCIELO associando as palavras chaves SOCIAL NETWORKS, SOCIAL LEARNING, LIFELONG LEARNING, COMMUNITIES OF PRACTICE, PROFESSIONAL DEVELOPMENT, FORMAL LEARNING, INFORMAL LEARNING e FACEBOOK® encontram-se poucos estudos, em particular no Brasil, a respeito do uso de comunidades de prática em mídia social como ferramenta de aprendizagem e desenvolvimento profissional. Justificado pelo fato das mídias sociais apresentarem seu potencial máximo apenas nos últimos anos.

Neste sentido, a pesquisa pretende contribuir com uma base conceitual que possibilite a geração de novos conhecimentos e um acréscimo nas referências existentes sobre o tema. Já que por ser um tema recente de estudo, as redes de aprendizagem ou CoPV, ainda possuem um vasto campo de estudo. (MURILLO, 2011).

Do ponto de vista empírico, o desenvolvimento desta pesquisa se justifica a partir da importância de se analisar o potencial das mídias sociais, especificamente do Facebook®, para processos de aprendizagem profissional. Também é relevante descobrir qual a real importância desta ferramenta e de que forma ela pode servir como um meio complementar ao processo de aprendizagem profissional, explorando conceitos no campo das redes sociais online e equacionando as potencialidades que a rede social Facebook® pode evidenciar no contexto das comunidades de prática.

Em seus estudos sobre aprendizagem organizacional Murillo (2008) destaca que comunidades de prática ocorrem não somente nas organizações, elas estão emergindo de

maneira espontânea em áreas sociais da Internet. O autor destaca que existe um forte interesse entre os profissionais de gestão do conhecimento que veem o desenvolvimento de uma CoP como importante para seus negócios, já que existe um ritmo incessante de inovação tecnológica, como, *blogs*, *wikis* e sites de redes sociais (MURILLO, 2011).

O estudo desenvolveu uma vivência prática na qual através do método de *design research* foi criada uma comunidade de prática na mídia social Facebook®. Dentro desta comunidade de prática, as interações entre os participantes foram analisadas, para que, através da observação do comportamento do grupo fosse possível gerar conhecimento sobre suas práticas de aprendizagem e em que medida essas práticas afetaram ou não a sua inserção sócio-produtiva e qualificação profissional, além da criação de laços sociais, colaboração e ajuda mútua.

No que se refere à gestão, a pesquisa tem como intenção gerar conhecimento sobre as facilidades, oportunidades e problemas encontrados através do uso de comunidades de prática em mídia social para fins de qualificação profissional. Ao entender o potencial do uso dessa tecnologia para a aprendizagem e formação profissional, os resultados encontrados (tanto as experiências exitosas quanto as dificuldades e limitações), poderão servir como base de apoio junto a outros grupos em condições semelhantes.

Em seu estudo sobre o suicídio Durkheim (2000) discorre sobre o poder que o meio social exerce sobre as pessoas e a coerção que estas sofrem quando, de alguma forma, sentem-se fora de sua estabilidade social. Existe a necessidade do ser se sentir incluso, fazer parte de algo, estar inserido em um grupo, por isso Gaiger (2004) destaca a importância de se criarem laços sociais vinculantes, tão importantes para a união do ser à coletividade, onde este se percebe como membro integrado e seguidor de determinados princípios.

Dentro desta lógica, Cloutier (2003) destaca o desenvolvimento do indivíduo através de ações comunitárias, no sentido de satisfazerem necessidades sociais como nutrição, transporte, saúde, educação e lazer. São as ações sociais integradoras que promovem mudanças duradouras no indivíduo, de modo a permitir a ele recuperar a capacidade de conduzir sua própria vida. Em outras palavras, buscam dotá-lo do empoderamento necessário para que possa adquirir a capacidade de mudar seu destino.

Ao buscar desenvolver laços vinculantes formados através de uma comunidade de prática em mídia social, o estudo explora as potencialidades dessa forma de interação em um público considerado socialmente vulnerável. Contrário ao sentido de coletividade, o conceito de vulnerabilidade social pode ser compreendido como um processo de exclusão, de

discriminação ou de enfraquecimento de grupos sociais. A vulnerabilidade está associada a situação em que os recursos e habilidades de um dado grupo social são insuficientes e inadequados para lidar com as oportunidades oferecidas pela sociedade. Essas oportunidades constituem uma forma de ascender a maiores níveis de bem-estar ou diminuir probabilidades de deterioração das condições de vida de determinados atores sociais (GUARESCHI ET AL, 2007).

A temática do desenvolvimento profissional como processo de inserção sócio-produtiva é uma das questões centrais nos debates acadêmicos das ciências sociais e um desafio constante para as políticas públicas que visam promover o desenvolvimento social. A inclusão produtiva concretiza-se pelo emprego ou pelo empreendedorismo, mas remete a uma etapa anterior, a educação, que garante ao jovem, particularmente àqueles em situação de vulnerabilidade social, as condições mínimas de acesso ao emprego ou ao empreendedorismo. Na medida em que se dão a dinamização e o avanço tecnológico, gerencial e operacional do processo produtivo, demandam-se novas habilidades e qualificações profissionais mais complexas, com maior grau de escolaridade.

Após a seção introdutória, esta dissertação está estruturada em quatro capítulos principais: (i) revisão de literatura; (ii) metodologia; (iii) cronograma e (iv) referências bibliográficas.

2. REFERÊNCIAS TEÓRICAS

Este trabalho propõe-se a analisar o uso de uma comunidade de prática, desenvolvida em mídia social, como meio de desenvolvimento profissional para grupos em situação de vulnerabilidade social. Portanto, buscando compreender os conceitos relativos à problemática do estudo, inicia-se uma revisão de literatura direcionada aos temas: comunidades de prática, mídias sociais, desenvolvimento profissional, vulnerabilidade social.

2.1 Comunidades de Prática

A vida humana depende primordialmente de vínculos. Para Caille (2009), a vida humana apenas pode ser concebida como um acontecimento de seres sociais, que para viverem contraem vínculos recíprocos. Tais vínculos decorrem da condição humana de interdependência, de nossa falta de autossuficiência individual, ou mesmo grupal; do fato de que, desde nossas experiências primárias, estamos sempre envolvidos em alguma forma de sociabilidade. O sentido, duração e extensão dos vínculos variam dialeticamente de acordo com os contextos históricos e as situações particulares. Conforme o teor do vínculo, ou o objetivo visado em sua efetivação, sua amplitude expande-se ou restringe-se, assim como sua vigência (GAIGER, 2013).

Exercendo seu papel de ser social, o homem organiza-se em comunidades onde suas práticas individuais ganham uma orientação coletiva. As práticas ou vivências compartilhadas, direcionadas para um determinado fim, formam um conceito recente para um fenômeno antigo: as comunidades de prática, estruturas que se formam para o aprendizado e compartilhamento através das trocas de experiências entre os indivíduos.

Segundo Silvio (2000), ao longo da história, os sociólogos foram definindo comunidade como grupo de pessoas que possuem objetivos comuns e se relacionam por meio de interações, escala de valores comuns e interesses. As relações são mais estreitas e envolvem laços afetivos, desenvolvendo o sentimento comunitário. Nesse sentido também Wellman (2003) considera que comunidades são redes de laços interpessoais que proporcionam sociabilidade, apoio, integração e identidade social, entre outros aspectos.

De maneira geral, uma comunidade pode ser entendida como um grupo de pessoas com características ou interesses comuns, que podem compartilhar um objetivo específico e que,

geralmente, dividem um espaço geográfico. Pinto et al (2002) corrobora com essa definição quando coloca que as atividades colaborativas e cooperativas desenvolvida nas comunidades são suportadas por diversos espaços de interação e possibilita um processo de ação-reflexão continuados dos sujeitos da aprendizagem - os integrantes da comunidade. O pressuposto da atividade cooperativa inclui e incentiva a possibilidade de um trabalho interdisciplinar, pois oportuniza o desenvolvimento do pensamento e da autonomia através de trocas intelectuais, sociais, culturais e políticas.

O sociólogo Zygmunt Bauman (2003) considera que o termo "comunidade" implica em uma "obrigação fraterna de partilhar as vantagens entre seus membros, independente do talento ou importância deles", indivíduos egoístas, que percebem o mundo pela ótica do mérito (os cosmopolitas), não teriam nada a "ganhar com a bem-tecida rede de obrigações comunitárias, e muito que perder se forem capturados por ela" (Baumann, 2003, p.59). Para o autor um dos aspectos essenciais para a consolidação de comunidades pessoais ou redes sociais é, sem dúvida, o sentimento de confiança mútua que precisa existir em maior ou menor escala entre as pessoas. A construção dessa confiança está diretamente relacionada com a capacidade que cada um teria de entrar em relação com os outros, de perceber o outro e incluí-lo em seu universo de referência.

Dentro do conceito de comunidade e aprendizado, Wenger (2000) enfatiza que historicamente as comunidades de prática remetem à evolução do homem em sociedade, onde os seres humanos formavam comunidades em que as práticas culturais refletiam a sua aprendizagem coletiva: desde uma tribo em torno de um fogo na caverna a uma comunidade de engenheiros interessados em design de freio. O autor destaca também que as comunidades de prática estão por toda parte e que, geralmente, as pessoas estão envolvidas em uma grande quantidade delas.

O foco dessa teoria baseia-se no desenvolvimento da aprendizagem humana através das interações sociais. Os autores Lave e Wenger (1991) definem o termo comunidade de prática como um grupo de pessoas que compartilham uma preocupação, um conjunto de problemas ou uma paixão por um tópico, e que aprofundam seu conhecimento e especialização nessa área pela interação numa base continuada.

Em comunidades de prática, as pessoas estão ligadas umas às outras pelo envolvimento concreto em atividades ou práticas cotidianas, engajadas mutuamente num empreendimento coletivo, orientadas por um senso de propósito comum. Para Wenger (1998) uma comunidade de prática não se reduz a propósitos instrumentais. Refere-se a conhecer, mas também a estar junto, dando significado à vida e às ações de cada membro, desenvolvendo identidades.

O conceito de comunidades de prática tornou-se popular em vários campos acadêmicos incluindo estudos organizacionais (especialmente os temas de gestão do conhecimento e aprendizagem organizacional) e educação. Cox (2005) enfatiza que o uso do termo é muito diversificado, sendo em algumas vezes uma lente conceitual para análise da construção social de significados de significados, em outras vezes, utilizado para se referir a uma comunidade digital ou grupo informal formado por uma organização para facilitar o compartilhamento de conhecimento ou de aprendizagem.

Na década de 90 os pesquisadores Etienne Wenger e Jean Lave, buscavam desenvolver teorias sobre a natureza social da aprendizagem humana, ancorada na antropologia, através do estudo da aprendizagem situada: uma abordagem sobre o processo de formação de identidade através de participações contínuas, ativas, engajadas e situadas dos aprendizes. Neste mesmo período, Brown e Duguid (1991) publicaram sua pesquisa sobre a aprendizagem organizacional através de comunidades de prática, na qual a ênfase estava em aprender dentro de uma organização através de práticas sociais.

Os autores apresentam diferentes enfoques para um mesmo assunto: a aprendizagem individual através da socialização do conhecimento. Para Wenger (2000) conhecimento e aprendizagem são de natureza social. O conhecimento não pode ser separado das comunidades que o criaram, usaram e transformaram. Existe um movimento das pessoas que vai além dos processos rotineiros, um grupo de pessoas que trabalham juntas para achar meios de melhorar o que fazem, ou seja, na resolução de um problema na comunidade ou no aprendizado diário, através da interação regular. Brown e Duguid (1991), por sua vez, enfatizam que a prática é fundamental para a compreensão do trabalho.

Estar engajado em contextos sociais envolve um duplo processo de construção de significados. Por um lado, existem as atividades, conversas, reflexões, e outras formas de participação pessoal na vida social. Por outro, produzem-se palavras artefatos físicos e conceituais, ferramentas, conceitos, métodos, histórias, documentos, links, recursos. (Wenger, 2009). As interações em uma CoP são formas de relacionar as pessoas aos sistemas de aprendizagem, um processo dinâmico que combina a transformação pessoal com a evolução do papel do membro nas estruturas sociais.

Em comunidades de prática, as pessoas são ligadas umas às outras pelo envolvimento concreto em atividades ou práticas comuns, engajadas mutuamente num empreendimento coletivo, orientadas por um senso de propósito comum (Kimble e Hildreth, 2004). A identificação do valor criado em comunidades de prática, se apresenta nas formas como as

peças interagem, recorrem umas às outras para aprender e resolver problemas comuns (Wenger, Trainers e de Laat, 2011).

Fazer parte de um sistema de aprendizagem social relaciona-se aos diferentes níveis de participação e comprometimento dos indivíduos com o grupo. Em alguns, o indivíduo é membro do núcleo da comunidade e em outros pode estar à margem dela. Wenger (2000) destaca três formas de pertencimento em comunidades de prática:

- **Engajamento:** os membros de uma comunidade de prática trabalham juntos, fazem coisas juntos, conversam entre si, produzem juntos, estabelecendo relações de reciprocidade. Para o autor, um aprendizado significativo só será gerado se houver um alto nível de engajamento do grupo nos empreendimentos compartilhados.
- **Imaginação:** como modo de pertencimento a imaginação está ligada a construção de imagens de nós mesmos, de nossas comunidades e do mundo, com a finalidade de reflexão e exploração de possibilidades. Através da imaginação é possível visualizar a prática e criar cenários futuros para a sua efetivação.
- **Alinhamento:** um processo mútuo de coordenar perspectivas, interpretações, e as ações do grupo para o alcance do objetivo maior. O alinhamento está relacionado a direcionamento eficaz das atividades do grupo.

A prática em uma comunidade ou grupo de pessoas reside nas relações de engajamento mútuo. Em seu estudo sobre conhecimento compartilhado e comunidades de prática Allee (2000) destaca que o conhecimento viaja através da linguagem e que cada conversa é troca, uma experiência de ideias, de criação, de conhecimento, experimentar palavras e conceitos. O conhecimento seria então construído em uma comunidade de prática através da combinação de conhecimento tácito (aquele que reside na cabeça das pessoas, profundamente enraizado na sua experiência de vida e de aprendizagem), conhecimento explícito (deliberadamente compartilhado e acessível através de registros, documentos e comunicados) e conhecimento implícito (aquele que só existe para o próprio sujeito).

Para Brown e Duguid (1991) a construção do conhecimento dentro de uma comunidade está ligada à forma como o grupo recebe e compartilha uma vivência. Neste sentido, os autores destacam três elementos importantes para uma comunidade consolidar a prática: narração, colaboração e construção social.

- **Narração:** histórias e suas narrativas têm uma generalidade flexível, que as tornam tanto adaptáveis quanto particulares. Atuam como repositórios da sabedoria

acumulada que protegem a capacidade dos representantes de trabalhar a partir das idealizações modernas do trabalho relacionados a prática.

- **Colaboração:** baseado em narrativas compartilhadas, um segundo aspecto importante é a colaboração, troca de ideias e construção de soluções conjuntas. A aprendizagem individual é inseparável do aprendizado coletivo, socialmente construído e distribuído.
- **Construção Social:** o desenvolvimento da construção social acontece quando surge o entendimento compartilhado a respeito de um problema ou situação exposta na comunidade. Já no ato de contar histórias o indivíduo contribui para o desenvolvimento de sua própria identidade, como um representante. A construção social promove a união, cria confiança e reciprocidade entre os membros.

Comunidades de prática (CoPs) podem ser definidas como espaços onde grupos de pessoas compartilham uma preocupação, um conjunto de problemas ou uma paixão por um tópico e que aprofundam seu conhecimento e especialização nessa área pela interação numa base continuada (LAVE E WENGER, 1991). Dentro deste espaço de trocas, ocorre a aprendizagem: que é o que mais contribui para transformar quem somos e o que fazemos. (WENGER, 1998).

As CoPs envolvem a “criação, expansão e troca de conhecimento”, e não devem ser confundidas com redes informais ou com comunidades de interesse que servem apenas para distribuir informação (WENGER; MCDERMOTT; SNYDER, 2002).

2.1.1 Elementos que caracterizam uma Comunidade de Prática

Uma comunidade de prática não é apenas uma comunidade de interesses em comum, ela difere de grupos de trabalho ou equipes de projeto, seu objetivo está no desenvolvimento das competências dos participantes de forma individual e coletiva através das suas práticas.

Para Alle (2000) o objetivo principal de uma rede é coletar e repassar informações, de maneira informal, sem coesão, sendo apenas um conjunto de relações. Estar em rede não significa estar em comunidade, para isso existem elementos que trazem à tona o senso de dever de um membro que nasce junto da sua própria compreensão compartilhada. O quadro 1 faz um comparativo entre as comunidades de prática e outras formas de trabalho em grupos identificadas nos ambientes digitais: grupos formais, equipes de projetos, rede informal .

Quadro 1: Comparativo das características entre diferentes tipos de relacionamentos em grupo

TIPOS DE GRUPOS	QUAL É O OBJETIVO?	QUEM PARTICIPA?	O QUE TEM EM COMUM?	QUANTO TEMPO DURAM?
Comunidades de prática	Desenvolver as competências dos participantes, gerar e trocar conhecimentos	Participantes auto-selecionados	Paixão, compromisso e dedicação aos interesses compartilhados pelo grupo	Enquanto houver interesse em manter o grupo
Grupos de trabalho formal	Desenvolver um produto ou prestar um serviço	Qualquer um que se apresente ao gerente do grupo	Requisitos do trabalho e metas comuns	Até a próxima reorganização
Equipe de projeto	Realizar uma determinada tarefa	Empregados escolhidos por gerentes sênior	As metas e pontos importantes do projeto	Até o final do projeto
Rede informal	Colher e transmitir informações empresariais	Amigos e conhecidos do meio empresarial	Necessidades mútuas	Enquanto as pessoas tiverem um motivo para manter contato

Fonte: Wenger e Snyder (2001)

Em seus estudos Wenger (2000) elenca as três características principais que definem uma comunidade como sendo de prática: o domínio, a comunidade e a prática.

Uma comunidade de prática deve ter uma identidade definida por um **domínio** de interesse comum, compartilhado entre os membros. Ser membro implica, em compromisso com o domínio e, portanto, uma competência partilhada que distingue os membros de outras pessoas. Cada comunidade de prática possui um domínio que representa a área de conhecimento em torno da qual convergem os interesses dos membros da comunidade, constituindo uma base comum e um senso de identidade. Bem definido, o domínio legitima a comunidade pela afirmação dos propósitos e valores dos membros e de outros atores interessados (WENGER e SNYDER, 2001).

Uma comunidade deve centrar-se em um contexto, um domínio específico de conhecimento. Um contexto partilhado é essencial para o desenvolvimento de uma comunidade, pois dá sentido e orientação às conversas que ocorrem e pode ajudar as pessoas a decidir em que direção levar a comunidade (BALIAN e CARVALHO, 2006).

O domínio não é necessariamente algo reconhecido como "expertise" fora da comunidade, seu valor está ligado à atuação agregadora do membro dentro da comunidade. A contribuição se dá na coletividade, na capacidade de aprender uns com os outros, apesar de poucas pessoas fora do grupo valorizarem ou até mesmo reconhecerem os seus conhecimentos. Membros se identificam com o domínio do conhecimento e juntos criam uma compreensão compartilhada de sua situação.

As pessoas que compõem uma comunidade de prática são atores que se envolvem em atividades conjuntas e discussões, visando ajudar uns aos outros, e compartilhar

informações. Nesse sentido, estar em **comunidade** é exercitar o ato social. O conceito de comunidade está vinculado à forma como os membros se mantêm engajados em atividades conjuntas, discussões, ajuda mútua e compartilhamento de informações.

A participação encontra-se sempre baseada em uma negociação situada e renegociação de significados no mundo. (ANTONELLO, ET AL 2012).

É a união e comprometimento mútuo que faz dos membros de uma comunidade de prática uma entidade social. Muitos grupos de interesse partilham domínios comuns, porém se não interagem e aprendem juntos, não formam uma comunidade de prática. O elemento chave da comunidade é a interação, que desenvolve relacionamentos fortalecendo a confiança entre os membros do grupo.

A **prática** em uma comunidade está ligada à união entre a apropriação do conhecimento e o compromisso firmado pelos participantes para o compartilhamento da compreensão. A prática de uma comunidade é dinâmica e envolve a aprendizagem por parte de cada um. Para uma comunidade de prática para funcionar ela precisa gerar e se apropriar de um repertório compartilhado de ideias, compromissos e memórias. Também precisa desenvolver vários recursos (tais como ferramentas, documentos, rotinas, vocabulário e símbolos que, de alguma forma incorporam o conhecimento acumulado da comunidade).

Uma comunidade bem consolidada desenvolve sua própria linguagem e permite a seus membros uma melhor comunicação e afirmação da identidade da própria. A maneira de fazer e abordar as coisas que são compartilhadas em alguma medida significativa entre os membros, define-se como a prática.

A combinação de **domínio**, **comunidade** e **prática** em um meio social faz surgir estruturas capazes de formar uma comunidade de prática (figura 1).

Figura 1: as três grandes dimensões sociais de uma comunidade de prática



Fonte: elaborado pela autora com base em Wenger (2000)

Dentro destas dimensões, ao projetar uma comunidade de prática, Wenger (2000) destaca também os elementos básicos para a sua consolidação: os eventos, a liderança, a conectividade, a filiação, os projetos de aprendizagem e artefatos.

- **Eventos:** a organização de eventos promove a união da comunidade. Atendendo ou não os objetivos propostos, ajudam a desenvolver o senso de identidade. É a comunidade que irá decidir os tipos de eventos necessários para o seu desenvolvimento: informais, sessões de resolução de problemas, perguntas e respostas.
- **Conectividade:** aumentar relações de intermediação entre as pessoas que precisam de ajuda e as pessoas que podem oferecer ajuda construir relacionamentos. A forma de conectar também é importante, tanto pessoal quanto através de ferramentas e mídias sociais.
- **Liderança:** comunidades de prática precisam ter lideranças internas que conduzam o grupo quando forem encontradas barreiras ao desenvolvimento. Dentro da comunidade podem surgir maneiras diversas de liderar: através de redes de trabalho: pensamentos críticos, pessoas que registrem a prática, pioneiros, etc. Estas formas de liderar podem estar centralizadas em um ou dois membros, ou amplamente distribuídas. As disposições da liderança mudam conforme a evolução da comunidade.

- **Membros:** os membros de uma comunidade devem participar de forma crítica, porém seu envolvimento com a comunidade deve ser difuso. A inclusão de membros pode ser muito útil na consolidação da legitimidade da comunidade: para ele próprio e para a organização em geral. A elaboração de processos para recém-chegados poderem se tornar membros plenos ajuda a garantir o acesso, sem diluir o foco da comunidade.
- **Projetos de aprendizagem:** comunidades de prática aprofundam seu compromisso mútuo quando assumem a responsabilidade por uma agenda de aprendizagem, o que permite uma prática regular. As atividades devem ser direcionadas para explorar conhecimento, encontrar lacunas, desenvolver projetos de aprendizagem envolvendo membros com conhecimentos de áreas diferentes, criar gurias para iniciantes, etc.
- **Artefatos:** as comunidades de prática devem produzir seu próprio conjunto de artefatos: documentos, ferramentas, histórias, símbolos, sites, etc. Os artefatos são representações das práticas exercidas e devem ser usados como base no processo de evolução da comunidade.

2.1.2 Fatores críticos para o desempenho de uma CoP

Os autores Probst e Borzillo (2009) realizaram um estudo em 57 grandes empresas americanas e européias que utilizam comunidades de práticas e nelas identificaram os principais métodos de gestão que contribuem tanto para o sucesso quanto para o fracasso desses grupos. Suas conclusões apontam para alguns pontos cruciais no desenvolvimento de uma CoP, dentre eles destacam-se as ações voltadas para o compartilhamento do conhecimento e da aprendizagem, está realizada de maneira fluída e informal.

Em CoPs bem sucedidas foram identificados fatores como: (1) a definição de objetivos claros e de fácil compreensão, (2) a divisão dos objetivos em sub-temas, (3) a formação de comitês de governança que estabeleçam os limites e regras de convivência, (4) a escolha da liderança para atuar na promoção e condução das atividades, (5) a participações de membros externos que devem agregar novas ideias e práticas, (6) o papel da liderança na condução e promoção de atividades comunitárias e (7) a divulgação dos resultados positivos e conquistas alcançadas pelo grupo. O quadro 2 destaca os fatores de sucesso das CoP e as considerações feitas pelos autores a respeito de cada um dos pontos.

Quadro 2 – Fatores que contribuem para o sucesso de comunidades de prática

Fatores que contribuem para o sucesso de uma CoP	Contribuições
Objetivos estratégicos	A definição de objetivos claros e mensuráveis coopera para o entendimento dos membros quanto ao sentido concreto da CoP.
Divisão de temas	O desdobramento dos objetivos em sub-temas contribui para que os participantes concentrem seus esforços em ações e práticas de sentido único.
Comitês de governança	A criação de comitês de governança comunitária fornece ao grupo limites e regras sobre as atividades globais da comunidade.
Liderança	A eleição de um líder promove para a CoP uma supervisão capaz de colaborar com a escolha e desenvolvimento das melhores práticas.
Membros externos	A participação de profissionais da área ou acadêmicos convidados favorece a ampliação do conhecimento, troca de ideias e experiências práticas.
O papel da liderança	O estímulo ao papel do líder no sentido de conduzir e promover a integração entre os membros, torna a comunidade mais integrada e atrativa.
Falta de hierarquia	A falta de hierarquia traz o estímulo à liberdade dos membros para: criar, inovar, criticar e apresentar soluções concretas para as práticas propostas.
Apresentação dos resultados	A apresentação regular dos resultados obtidos pela CoP influencia diretamente na motivação dos membros, pois aponta o desempenho individual no trabalho do grupo.

Fonte: elaborado pela autora com base em Probst e Borzillo (2009)

Em sentido contrário, os autores também identificaram no mesmo estudo as causas que contribuíram para o fracasso das CoPs. Dentre elas, destacam-se: (1) a falta de um núcleo capaz de apoiar os membros na resolução de problemas, (2) o baixo nível de interação entre os participantes, (3) a falta de flexibilidade no compartilhamento de informações, (3) falta de identificação dos participantes com os propósitos da CoP, e (4) a escolha de práticas intangíveis. O quadro 3 apresenta uma síntese dos fatores e as considerações dos autores sobre cada ponto.

Quadro 3 – Fatores que contribuem para o fracasso de comunidades de prática

Fatores que contribuem para o fracasso de uma CoP	Contribuições
Falta de um núcleo	O estímulo a participação regular, resolução de problemas e apoio a novas ideias somente acontecerá com a formação de um núcleo composto por membros ativamente engajados em suas atividades.
Baixa interação entre os membros	O desenvolvimento da união do grupo depende de um alto nível de interação e de ações que estimulem a confiança e a colaboração entre os membros.
Membros inflexíveis	A relutância dos participantes em aprender e compartilhar o conhecimento com os outros integrantes impede a capacidade dos membros de absorver novas competências.
Ausência de identificação	O significado da CoP deve ser percebido pelos membros em suas rotinas diárias, caso contrário, perde-se o interesse em manter-se no grupo.
Práticas intangíveis	Para que o grupo entenda a utilidade da CoP são necessárias práticas que possam ser medidas ou ilustradas com compreensão global.

Fonte: elaborado pela autora com base em Probst e Borzillo (2009)

Na conclusão do estudo, os autores enfatizam que as CoPs precisam ser orientadas por objetivos estratégicos alinhados com a atividade da organização e adaptável às necessidades específicas dos membros. O sucesso de uma CoP depende principalmente da presença de uma liderança capaz de definir práticas de gestão para o alcance dos objetivos estabelecidos.

Outro ponto importante para a construção de uma comunidade de prática é a participação ou nível de engajamento de cada membro.

2.1.3 Graus de participação em uma Comunidade de Prática

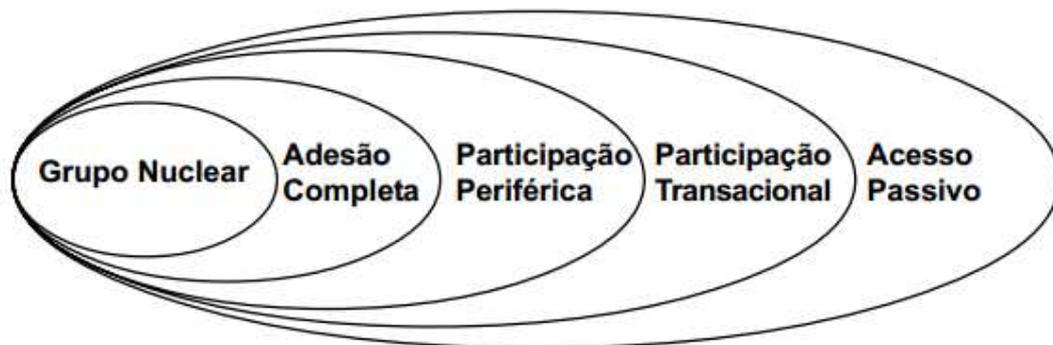
A prática em comunidade sugere não somente uma relação com atividades específicas, como também uma relação com comunidades sociais, e implica tornar-se um participante

pleno, um membro reconhecido na comunidade. Em alguns grupos, o indivíduo é membro do núcleo da comunidade, já em outros, está mais à margem dela.

Na perspectiva da teoria social da aprendizagem, comunidades são vistas como configurações sociais nas quais os empreendimentos de seus integrantes são valorizados e sua participação é reconhecida como competência, ou seja, quem pertence à comunidade é competente para ter acesso a seu repertório e usá-lo de maneira considerada adequada (WENGER, 1998). As comunidades caracterizam-se por atividades ou práticas específicas que definem limites de pertencimento e identidades (WENGER, 2000).

Existem diferentes graus de participação ou engajamento, categorizados por Wenger (1999), conforme a figura 2 demonstra:

Figura 2: níveis de participação em uma comunidade de Prática



Fonte: Wenger (1999)

- **Grupo nuclear** – um pequeno grupo no qual a paixão e o engajamento energizam a comunidade;
- **Adesão completa** – membros que são reconhecidos como praticantes e definem a comunidade;
- **Participação periférica** – pessoas que pertencem à comunidade mas com menos engajamento e autoridade, talvez pelo fato de serem novatos ou porque eles não tem muito compromisso pessoal com a prática;

- **Participação transacional** – pessoas de fora da comunidade que interagem com a comunidade ocasionalmente para receber ou prover um serviço sem tornar-se um membro da comunidade;
- **Acesso passivo** – um grande número de pessoas que têm acesso aos artefatos produzidos pela comunidade, como suas publicações, seu *website* ou suas ferramentas.

Em seu estudo seguinte, Wenger et al. (2002) situam os papéis dos participantes dentro da comunidade que atuam estabelecendo níveis de participação comunitária:

- **nível central:** composto por pessoas que participam ativamente das discussões e debates nos fóruns públicos, assumindo projetos da comunidade, identificando assuntos para tratar e movimentando a agenda de aprendizado da comunidade. Este grupo auxilia o coordenador e lidera a comunidade.
- **nível representado pelos ativos:** as pessoas deste grupo participam regularmente das atividades, porém sem a intensidade do grupo central.
- **nível periférico:** composto pela grande maioria dos participantes.

É importante ressaltar que a participação periférica legítima descreve o engajamento em uma prática social que vincula a aprendizagem como um constituinte integral. Dentro da participação periférica existem participantes que participam, mais, menos, com mais conhecimento ou menos conhecimento, porém sua participação é considerada relevante. Para Wenger et al. (2002) a dimensão periférica é muito importante, pois neste nível, os participantes estão observando e aprendendo, em algum momento irão mover-se cada vez mais para o centro da Comunidade.

Fazer parte de uma comunidade de prática está além do conhecimento técnico ou habilidade associada à obrigação de alguma tarefa. É parte de um amplo conceito estrutural para pensar sobre a aprendizagem em suas dimensões sociais, alinhado às relações existentes entre as pessoas e o mundo, onde os seres humanos são seres sociais em um mundo social. O aprendizado acontece essencialmente através da participação dos indivíduos em comunidades de práticas. (WENGER, 2000).

O sentido de uma comunidade de prática gira em torno da capacidade humana de aprender em conjunto. Em nossas trajetórias, viajamos através de numerosas comunidades buscando o aprendizado compartilhado que cada uma delas pode proporcionar.

2.1.4A aprendizagem situada em comunidades de prática

Para Antonello (2008) o ato de aprender é uma interação entre competência social e experiência pessoal. A autora afirma que as teorias baseadas em práticas ressaltam que a aprendizagem não pode ser considerada somente como processo individual: deve ser compreendida pelo emergir de interações das pessoas com os elementos sociais e materiais de contextos particulares. A aprendizagem em contextos sociais exige tanto participação quanto a produção para a interação.

Em contrapartida com a maioria das atividades de aprendizagem que acontecem em sala de aula e que envolvem um conhecimento abstrato, fora de contexto, de acordo com Lave e Wenger (1991), está a aprendizagem situada, ou seja, aprendizado que ocorre normalmente, e é incorporado dentro das atividades, contextos e culturas. Sendo, geralmente, não intencional, ao invés de deliberada.

Para os autores, a interação social e a colaboração são componentes essenciais da aprendizagem situada. Nesse sentido, quando o aprendiz se envolve em uma comunidade de prática, incorpora certas crenças e comportamentos a serem adquiridos. Percebe-se então que a participação do iniciante (que está na periferia da comunidade) evolui, tornando-se mais ativa e empenhada dentro da cultura, o que, possibilita seu crescimento. De aprendiz, torna-se eventualmente, um especialista.

A aprendizagem situada é destacada também por outros autores que sustentam o aprendizado em um domínio, que permita ao aprendiz adquirir, desenvolver e usar ferramentas cognitivas em atividades de um domínio autêntico. O ato de aprender ocorre, tanto fora como dentro da escola, por meio de interação social colaborativa e a construção social do conhecimento (BROWN, COLLINS e DUGUID,1989).

Através das interações cria-se uma história social de aprendizagem, que combina individualidade e coletividade. Com o tempo, essa história torna-se uma estrutura social informal e dinâmica entre os participantes. A prática está diretamente ligada ao tempo que os participantes dedicam a ela, ea sua produção.

Inicialmente as pessoas têm de participar de comunidades e aprender na periferia. Conforme se tornam capacitadas se “movem para o centro” da comunidade em particular. A aprendizagem, portanto, não é vista como a aquisição de conhecimentos por indivíduos tanto como um processo de participação social.

Lave e Wenger (1991) propõem que a aprendizagem é um processo de participação em comunidades de prática, participação esta que é inicialmente periférica legitimada e gradualmente aumenta em complexidade e engajamento. Os aprendizes participam em comunidades, e a aprendizagem ocorre quando os novos membros começam a dominar as habilidades e demonstram atitudes nas quais se percebe claramente que a participação deles se tornou legítima (ANTONELLO, ET AL 2012).

Em todos estes aspectos a experiência pessoal é ativamente constituída e interpretada através da aprendizagem. A aprendizagem não é apenas a aquisição de habilidades e informações, ela está no processo de difusão do conhecimento dos participantes de uma comunidade de prática por meio da sua própria experiência transmitida aos outros. Para Wenger (2009) ela pode ou não refletir o regime de competências (conjunto de critérios e expectativas pelos quais os participantes se identificam). Estas competências incluem: entender o que importa para a comunidade, envolver-se produtivamente com outros integrantes, usar adequadamente o repertório de recursos que a comunidade tem acumulado através da sua história de aprendizagem.

Ainda sobre aprendizagem situada, Larentis e Antonello (2009) afirmam ser aquela que acontece dentro de um contexto material, histórica e socioeconomicamente definido, um “onde” e um “quando específicos”. Para Wenger (1998) uma das razões pelas quais as pessoas não percebem seu próprio aprendizado no trabalho é o fato de os elementos de aprendizagem consistirem na própria prática, sendo que a aprendizagem não é um objetivo direto, o mesmo ocorre sem a intenção. Sendo assim, os processos de aprendizagens informais seriam de difícil interpretação, avaliação ou mensuração, já que decorrem da prática.

No mesmo sentido, Zboralski (2009), diz que a criação do conhecimento através da aprendizagem não pode ser identificada como uma variável direta observável, e sim como uma consequência indireta, já que os indivíduos participantes de comunidades de práticas são motivados principalmente por benefícios, com relação à sua tarefa de trabalho e sua rede de contatos na organização.

Para Antonello e Godoy (2011) a simples participação na prática, na ação, não cria aprendizagem. Uma pessoa está aprendendo somente quando é capaz de refletir sobre suas ações e reorganizar, assim como reconstruir a experiência, por meio de um processo contínuo de reflexão, isto é, o pensamento que é como um meio de atuação.

Qualquer prática é, assim, uma prática social (WENGER, 1998). Na perspectiva da aprendizagem, a dimensão da prática enfatiza a aprendizagem pelo engajamento, pela

experiência da participação direta (WENGER, 2000). Pela prática as pessoas experimentam o mundo, mas não apenas em um sentido mecânico ou funcional.

A perspectiva social da aprendizagem é resumida por Wenger (1998) nos seguintes sentidos:

- a aprendizagem é inerente à natureza humana;
 - é a primeira e a principal habilidade para negociar novos significados;
 - cria estruturas emergentes;
 - é fundamentalmente experimental e social;
 - transforma nossas identidades;
 - constitui trajetórias de participação;
 - é uma questão de engajamento;
 - é uma questão de imaginação dependente de um processo de orientação, reflexão e exploração para colocar as identidades e as práticas em um contexto mais amplo e significativo.
- envolve ação recíproca entre o local e o global.

O ato de aprender em um meio social implica em realinhamento de conceitos. Um novo membro de uma comunidade traz consigo competências e experiências particulares ao socializar este conhecimento terá que enfrentar a resistência de pontos de vista diferentes. Nesta negociação para convencer a comunidade a segui-lo, está se desenvolvendo pessoal e profissionalmente (WENGER, 2009).

A aprendizagem de natureza social e situada possui pressupostos comuns com o conceito central da obra “Pedagogia da autonomia” do educador Paulo Freire (1996). Freire, considerado um dos maiores pensadores pedagógicos do mundo, influenciou as ideias das chamadas pedagogias críticas. Estas são definidas por Giroux (2010) como movimentos educacionais, guiados por paixão e princípios, para ajudar estudantes a desenvolverem consciência de liberdade, reconhecer tendências autoritárias, e conectar o conhecimento ao poder e à habilidade de tomar atitudes construtivas.

2.1.5 O desenvolvimento de autonomia através da prática

Para Freire (1996) a aprendizagem não se trata de um ato de transmissão de conhecimentos, mas sim da criação de oportunidades para a construção dos saberes, representando um processo de formação, na qual o educando se torna sujeito de seu conhecimento, porém, ambas as partes desse processo (educador e educando) passam por um aprendizado.

Através de interações e trocas de saberes, a pedagogia da autonomia busca incentivar que um discente dê aos alunos a possibilidade de traçar seus próprios objetivos em busca do conhecimento. Dessa maneira, os alunos vão ter qualidades críticas e serão capazes de criar. Da mesma forma, é papel do educador estimular os alunos a verificarem os conteúdos e os métodos de suas próprias descobertas, assim, os formarão autônomos de seus conhecimentos e disciplinados metodologicamente.

Para Freire (1996) o respeito à autonomia e à dignidade de cada um é um imperativo ético e não um favor que podemos ou não conceder uns aos outros. Neste sentido também deve-se aprender com as diferenças, sobretudo com respeito aos pontos de vista e opiniões alheias. O autor enfatiza que a prática deve respeitar à autonomia, o ritmo e as dificuldades de cada um. Nesta forma de aprendizagem destacam-se elementos fundamentais para a prática pedagógica e desenvolvimento do aprendiz, como a ética no ensino, o respeito à individualidade, a aceitação do novo e a rejeição a qualquer forma de discriminação.

Para Gadotti (2005), autor que participou junto com Freire de suas principais construções pedagógicas, a autonomia é a capacidade de decidir-se, de tomar o próprio destino nas suas mãos. Sendo assim, ele enfatiza que o papel da educação é muito mais do que o de instrução: seu papel é o de transformação. Para ser transformadora, necessita transformar as condições de opressão e deve enraizar-se na cultura dos povos. Para ser libertadora, precisa construir entre educadores e educandos uma verdadeira consciência histórica.

Ensinar para a autonomia é ajudar os indivíduos a pensar por si mesmos, a observar e criticar a realidade que os cerca, acreditando que as mudanças são possíveis e que eles têm um potencial criativo sempre a explorar. Freire acreditava que a finalidade da educação era de libertar as pessoas da realidade opressiva e da injustiça. Em seu discurso, transmitia a visão de que a educação visa à libertação, à transformação radical da realidade, para melhorá-la, para torná-la mais humana, para permitir que os homens e as mulheres sejam reconhecidos como sujeitos da sua história e não como objetos.

Os estudos de Freire destacam o papel do oprimido na educação, lançando um novo olhar para as práticas pedagógicas presentes nos processos sociais e para os próprios processos sociais como mediações pedagógicas na construção de novos saberes e novas práticas. De acordo com Streck (2009) o oprimido consubstancia-se como sujeito na luta pela liberdade. O autor, analisando a *pedagogia do oprimido* de Paulo Freire (1981) situa-o entre aqueles que veem o sujeito histórico não como uma essência fixada em determinada classe ou grupo social, mas como emergência na história a partir de condições de possibilidade que existem no oprimido. Este sujeito do ato de libertação é portador de virtudes como autonomia, dialogicidade, humildade, esperança e fé no ser humano.

A transformação pela aprendizagem através do desenvolvimento de autonomia e formação do sujeito vincula-se às possibilidades de uma comunidade de prática, onde é possível valorizar as experiências, ou vivências sociais levem à reflexão e crítica da realidade a qual vivem.

A aprendizagem, dentro do contexto tecnológico atual, pode ocorrer também através das chamadas mídias sociais. Destacadas por Patrício e Gonçalves (2010) não só como um canal de comunicação para pessoas interessadas em procurar, partilhar ou aprender sobre determinado assunto, mas também um meio de oportunidades para o ensino, uma vez que é uma ferramenta popular de fácil utilização, não necessitando de desenvolvimento interno ou de aquisição de software.

2.2 Mídias Sociais

Novas tecnologias como a internet têm estendido o alcance das interações além das limitações geográficas tradicionais, desde as comunidades locais, às organizações individuais, parcerias, cidades, regiões e nível global.

Para Castell (2004) a nossa sociedade é uma estrutura social que vem sendo construída em torno de redes de informação microeletrônica estruturada na internet. A internet é o coração de um novo paradigma sócio-técnico, que constitui na realidade uma base material de nossas vidas e de nossas formas de relação, de trabalho e de comunicação. Nesse sentido, a internet ajuda a constituir a forma organizativa de nossas sociedades. O que a internet faz é processar a digitalidade e transformá-la em nossa realidade, constituindo a sociedade em rede que é a sociedade em que vivemos.

As redes, associadas às ferramentas da Web 2.0, possibilitam uma nova forma de relacionamento, independente de tempo e espaço, as chamadas redes sociais da internet. Para Acioli (2007) falar em redes significa trabalhar com concepções variadas nas quais parecem misturar-se ideias baseadas no senso comum, na experiência cotidiana do mundo globalizado ou ainda em determinado referencial teórico-conceitual. Existe, portanto uma diversidade de definições, que, no entanto parecem conter um núcleo semelhante relacionado à imagem de fios, malhas, teias que formam um tecido comum. Assim como diz Castell (2003) na rede o indivíduo escolhe com quem irá interagir. O que ocorre é que indivíduos montam suas redes, online e off-line, com base em seus interesses, valores, afinidades e projeto. As formas de expressão numa rede social, concretizam-se no estabelecimento de interações entre os nós da rede (atores da rede). (CASTELLS,2003).

Para Segundo Recuero (2009), as redes sociais digitais se caracterizam pela construção do grupo por meio da interação como, por exemplo, nos comentários de um *weblog* ou *fotolog*. Essas redes são mantidas pelo interesse dos atores em fazer amigos e dividir suporte social, confiança e reciprocidade.

Em seu estudo sobre mídias sociais Kaplan e Haernlein (2010) explicam que a ideia de socializar conteúdos através da internet surgiu no início dos anos 80 quando foram criados os primeiros sistemas de discussões com possibilidade de troca de mensagens públicas. A partir daí estabeleceram-se diversas maneiras de compartilhamento de dados e interações virtuais. Mídias sociais podem ser definidas então, como um grupo de aplicações baseadas na Internet, construída sobre ideologias e fundamentos tecnológicos da Web 2.0¹, que permitem a criação e troca de conteúdo gerado pelos usuários.

Através da aplicação de um conjunto de teorias no campo da pesquisa de mídia e processos sociais, os autores classificam diferentes tipos mídia social, ilustrados no quadro 4.

¹Web 2.0 pode ser definida como uma segunda geração de serviços e aplicativos da rede e recursos tecnológicos, que permitem um maior grau de interatividade e colaboração na utilização da Internet (O'REILLY,2007).

Quadro 4: Tipos de mídia social e sua aplicabilidade

TIPOS DE MÍDIA SOCIAL	APLICAÇÃO	EXEMPLO DE APLICATIVO
Projetos colaborativos	Permitem a articulação e criação simultânea de conteúdo por diferentes usuários. Neste tipo de mídia é permitido adicionar, remover e alterar conteúdos, formar textos, classificar links, etc	<i>Wikipedia</i>
Blogs e Microblogs	Páginas da <i>web</i> normalmente geridas por uma única pessoa, mas que oferecem a possibilidade de interação com os outros através da adição de comentários.	<i>Digg e Leaker.net</i>
Comunidades de conteúdo	Plataformas virtuais com o principal objetivo de compartilhamento de conteúdo de mídia entre os usuários.	<i>YouTube</i>
Sites de redes sociais	Aplicativos que permitem que usuários se conectem através de perfis pessoais, troca de mensagens e comentários entre si. Estes perfis podem incluir informações: fotos, vídeos, arquivos de áudio e blogs.	<i>Facebook</i>
Mundos sociais virtuais	Um mundo social virtual permite que os habitantes vivam digitalmente uma vida virtual semelhante à sua vida real. Como em um jogo virtual, os usuários aparecem na forma de avatares e interagem em um tridimensional ambiente virtual;	<i>Second Life</i>

Fonte: elaborado pela autora com base em Kaplan e Haernlein (2010)

Em particular o conceito de compartilhamento de dados que pode ser feito através do uso de sites de redes sociais, como o Facebook®, está alinhado aos processos típicos das comunidades de prática de aprendizagem. Para Manca e Rainijeri (2013) a interação em rede permite a aprendizagem baseada na exploração, conexão, criação e avaliação dentro de redes que conectam as pessoas, artefatos digitais e conteúdo.

Com relação à aprendizagem, as mídias sociais destacam-se pela função cognitiva e relacional que proporcionam aos usuários através de diálogos, partilha de recurso, desenvolvimento de habilidades de comunicação e também à possibilidade de misturar vida pessoal e profissional (fatores que facilitam a aprendizagem informal). Ferramentas como os sites de redes sociais enfatizam a participação dos sujeitos possibilitando uma forma de educação em que a apresentação e compartilhamento de conhecimentos constituem os meios principais na aprendizagem, para uma educação em que o sujeito explora, pesquisa, interage e troca experiências (DOWNES, 2007).

Autores como Hung e Yuen (2010) exploram ainda a utilização de redes sociais como ferramenta suplementar e alternativa ao ensino em sala de aula tradicional, reconhecendo a aprendizagem como uma construção social que é justificada pela participação ativa dos alunos em comunidades virtuais. A utilização de espaços virtuais pode ser propícia tanto para a

aprendizagem quanto para o desenvolvimento social. Segundo Souza e Scheneider (2012) a aprendizagem está ocorrendo quando o indivíduo interage e compartilha opiniões de forma mais espontânea. Para Rocha (2000), o conhecimento é adquirido, formal e informalmente, a partir de experiências e do convívio em sociedade, pelas trocas lingüísticas e reconhecimento de símbolos, em um processo sistemático de formação intelectual e moral do indivíduo, no qual se processa a construção de sua dimensão enquanto cidadão.

Neste sentido, Souza e Schneider (2012) destacam que as mídias sociais são um ambiente propício para que os indivíduos desenvolvam também um sentido de moral social, que engloba um conjunto de leis, não escritas, que regem as relações estabelecidas no ambiente. Este argumento corrobora Lévy (1997) que aponta para a criação do conhecimento através da invenção coletiva, da transformação, da interpretação e da troca. Cada atividade, cada ato de comunicação, cada relação humana implicaria em um aprendizado.

Para Hakkrainen et al. (2004) o critério do tipo de participação e objetivos dos participantes nas comunidades virtuais, diferem-se entre comunidades em que os membros procuram a aquisição de conhecimento e participam ativamente, criando novo conhecimento em conjunto com outros participantes. Nesse contexto, o conhecimento está vinculado as comunidades que o criam, usam e transformam.

Em seu estudo sobre comunidades virtuais na internet Tucker (2012) afirma que estes sistemas tem o objetivo de gerenciar o conhecimento e proporcionar interação entre os participantes, sendo atualmente um dos sistemas mais utilizados pelas organizações devido à infraestrutura tecnológica e à consistência de agregação de participantes. A autora com base em Wenger (2001) explica que estes sistemas normalmente têm capacidades de atendimento de comunidades um pouco mais completas que os sistemas de grupo de discussão, pois focam na interação, porém frequentemente faltam repositórios sofisticados para documentos. A autora destaca as características típicas das comunidades virtuais:

- a) identificação dos participantes, diretórios, e perfis;
- b) espaço para discussão assíncrona, bate-papo;
- c) visualizador de presença, mensagens imediatas;
- d) ferramentas de avaliação;
- e) customização de espaço de comunidade;
- f) espaço para criação de sub-comunidades;
- g) calendário de eventos;
- h) análise de atividade;
- i) ferramentas de administração e criação de produtos.

A figura 3 representa a ideia de como um grupo criado na mídia social Facebook® pode atender à definição de Wenger (2000) para comunidades de prática: “espaço para aprendizagem através da troca de experiências” e as características elegidas por Tucker (2012), com as ferramentas disponíveis no Facebook® para a criação de grupos.

Figura 3. Relações entre característica de uma CoP digital e os recursos da mídia social Facebook®



Fonte: elaborado pela autora com base em Wenger (2000) e Tucker (2012)

A figura 3 fornece uma visão das possibilidades de uso dos recursos do Facebook® que apoiam a interação e troca de conhecimento com relação às principais categorias encontradas em CoPs virtuais. De uma maneira geral percebe-se que um grupo digital possui um espaço relativamente informal que permite aos usuários exercerem os seus próprios pensamentos, reflexões, críticas e fazer suas próprias conexões.

Em seu estudo Panckhurst e Marsh (2008) identificaram importantes contribuições das mídias sociais na aprendizagem, nos resultados verificaram benefícios que vão desde a facilidade de uso e acesso a um senso de propósito, pertencimento e liberdade dos estudantes. As autoras apontam também a responsabilidade adquirida através da aprendizagem autônoma e a partilha de forma eficaz dos conhecimentos que permite, em um ambiente de grupo de

colaboração criativa, a formação de uma comunidade de prática promotora de práticas inovadoras. Como benefícios das mídias sociais em contextos de aprendizagem destacam:

- facilidade de utilização;
- acesso a grupos multiculturais em contexto profissional semelhante;
- a possibilidade de contato com indivíduos e grupos distantes, sem limitação geográficas e de conteúdo;
- oportunidades imediatas para interações multiculturais e compartilhamento de conhecimentos;
- desenvolvimento de autonomia para os alunos em suas pesquisas, sem necessidade de apoio técnico especializado;
- liberdade para definir as características e perfil do grupo;
- rede dinâmica construída em conjunto, sem imposições;
- senso de propósito para manter os alunos focados no tema;
- coesão e auto-gestão do grupo;
- incentivo a independência e autonomia;
- senso de propriedade e pertencimento;

As autoras enfatizam também que para que os aprendizes assumam a responsabilidade pela própria aprendizagem é fundamental o planejamento e estruturação da rede ou plataforma onde será desenvolvida a comunidade. Com tarefas focadas e direcionadas em um espaço informal é possível que o aprendiz se sinta à vontade para desenvolver autonomia e independência em seu aprendizado.

Para uma comunidade de prática *online* obter sucesso é necessário muito mais do que tecnologia, requer uma estratégia inteligente, que considere objetivos da comunidade, papéis, conteúdo e muitos outros critérios não tecnológicos.

Nesse contexto, também cabe ao indivíduo acompanhar essa evolução, buscando conhecimento e principalmente ferramentas tecnológicas que permitam o seu desenvolvimento nas diversas competências profissionais exigidas pelo mercado globalizado.

2.3 Desenvolvimento Profissional

A formação profissional pode ser considerada como um processo organizado de educação no qual os indivíduos aprimoram seus conhecimentos desenvolvem as suas capacidades e

aperfeiçoam suas atitudes e comportamentos, ampliando suas qualificações técnicas ou profissionais. É um processo permanente onde as pessoas se preparam para o exercício profissional esperado pelas organizações e pela própria sociedade (BURNHAM e FAGUNDES, 2005).

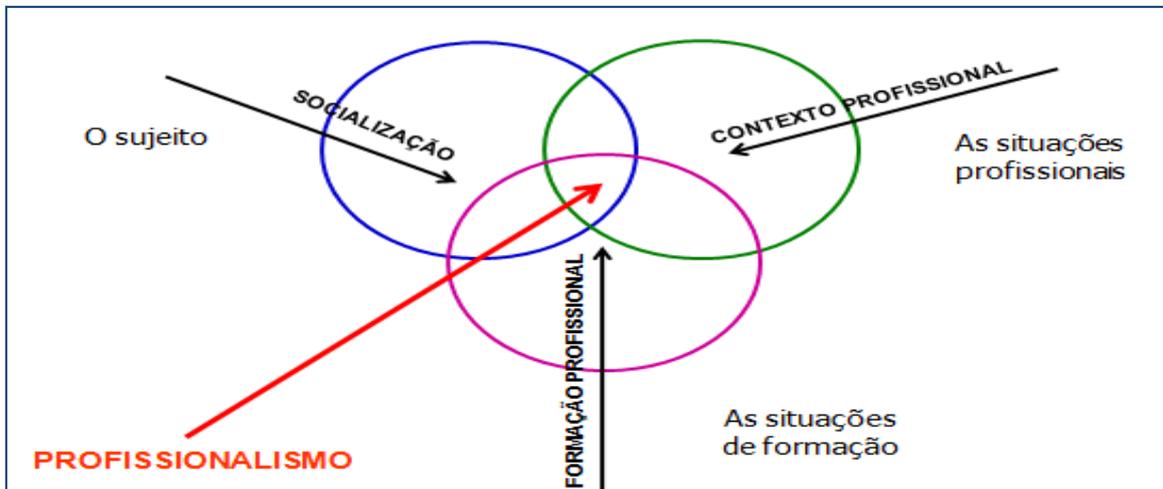
Já o desenvolvimento profissional alcançado através da participação em comunidades de prática estabelece uma ligação direta com outro enfoque conceitual para competências, direcionado para o agir. Para definir a competência através da atuação do indivíduo, buscou-se definições das teorias das escolas francesas representadas por autores como Le Boterf (2003) e Zarifian (2001) que analisam a competência como sendo um processo dinâmico reconhecido por meio do resultado de uma ação eficaz. Trata-se, portanto, da noção da competência prática ou da competência em ação.

O argumento de Le Boterf (2003) é que as competências se manifestam no centro de uma situação complexa ou no âmbito de um evento crítico. A competência se expressa na ação, na atitude do ator de ir além do prescrito. É preciso saber transpor: saber envolver-se, saber aprender e aprender a aprender.

O profissional deve saber utilizar em um novo ambiente os conhecimentos adquiridos em contextos distintos. Le Boterf (2003) enfatiza que ao transpor barreiras o profissional reconhece semelhanças nas estruturas dos problemas a tratar ou das situações que deve interferir. E um elemento é fundamental para a transposição do conhecimento: a comunicação.

Para o autor, saber não é possuir mas utilizar. Um bom profissional sabe não só dominar uma técnica, mas executá-la em ambientes de pressão e *stress*, assim não há competência senão em ato. Para que haja competência é preciso colocar em prática um repertório de recursos (conhecimentos, capacidades relacionais, capacidades cognitivas, etc) construídos pelo indivíduo através da mobilização de três domínios (social, profissional e de formação), demonstrados na figura 4.

Figura 4: Mobilização de recursos



Fonte: Le Boterf (2003)

Seguindo a mesma lógica, Zarifian (2001) conceitua competência como a tomada de iniciativa e responsabilidade do indivíduo em situações profissionais com as quais ele se defronta. Competência é uma inteligência prática das situações, que se apóia em conhecimentos adquiridos e os transforma à medida que a adversidade das situações aumenta. Competência é a faculdade de mobilizar redes de atores em volta das mesmas situações de compartilhar desafios, de assumir áreas de responsabilidade. (ZARIFIAN, 2001).

Segundo Zabala e Arnau (2010) a competência consistirá na capacidade ou habilidade para realizar tarefas de forma eficaz nos diferentes âmbitos da vida, mediante ações nas quais são mobilizados, ao mesmo tempo e de maneira inter-relacionada, componentes atitudinais, procedimentais e conceituais. As competências relacionadas ao saber fazer e ao saber empreender, às quais vale acrescentar todas aquelas relacionadas ao trabalho colaborativo e em equipe, são fundamentais nesse caso.

Em complemento à visão de competências desenvolvidas no agir, Bittencourt (2004) destaca três relações necessárias: i) a interação entre as pessoas propicia uma melhor articulação das diretrizes e dos níveis organizacionais, ii) a identificação do significado de competência permite a sua legitimação, iii) a experiência relaciona-se diretamente a formação, no sentido de capacitação que implica visão pessoal, educacional e profissional. Portanto a competência pode ser explicada com base na sua concepção, redes de trabalho e recursos.

O desenvolvimento de competências por meio da ação possui uma ligação clara com a aprendizagem proporcionada através da prática em uma comunidade. Ambas, ação e prática

requerem dinamismo e interação constante. O produto da prática dependerá da ação de cada membro, ao agir o membro estará ampliando suas capacidades e conseqüentemente, adquirindo competências. Destaca Le Boterf (2003) que é aplicando suas competências que o indivíduo se torna um bom profissional.

O processo de desenvolvimento profissional é muitas vezes vinculado a programas de capacitação e treinamento, porém sua concepção ultrapassa estes conceitos. Segundo Hinrichs (2006) treinamento pode ser definido como qualquer procedimento formal que tenha por objetivo ampliar a aprendizagem entre os membros de uma organização. Nesse sentido, capacitar através de treinamento é tornar o indivíduo habilitado para o desempenho de uma função, é qualificado para determinado trabalho.

Para Pacheco et al (2005) o treinamento profissional caracteriza-se por objetivos bem delimitados e por buscar alcançar uma operacionalização imediata dos conteúdos e aspectos trabalhados nas suas atividades. No mesmo sentido, a capacitação de um indivíduo pode ser entendida como o ato de tornar uma pessoa capaz, possuidora de faculdades, potencial e habilidades para estar em estado de compreender e desenvolver uma determinada atividade.

Já, o desenvolvimento, está além de treinamento, é entrelaçado às expectativas pessoais do indivíduo em relação ao seu crescimento profissional e independe da empresa. Engloba experiências, vivências, percepções e, principalmente, a capacidade pessoal de cada um (PACHECO ET AL 2005). Os autores destacam que os resultados do desenvolvimento individual contribuem para a organização, já que provocam no indivíduo uma visão pessoal e organizacional mais sistêmica.

Na visão de Kolb (1984), a experiência é central para o desenvolvimento. Faz parte de um processo dialético e ininterrupto de aprendizagem, presente permanentemente ao longo da vida do indivíduo. Volta-se para uma aprendizagem individual, que pode muitas vezes, não ter nenhuma relação com um trabalho específico. Reflete a qualificação quanto a competências, conhecimentos, sentimentos e postura ética relativos à profissão.

A busca pelo desenvolvimento profissional pode ser vista como uma forma de superar as desigualdades sociais (desemprego, exclusão, marginalização) que ainda mantêm grandes contingentes populacionais em condições de pobreza relativa e absoluta.

2.4 Vulnerabilidade social

O conceito de desigualdade social está ligado à vulnerabilidade social, termo que segundo Janczura (2012) pode ser definido como exposição a riscos e baixa capacidade material, simbólica e comportamental de famílias e pessoas para enfrentar e superar os desafios com que se defrontam. Portanto, os riscos estão associados, por um lado, com situações próprias do ciclo de vida das pessoas e, por outro, com condições das famílias, da comunidade e do ambiente em que as pessoas se desenvolvem.

Palma e Mattos (2011) destacam que não apenas a pobreza material torna os grupos vulneráveis, o processo de exclusão passaria pela perda do senso de pertencimento, uma vez que os indivíduos experimentariam um abandono geral, além da incapacidade de reagir. Pode-se considerar, então, que, de fato, os excluídos carecem dos bens e serviços necessários, mas, além disso, precisa-se considerar também, que o cerne da questão passa pela precariedade da cidadania (prática de direitos e deveres sociais).

Para o sociólogo Boaventura Santos (1999) o aspecto político da exclusão revela que seu maior problema é a ausência de cidadania que impede os excluídos de perceberem como as carências são impostas e as oportunidades obstruídas. Para ele, a emancipação dos excluídos não perpassa só o caminho da política e da economia, mas é, antes, individual, social e cultural. Sendo assim, para abolir as formas de opressão e exclusão social, não basta conceder os direitos, é preciso, também, organizar a reconversão dos processos de socialização.

A busca pela emancipação social de grupos vulneráveis inicia no processo de empoderamento ou fortalecimento pessoal. Para Kleba e Wendausen (2009) empoderamento é um termo multifacetado para um processo dinâmico que envolve aspectos cognitivos, afetivos e de conduta. Assim, o processo de empoderamento acontece em três dimensões da vida social: psicológica ou individual; grupal ou organizacional; e estrutural ou política. O empoderamento pessoal possibilita a emancipação dos indivíduos, com aumento da autonomia e da liberdade dentro do contexto social. O nível grupal desencadeia respeito recíproco e apoio mútuo entre os membros do grupo, promovendo o sentimento de pertencimento, práticas solidárias e de reciprocidade. O empoderamento estrutural favorece e viabiliza o engajamento, a corresponsabilização e a participação social na perspectiva da cidadania.

Para (Herriger, 2006) através desse processo, pessoas renunciam ao estado de tutela, de dependência, de impotência, e transformam-se em sujeitos ativos, que lutam para si, com e

para os outros por mais autonomia e autodeterminação. O empoderamento é um processo que compreende os potenciais e as competências individuais, sistemas de ajuda e práticas pró-ativas relacionadas a mudanças sociais e políticas (ZIMMERMAN E RAPPAPORT 2004).

De acordo com Kleba e Wendausen (2009) existem recursos que criam condições de empoderamento social, dentre eles os autores destacam: apoio emocional (diminuição do sentimento de impotência, dependência e solidão), apoio material (disponibilização de recursos materiais, técnicas de intervenção e recursos práticos para o cotidiano), mediação para o acesso a recursos que diminuam a sobrecarga gerada no enfrentamento de adversidades, apoio cognitivo/informacional (informações e esclarecimentos sobre direitos e disponibilidade de serviços).

Dentro do contexto de criar formas de apoio para dar aos indivíduos condições de empoderamento, Friedmann, (1996) destaca que quanto maior o acesso as bases de produção doméstica – como informação, conhecimento, participação em organizações comunitárias, além dos recursos financeiros –, maior a capacidade de estabelecer e alcançar objetivos. No mesmo sentido, Rocha (2000) enfatiza que a construção da emancipação se dá a partir da troca de experiências e do convívio em sociedade, comunicação e reconhecimento de símbolos, em um processo sistemático de formação intelectual e moral do indivíduo.

Ao exercer suas capacidades e competências, o indivíduo passa a se perceber como útil. Esse senso de utilidade traz à tona o sentimento de inclusão, de fazer parte de algo maior. É neste sentido que ao estar capacitado o indivíduo torna-se empoderado ou emancipado para sair da condição social em que se encontra. Dentro dessa lógica, um dos pressupostos desse trabalho é que a aprendizagem compartilhada (conduzida através de comunidades, redes ou grupos) possa ser um caminho para o desenvolvimento social e profissional de indivíduos que buscam a inclusão.

Dentre as possibilidades tecnológicas estão as criações feitas de maneira colaborativa, destacadas por Urze (2006) como propulsoras de inclusão, a partir do fator chave que as norteiam: a confiança. A confiança é um elemento cultivado por interesses comuns e preocupações que surgem em um grupo ou uma área do conhecimento, nas quais se deseja compartilhar experiências para solucionar problemas, bem como compartilhar ideias e práticas com o objetivo de preservar as suas capacidades e aumentar as suas competências.

O desenvolvimento de sentimentos como confiança e ajuda mútua, importantes para a superação do estado de exclusão, relacionam-se aos conceitos de conceitos de comunidades de prática na medida em que, os indivíduos pertencentes ao grupo, compartilham práticas de aprendizagem.

A próxima seção apresenta, de maneira resumida, o referencial teórico integrado da pesquisa.

2.5 Integração do Referencial Teórico da Pesquisa

Ao construir este estudo identificaram-se os conceitos chaves que trouxeram a compreensão da relação entre os conceitos. É importante destacar que a pesquisa tem como objetivo principal verificar como uma comunidade de prática construída em mídia social (Facebook®) pode contribuir para o desenvolvimento profissional de grupos em situação de vulnerabilidade social. O Quadro 5 apresenta uma síntese dos temas abordados.

Quadro 5 – Síntese dos conceitos abordados na pesquisa

Comunidades de prática	Mídias sociais	Desenvolvimento profissional	Vulnerabilidade social
Espaços onde grupos de pessoas compartilham uma preocupação, um conjunto de problemas ou uma paixão por um tópico e que aprofundam seu conhecimento e especialização nessa área pela interação numa base continuada (LAVE E WENGER, 1991).	Grupo de aplicações baseadas na Internet, construída sobre ideologias e fundamentos tecnológicos da Web 2.0, que permitem a criação e troca de conteúdo gerado pelos usuários (KAPLAN E HAERNLEIN, 2010).	Engloba experiências, vivências, percepções e, principalmente, a capacidade pessoal de cada um. Ligado às expectativas pessoais do indivíduo em relação ao seu crescimento profissional (PACHECO ET AL. (2005).	Exposição a riscos e baixa capacidade material, simbólica e comportamental de famílias e pessoas para enfrentar e superar os desafios com que se defrontam (JANCZURA,2012)

Fonte: elaborado pela autora com base no Referencial Teórico do estudo.

Finalizando a sessão teórica, apresentam-se algumas proposições da pesquisa estabelecidas a partir de uma leitura preliminar das principais referências sobre o tema encontradas até o momento. As proposições indicam as hipóteses (qualitativas) a serem investigadas de forma qualitativa no decorrer do estudo, podendo ser confirmadas ou não de acordo com os resultados alcançados.

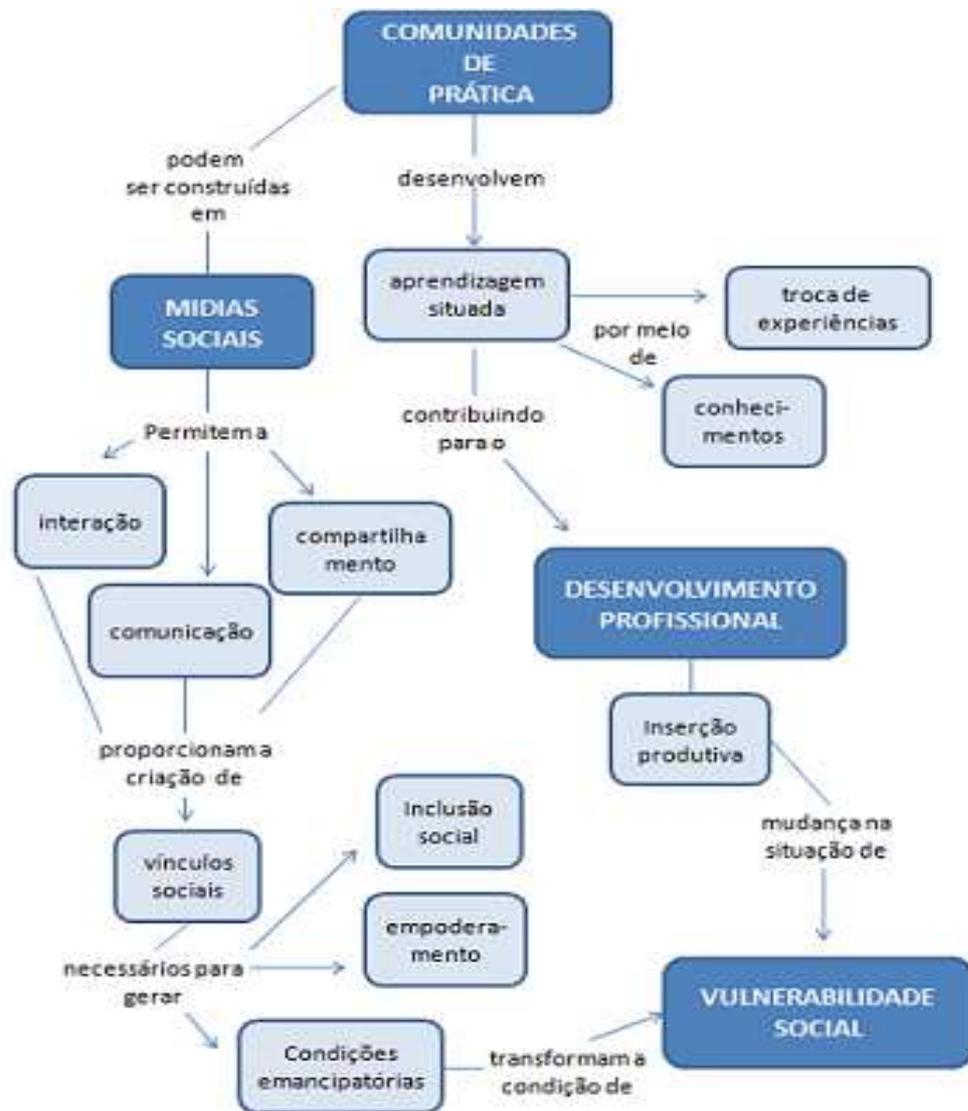
P1 – É possível utilizar uma mídia social (Facebook®) para a criação de uma comunidade de prática digital.

P2 - Comunidades de prática criadas em mídia social podem contribuir para o desenvolvimento profissional por meio de uma aprendizagem prática e situada.

P3 – Por meio de uma comunidade de prática em mídia social é possível estabelecer vínculos sociais e inclusão produtiva (o que, futuramente, pode vir a colaborar para superar as condições de vulnerabilidade social).

Com base nesses pressupostos, formulou-se a figura 5, mapa conceitual que ilustra a relação entre os conceitos considerados pela pesquisa e as relações encontradas entre eles.

Figura 5: Mapa conceitual



Fonte: elaborado pela autora

3. MÉTODOS E PROCEDIMENTOS

Neste capítulo serão descritos os procedimentos metodológicos utilizados para a realização da pesquisa, evidenciando-se os seguintes aspectos: a abordagem metodológica, a escolha do método, a definição da população, etapas da pesquisa, procedimento de coleta de dados e análises dos resultados.

3.1 Abordagem Metodológica

O método utilizado neste trabalho será a *design research*, que segundo Machado, *et al* (2013) é descrito como método de pesquisa que pressupõe a ação do pesquisador em uma determinada realidade, compreendendo, construindo e testando uma possível solução para um problema.

Para Manson (2006) a *Design Research* é tida como um processo de utilização do conhecimento para projetar e criar artefatos úteis (que irão satisfazer uma necessidade ou alcançar algum objetivo) e depois usar diferentes métodos rigorosos para analisar o porquê, ou porque não, um artefato em particular é eficaz. Durante a fase de análise haverá uma compreensão da necessidade de reconstrução ou redirecionamento do artefato.

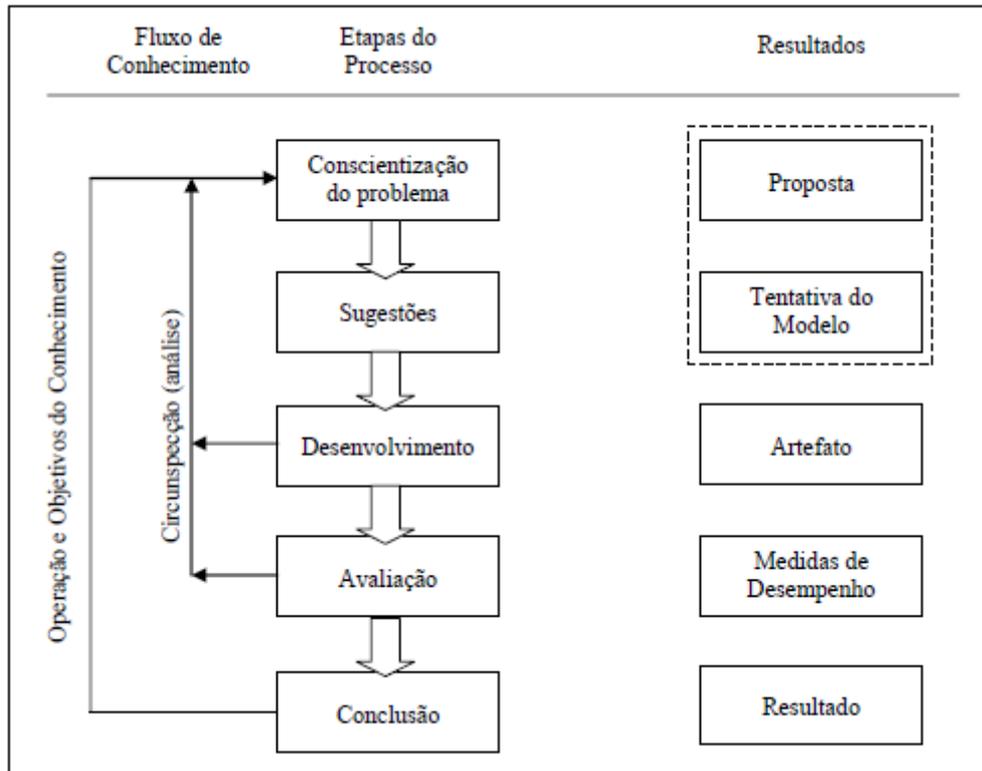
De acordo com Vaishnavi e Kuechler (2004) esse método geralmente é definido como uma atividade que contribui para a compreensão de um fenômeno. Esse fenômeno pode ser definido como um conjunto de comportamentos de alguma entidade ou objeto que seja interessante para o investigador ou para algum grupo de pesquisa. Para os autores o conhecimento é gerado e acumulado através da ação. Os processos são demonstrados através de ciclos, onde o conhecimento é usado para criar obras e as obras são avaliadas para construir conhecimento.

Em complemento Machado *et al* (2013) destacam que princípio fundamental da *Design Research* é que o conhecimento e a compreensão de um problema e sua solução são adquiridos na construção e aplicação de um artefato para um contexto de problema específico. Assim o pesquisador não é mais um observador, mas um indivíduo que age no contexto pesquisado, buscando compreender uma determinada realidade, em que utiliza o seu potencial criativo para a geração de soluções para problemas ou necessidades reais. Os pesquisadores podem gerenciar processos de pesquisa em colaboração com os participantes, para desenhar e implementar intervenções sistematicamente, refinando e melhorando os projetos iniciais,

para, finalmente, avançar o conhecimento e soluções para problemas reais tanto em aspectos pragmáticos quanto teóricos.

Para o alcance dos objetivos propostos, o método deve ser aplicado e desenvolvido em uma seqüência de etapas. Para esta pesquisa adotou-se adaptado por Machado et al (2013) das pesquisas de Takeda et. al. (1990), Vaishnavi e Kuechler (2004) e Manson (2006), ilustrado na figura 6. De acordo com os autores a aplicação do método está dividida nas seguintes etapas:

- **Entendimento ou Conscientização do Problema:** ao tomar conhecimento de um problema ou oportunidade de pesquisa, o pesquisador inicia o processo de investigação buscando entender e tomar consciência do problema. Nesta etapa ocorre a formalização da ideia ou proposta a ser estudada.
- **Sugestões:** a etapa de sugestão é totalmente criativa, nessa fase serão criados modelos experimentais que buscam soluções para o problema apontado. Os projetos estão ligados a uma proposta formal e as sugestões estão vinculadas às bases teóricas e conhecimentos a respeito do contexto estudado.
- **Desenvolvimento:** nesta etapa o pesquisador construirá um ou mais artefatos. As técnicas utilizadas variam, dependendo do artefato a ser construído.
- **Avaliação:** após a construção do artefato, este deverá ser avaliado de acordo com os critérios da proposta. Antes e durante a construção, os pesquisadores formulam hipóteses sobre como será o comportamento do artefato. Quaisquer desvios de expectativas devem ser relatados pelos pesquisadores. Os desvios de comportamento esperados do artefato forçam os pesquisadores a redefinir e buscar novas sugestões. O *design*, então, é modificado, muitas vezes, a partir das sugestões derivadas dos comportamentos inesperados do artefato. O novo conhecimento é produzido, gerando um ciclo de aprendizagem.
- **Conclusões:** Nesta fase são consolidados e registrados os resultados da pesquisa. Mesmo que em alguns pontos possam existir desvios de comportamento, se a avaliação do esforço for considerada satisfatória será o momento de apresentar e descrever os resultados.

Figura 6: Etapas da pesquisa *design research*

Fonte: Machado et al (2013) adaptado de Takeda et. al. (1990), Vaishnavi e Kuechler (2004) e Manson (2006).

Sendo a *Design Research* a maneira pela qual se torna possível gerar novos conhecimentos baseados em experiências práticas, optou-se pela utilização deste método para a realização da pesquisa. A escolha teve como base o objetivo do estudo que pressupõe a criação de uma comunidade de prática em mídia social para desenvolvimento e capacitação profissional.

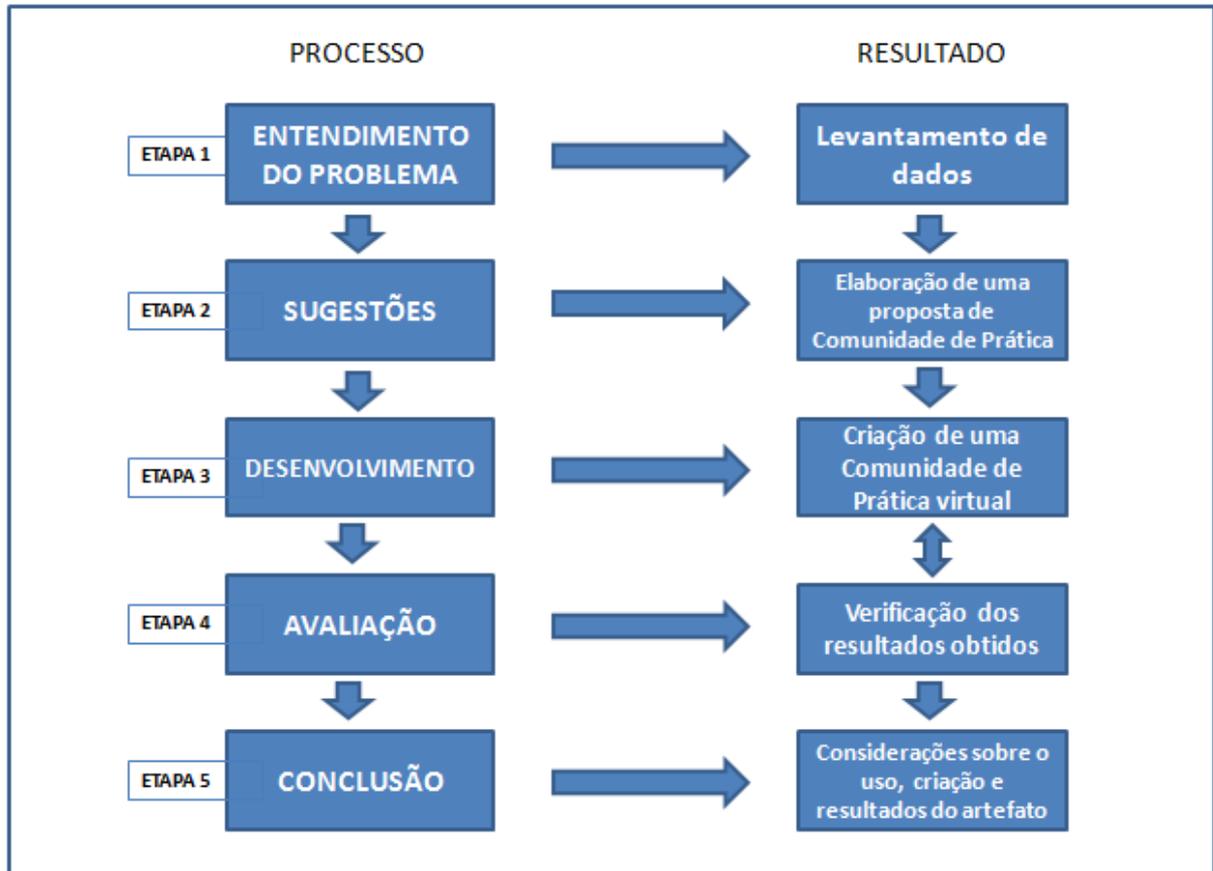
3.20 desenho e a aplicação da *Design Research* na pesquisa

Entende-se que o método *design research* possibilita a criação de artefatos úteis voltados para a resolução de um problema ou possibilidade de pesquisa. Para Manson (2006) o conhecimento é gerado através da ação e a sua compreensão adquirida durante a fase de análise realimenta e constrói o corpo de conhecimentos da disciplina.

Durante as etapas de construção do artefato novos conhecimentos são gerados, formando um acúmulo entre os saberes utilizados para a construção do projeto e as descobertas empíricas. As etapas seguidas para a construção do artefato nesta pesquisa estão

demonstradas na figura 7, elaborada segundo o modelo de Manson (2006) com base em Vaishnavi e Kuechler (2004) e Takeda et. al. (1990) para desenvolvimento do método.

Figura 7: Etapas do processo de *design research* para a pesquisa



Elaborado pela autora com base em Machado et al (2013).

As etapas são construídas em uma sequência interativa onde a análise de resultados de uma será à base de construção da seguinte. É importante destacar que durante o desenvolvimento do artefato existe a possibilidade de mudança ou realinhamento de ações de acordo com os resultados alcançados. Por tratar-se de um processo criativo, desvios de comportamento podem gerar adequações necessárias ao processo.

3.2.1 Entendimento ou Conscientização do Problema

Para Manson (2006) o processo de investigação começa quando o pesquisador toma conhecimento de um problema ou oportunidade de pesquisa. A conscientização para o entendimento do problema iniciou-se com a escolha do tema para pesquisa.

Inicialmente, pensou-se em estudar as possibilidades de utilização das mídias sociais em contextos de ensino e aprendizagem. Aliada a esta ideia estava a ideia de contribuir para se desenvolver os vínculos sociais entre estudantes que se encontram em situação de vulnerabilidade social, devido a este público fazer parte do contexto profissional da pesquisadora.

Por meio de sugestões da orientadora surgiu à proposta para a criação de uma comunidade de prática digital, um espaço de interações e troca de conhecimentos, como forma de utilizar as mídias sociais para a aprendizagem em grupos considerados vulneráveis. Formada a ideia, iniciou-se a pesquisa bibliográfica através de livros, artigos, sites e bases de dados. Percebeu-se então que o estudo seria viável, tanto pelo aporte teórico quanto pela identificação de pesquisas sobre o assunto, porém explorando outros conceitos e contextos.

O segundo passo foi à definição dos participantes da pesquisa empírica, visando à compreensão do contexto tecnológico e das necessidades reais de desenvolvimento profissional e pessoal de grupos vulneráveis. A proposta inicial seria trabalhar com um projeto chamado Cidades da Solda, onde empresas da região metropolitana de Porto Alegre, Rio Grande do Sul, em parceria com o SENAI local buscam capacitar profissionalmente pessoas que se enquadram em situações sócio-vulneráveis. O projeto Cidades da Solda abrange um público bastante amplo com idades entre 18 e 60 anos, que possuem experiências e qualificações diversas. Essa diversidade de conhecimento foi vista como um fator importante para a construção de uma comunidade de prática, já que o princípio está na aprendizagem situada que pode ocorrer através de trocas de experiências e vivências.

Porém, após o envio da proposta de pesquisa para a coordenação de ensino do SENAI – Canoas, houve um retorno negativo para a realização do estudo. Um dos motivos declarados, de forma informal, seria a respeito da política de não divulgação da iniciativa em mídias sociais. O argumento apresentado foi o de que o alcance das mídias sociais é muito amplo, podendo trazer conseqüências negativas para as empresas patrocinadoras. Isso poderia ocorrer caso algum participante insatisfeito com o projeto utilizasse o meio digital para expressar suas críticas e opiniões pessoais. Isso implicaria em possíveis danos à imagem do projeto e das empresas envolvidas, o fato de permitir o desenvolvimento de uma comunidade em mídia social com os participantes acabou sendo visto como um risco desnecessário..

Dadas as circunstâncias, foi necessário redefinir os sujeitos da pesquisa. A busca voltou-se então para os cursos de aprendizagem técnica da instituição (SENAI), a qual a pesquisadora faz parte do quadro docente. Os cursos técnicos profissionalizantes ofertados

pela instituição já são direcionados a estudantes em situação sócio-vulnerável beneficiados por programas governamentais de cotas de aprendizagem.

Observa-se que o grupo selecionado é composto por 43 alunos, considerando apenas os que responderam a todos os instrumentos de coleta de dados, antes e após a aplicação do artefato. É importante destacar que os sujeitos da pesquisa são estudantes do curso de manutenção elétrica e predial, porém não fazem parte da mesma turma. Foram considerados os dois turnos do curso como sujeitos: turno da manhã (18 alunos) e turno da tarde (25 alunos).

Cabe ressaltar que a metodologia de ensino técnico aplicada pela instituição atribui a um único professor a função de ministrar o curso integralmente. Assim o professor desempenha um papel importante junto aos alunos, pois irá acompanhar o processo de evolução da aprendizagem técnica em sua totalidade.

Assim, foram convidados a participar do grupo 05 professores de diferentes cursos ministrados pela instituição (Manutenção Elétrica, Manutenção Predial, Eletrônica, Automação Industrial, Mecânica Industrial) e 01 supervisor educacional. Além dos professores, a pesquisadora, docente na área de Gestão Administrativa, também foi incluída no grupo para atuar no papel de colaboradora da comunidade. Totalizando então, uma comunidade de prática com 48 membros.

Considerando o foco do estudo, a figura 8 demonstra a seqüência de ações realizadas, para que, de forma gradual, o problema de pesquisa pudesse ser entendido com clareza. Essas etapas compreendem: (1) seleção do grupo, (2) instrumentos de diagnóstico, (3) sensibilização.

Figura 8 – Etapas para o entendimento do problema



Fonte: elaborado pela autora

- **Seleção do grupo:** para a escolha do grupo pesquisado foram estabelecidos alguns critérios básicos alinhados aos objetivos da pesquisa: o **primeiro critério** estabelecido foi a acessibilidade da pesquisadora as informações necessárias para a realização do estudo. Tendo em vista a situação anterior, onde o grupo escolhido teve de ser descartado devido a restrição de informações, ter liberdade de acesso aos dados passou a ser um dos fatores mais importante na escolha dos sujeitos. Por fazer parte do quadro docente da instituição de ensino (SENAI) o acesso as turmas de aprendizagem profissional foi facilitado. Além disso, houve uma maior disponibilidade de tempo e uso da estrutura da instituição para a realização da pesquisa.

O **segundo critério** estabelecido foi a seleção de turmas que se enquadrassem no perfil proposto: alunos dos cursos de aprendizagem profissional avaliados como sócio-vulneráveis. Dentro deste parâmetro o número de integrantes também foi considerado, buscou-se selecionar turmas com um número mínimo de vinte alunos matriculados. Assim, selecionou-

se o curso de Manutenção Elétrica e Predial que possui ao todo 44 alunos matriculados, divididos entre os turnos da manhã e da tarde.

- **Instrumentos de Diagnóstico:** após a escolha do grupo, buscou-se coletar dados que possibilitassem não apenas conhecer o perfil e características gerais dos participantes, mas que trouxessem à tona informações relevantes para o entendimento dos desejos e necessidades dos indivíduos dentro do contexto em que se encontram. Para compor a coleta de dados foram utilizadas duas técnicas: entrevistas em grupo focal e questionário com questões fechadas. Elas são detalhadas a seguir:

Para compreender o perfil e expectativas do grupo optou-se por utilizar, em um primeiro momento, a técnica de **grupos focais**. A ideia de utilizar grupos focais está relacionada ao conceito de Babour (2009), que define o uso da técnica para a compreensão dos processos de construção da realidade por determinados grupos sociais; práticas cotidianas, ações e reações a fatos e eventos, comportamentos e atitudes. As entrevistas focais foram realizadas com os dois grupos de alunos do curso de Elétrica Predial, divididos de acordo com o turno (oito participantes em cada grupo). O roteiro da entrevista (apêndice A) abordou, através de questões abertas, o uso de tecnologia, acessibilidade, mídia social e formação profissional.

Os grupos focais foram realizados no SENAI – Canoas, no dia 26 de junho de 2014, em turnos diferentes. No turno da manhã participaram oito alunos, selecionados de maneira aleatória pela pesquisadora. Da mesma forma no turno da tarde, mais oito alunos participaram do grupo focal. A separação em dois grupos foi necessária devido à falta disponibilidade de horário dos participantes. Os grupos focais foram gravados em áudio, com a devida autorização dos entrevistados.

Com base na análise dos dados obtidos pelos grupos de foco, elaborou-se um **questionário** (apêndice B) composto por questões fechadas. Buscou-se, através desse instrumento, diagnosticar o perfil do grupo e seu contexto social, além as tecnologias acessíveis e percepções quanto ao uso das mídias sociais em suas rotinas diárias. As questões também abordaram as experiências profissionais e temas considerados importantes pelos alunos para a sua formação profissional. O questionário foi criado com base no referencial teórico abordado, discutido e ajustado entre a pesquisadora e a orientadora da pesquisa. Seu conteúdo também teve influência das principais categorias apontadas nas respostas do grupo durante as entrevistas focais.

Assim, em 10 de julho de 2014, foi realizado um pré-teste, para validação de face desse instrumento, com a participação de 14 (quatorze) estudantes do curso técnico de Eletrônica da

mesma instituição. A escolha desse grupo se deu devido a possuírem características similares aos sujeitos da pesquisa. A grande maioria dos respondentes comentou que as questões foram elaboradas de maneira clara e de fácil compreensão e, que devido a isso, o tempo de preenchimento foi rápido. Dessa maneira, não foram necessárias alterações, permitindo sua aplicação na sequência, de forma integral.

O questionário foi aplicado de forma presencial no SENAI – Canoas em 15 de julho de 2014, aos 43 estudantes do curso de manutenção elétrica e predial. Assim como no grupo focal, a aplicação aconteceu em turnos diferentes. Os dados obtidos foram analisados a partir de análises estatísticas simples, gerando material para a criação de uma apresentação de resultados.

Outra técnica utilizada como complemento para a compreensão do comportamento e das relações existentes entre os participantes do grupo foi a **observação direta**. De acordo com Cooper e Schindler (2003) somente através da observação direta torna-se possível obter certas informações, como por exemplo, as formas como as pessoas se relacionam fisicamente umas com as outras. Para o estudo foram realizadas aproximadamente 30 horas de observação, durante o período de junho a dezembro de 2014. As observações ocorreram de forma direta, com a pesquisadora estando presente nos ambientes de ensino freqüentados pelos alunos onde puderam ser registradas algumas percepções referentes a integração, relacionamento interpessoal, comportamento, comunicação entre os membros, etc. Os registros compõem e anotações manuais escritas em um caderno de observações.

Com o objetivo de sensibilizar o grupo para a pesquisa, os resultados obtidos através da aplicação dos instrumentos de coleta foram expostos em uma reunião denominada *Sensibilização*. Nesse momento, foram apresentados também os objetivos do estudo e os principais conceitos teóricos que o compõem. A reunião abordou a ideia principal do projeto (criação de uma comunidade de prática em mídia social para o desenvolvimento profissional) e teve um espaço livre para discussões, onde os participantes puderam expor suas sugestões e dúvidas quanto a proposta. O conteúdo da apresentação foi dividido em: (1) perfil dos participantes, (2) acesso a tecnologias, (3) uso de mídias sociais, (4) conceitos teóricos referentes a comunidades de prática, desenvolvimento profissional e vulnerabilidade social, (5) objetivos da pesquisa.

Na Sensibilização estavam presentes 40 estudantes, foram registradas três ausências na data. Além dos alunos, participaram da reunião quatro professores de áreas técnicas distintas (Eletrônica, Mecânica Industrial, Manutenção Predial, Manutenção Industrial e Automação Industrial) e um coordenador educacional, convidados pela pesquisadora.

Ao fim da exposição houve um espaço para dúvidas e discussões a respeito da construção da comunidade de prática e o papel que seria desempenhado por cada integrante. Os pontos levantados na reunião foram lançados no diário de campo com todas as observações do pesquisador.

O quadro 6 apresenta os objetivos de cada instrumento de coleta de dados, dada a sua importância para a fase de entendimento do problema.

Quadro 6: Objetivos da aplicação dos instrumentos de coleta (etapa de Entendimento do Problema).

Grupos focais: Percepção dos alunos quanto ao uso de tecnologias da informação, mídias sociais e capacitação profissional.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conhecer o contexto tecnológico dos participantes. ▪ Conhecer a percepção dos participantes sobre o uso de tecnologias da informação. ▪ Conhecer a percepção dos participantes sobre o uso de mídias sociais. ▪ Conhecer a percepção dos participantes sobre as possíveis contribuições do uso do Facebook® para aprendizagem e desenvolvimento profissional. ▪ Conhecer as opiniões e expectativas prévias dos alunos a partir da proposta da pesquisa.
Questionário: Identificação do perfil e contexto tecnológico dos estudantes.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conhecer o perfil dos estudantes. ▪ Conhecer as experiências profissionais dos estudantes. ▪ Conhecer o contexto tecnológico dos estudantes. ▪ Conhecer a percepção dos estudantes sobre mídias sociais. ▪ Conhecer as preferências dos estudantes quanto ao uso de mídias sociais. ▪ Conhecer os interesses que os estudantes possuem sobre informações profissionais.

Observações: Identificar as relações entre os estudantes

- Identificar as relações existentes entre os estudantes;
- Identificar a existência de liderança entre os membros do grupo;
- Identificar as atitudes dos estudantes com relação ao grupo;
- Identificar os tipos de comportamento existentes no grupo;

Fonte: elaborado pela autora.

Os resultados obtidos através da análise dos dados serviram como base para iniciar a segunda etapa da construção do artefato: as sugestões.

3.2.2 Sugestões

De acordo com o delineamento da teoria de base e o entendimento do contexto a ser pesquisado, a segunda etapa *design research – Sugestões* -consistiu em planejar e delinear o artefato. Masson (2006) descreve esta etapa como sendo totalmente criativa, e é nesta fase que o pesquisador ira chegar a diferentes modelos experimentais.

Como base na análise do perfil dos participantes e nas discussões conjuntas com eles em conjunto com a teoria, iniciou-se o processo de criação do artefato interativamente. As sugestões para a concepção do formato de comunidade de prática digital foram estabelecidas em uma reunião do grupo, que aconteceu a convite da pesquisadora, no dia 05 de agosto de 2014. Estavam presentes na reunião, o número total de 45 participantes.

Para a pauta da reunião utilizou-se como uma exposição (apêndice C) da revisão teórica deste estudo, que apresenta as relações estabelecidas entre os recursos disponíveis na mídia social Facebook® e as características de uma comunidade de prática. Demonstrar essa relação foi fundamental para que os integrantes do grupo pudessem perceber as possibilidades de interação oferecidas pela plataforma.

Os pontos de debate da reunião foram norteados também pela teoria de Probst e Borzillo (2009) que relaciona fatores fundamentais para a criação de uma CoP de sucesso (referenciados no quadro 2 e 3 do capítulo de fundamentação teórica). Abaixo destacam-se as questões discutidas pelo grupo:

1. Estabelecimento dos objetivos e propósitos do grupo;
2. Definição dos modos de interação entre os participantes da comunidade;

3. Definição de perfis e papéis dos integrantes na comunidade;
4. Definição das formas de mediação das interações;
5. Definição das regras de convivência do grupo;
6. Caracterização da comunidade digital;
7. Mapeamento das ferramentas e recursos da mídia social Facebook® e definição, feita pelo grupo, das ferramentas a serem utilizadas;
8. Definição das ações a serem feitas para manter o grupo direcionado no propósito;

É importante destacar que a etapa de sugestões seguiu as premissas apontadas por Freire (1996) para a aprendizagem através da autonomia: onde membros de um grupo desenvolvem práticas conjuntas que os levam ao alcance de metas comunitárias. Cada ponto discutido durante a reunião, foi aberto para os participantes contribuírem com suas ideias e opiniões, exercitando o senso de liberdade criativa. Como enfatizado pelo autor, o desenvolvimento de autonomia do indivíduo ocorre através das trocas de saberes, tendo como primórdios o respeito à individualidade, a aceitação do novo e a rejeição a qualquer forma de discriminação.

As sugestões apontadas pelos membros do grupo foram registradas e categorizadas, contribuindo para a elaboração da proposta de comunidade de prática digital: uma plataforma aberta dotada de recursos que permitam a aprendizagem através da colaboração e troca de experiências entre os participantes. A expectativa era a de que os participantes desenvolvessem seus potenciais nesse espaço colaborativo, de maneira livre e autônoma, considerando o ritmo, o interesse pessoal e a disponibilidade de tempo de cada um.

É importante ressaltar que a participação na comunidade aconteceu de forma voluntária, não houve imposição ou obrigatoriedade dos membros para adesão ao projeto. A elaboração do formato desejado para a comunidade aconteceu através de decisões conjuntas tomadas pelo do grupo, em um processo de criação colaborativa.

A terceira etapa do método *Design Research* é o chamado Desenvolvimento, compreendido como processo operacional para a aplicação do artefato.

3.2.3 Desenvolvimento

Nesta etapa desenvolve-se o artefato em si, com os ajustes necessários, para que possa ser testado e avaliado. Para desenvolver uma comunidade de prática buscou-se criar um

ambiente digital no Facebook®, onde fosse possível atender as sugestões apontadas pelos participantes do estudo.

Porém, antes da criação da plataforma em si, foi necessário verificar alguns pontos de discussão com o grupo, obtidos através das análises dos dados coletados na etapa de Sugestões. Durante o desenvolvimento foram realizados eventos para, com a participação do grupo, estabelecer o formato desejado para a comunidade. O quadro 7 apresenta as atividades que ocorreram nessa etapa do processo.

Quadro 7: etapas de desenvolvimento da pesquisa

EVENTO	PAUTAS	DATAS	PARTICIPANTES
Treinamento	Uso dos recursos e ferramentas do Facebook®.	07 de agosto de 2014	Participaram do treinamento todos os envolvidos no projeto. Total: 48 participantes Local: SENAI - Canoas
Eleição de líderes	Votação para a escolha dos líderes da CoP.	15 de agosto de 2014	Participaram da eleição todos os envolvidos no projeto. Total: 48 participantes Local: SENAI - Canoas
Reunião de líderes	- Integração entre os eleitos; - Papel do líder em uma CoP; - Expectativa dos participantes; - Sugestões para os formatos da CoP.	23 de agosto de 2014	Participaram da reunião os líderes eleitos nos turnos da manhã e da tarde em conjunto com a pesquisadora. Total: 04 participantes Local: SENAI - Canoas
Reunião de líderes e grupo	Definições sobre: - objetivos; - perfil; - configurações; - recursos; - apoiadores; - membros externos	10 de setembro de 2014	Participaram da eleição todos os envolvidos no projeto. Total: 48 participantes Local: SENAI – Canoas
Reunião para a criação da CoP digital	- Consolidação das decisões; Divisão de tarefas entre os líderes; - Execução do processo;	18 de setembro de 2014	Participaram da reunião líderes e pesquisadora. Total: 04 participantes Local: SENAI - Canoas

Fonte: elaborado pela autora

O primeiro evento realizado foi um treinamento com a participação de todos os membros do grupo, a respeito dos recursos disponíveis na mídia social Facebook®. O objetivo do

treinamento foi nivelar (ministrado com o uso do site www.facebook.com) de forma básica, os conhecimentos do grupo para com relação as possibilidades de interação da plataforma. Nesse momento, os participantes receberam e assinaram o termo de consentimento livre e esclarecido (apêndice D) onde se declararam como cientes das propostas e objetivos da pesquisa.

Durante o treinamento estabeleceu-se a necessidade de escolha dos líderes do grupo, que seriam os responsáveis pelo processo de desenvolvimento da comunidade. Por consenso, houve a decisão de eleger representantes diferentes para o turno da manhã e para o turno da tarde. A eleição ocorreu de maneira presencial, com votação realizada no SENAI – Canoas, na mesma data, porém em horários diferentes. Foram eleitos três alunos: um representando o turno da manhã e dois representando o turno da tarde, turma que possui maior número de integrantes.

O evento de eleição dos líderes foi sucedido por reuniões para alinhamento das questões relativas ao processo de criação e desenvolvimento da CoP digital. Neste período houve uma interação muito grande entre os membros, principalmente dos líderes com o grupo e dos líderes entre si. Por se tratarem de estudantes de uma mesma turma, com contato diário em sala de aula, muitos pontos foram discutidos através de conversas e debates informais que posteriormente foram apresentados nas reuniões do projeto.

Todas as atividades realizadas nesta etapa foram registradas por meio de gravações em áudio, os registros totalizaram 04 horas e 12 minutos de gravação.

A comunidade digital foi criada no Facebook® em 20 de setembro de 2014 por um dos líderes eleitos, que recebeu essa atribuição. Foram inclusos ou “adicionados” ao grupo 50 membros (43 estudantes, 04 professores, 01 coordenador educacional). O período de desenvolvimento observado para pesquisa foi de pouco mais 05 meses (de 20 de setembro de 2014 a 05 de março de 2015).

Cabe destacar que após o período da pesquisa a comunidade digital continuou em atividade, o corte temporal indicado foi necessário apenas para a conclusão do estudo.

As atividades e ações realizadas nesse período serão detalhadas no capítulo seguinte de Análise dos Resultados.

3.2.4 Avaliação

A etapa de avaliação do artefato (comunidade de prática criada no Facebook®) foi realizada levando em consideração os critérios iniciais da proposta, de acordo com os

pressupostos estabelecidos. É importante destacar que no método *design research* raramente as hipóteses iniciais são descartadas; no entanto, os desvios de comportamento esperados do artefato podem forçar os pesquisadores a redefinir e buscar novas sugestões.

A avaliação da comunidade de prática realizou-se de maneira contínua, através do acompanhamento diário das atividades do grupo. O registro das participações dos membros foi feito através de uma tabela de controle (anexo A), que demonstra quais as atividades individuais e grupais foram realizadas através das ferramentas de interação disponíveis no Facebook®.

Da mesma forma, transcorridos 30 dias da criação da Cop no Facebook®, em 20 de outubro de 2014, uma nova entrevista em grupo focal foi realizada. O grupo, composto por oito alunos, foi entrevistado de maneira presencial no SENAI- Canoas. Seus relatos foram gravados em áudio para posterior transcrição. O roteiro da entrevista (apêndice E) buscou compreender como os participantes estavam avaliando a experiência de convívio em uma comunidade digital e se haviam percebido, de alguma forma, contribuições em seu processo de aprendizagem.

Além do conteúdo explícito obtido através do Facebook®, também foram realizadas entrevistas, ao final do estudo, que buscaram entender com maior profundidade a percepção dos participantes a respeito da experiência de fazer parte de uma comunidade digital. Optou-se, então pelo uso de duas técnicas: grupo focal e entrevistas individuais.

O grupo focal realizou-se no dia vinte de dezembro de 2014, com a participação de oito membros comunitários, selecionados entre os alunos, de acordo com o papel que exerceram na comunidade (ver detalhamento a seguir) desempenharam durante o estudo. O roteiro do *focus group* buscou, de maneira geral, compreender a opinião do grupo sobre a experiência, relacionando suas expectativas, ganhos, críticas e contribuições.

Foram realizadas também entrevistas individuais com os membros da comunidade, o objetivo foi o de aprofundar o entendimento da percepção final dos participantes com relação à experiência vivenciada. A seleção dos entrevistados foi relacionada ao grau de participação comunitária (tabela 1), onde os membros são categorizados de acordo com seu nível de engajamento.

Nessa fase da pesquisa (Avaliação), percebeu-se a necessidade da criação de indicadores de desempenho que permitissem classificar o grau de participação dos membros nas atividades comunitárias, para que assim fosse possível definir os papéis que efetivamente exerceram no grupo.

Em busca realizada nas principais bases de dados EBSCO, ScienceDirect e SCIELO associando termos de pesquisa “*indicators of participation*”, “*social media indicators*” não foram localizados estudos que apontassem indicadores ou índices de participação em comunidades de prática virtuais.

Assim, um critério simples de categorização foi estabelecido: a classificação por quartil. Na estatística descritiva, Dancey e Reidy (2005) explicam que um quartil é qualquer um dos três valores que divide o conjunto ordenado de dados em quatro partes iguais, e assim cada parte representa 1/4 da amostra ou população. Os quartis inferior e superior, Q1 e Q3, são definidos como os valores abaixo dos quais estão um quarto e três quartos, respectivamente, dos dados. Estes dois valores são frequentemente usados para resumir os dados juntamente com o mínimo e o máximo.

Optou-se por esse tipo de análise para que a participação pudesse ser classificada em: alta (entre os 25% maiores), média (ao redor da mediana) e baixa (entre os 25% menores). Relacionando a classificação dos quartis com o grau de participação definido pela literatura (Wenger, 1999), estabeleceu-se para o estudo:

- Alta: central
- Média: ativos
- Baixa: periféricos

Tabela 1: Entrevistados e seus papéis na CoP

Entrevistado	Grau de participação	Aprendiz/Professor	Data da entrevista
A	Central	Aprendiz	23.03.2015
B	Central	Aprendiz	23.03.2015
C	Central	Professor	23.03.2015
D	Ativo	Aprendiz	24.03.2015
E	Ativo	Aprendiz	24.03.2015
F	Ativo	Professor	24.03.2015
G	Periférico	Aprendiz	25.03.2015
H	Periférico	Aprendiz	25.03.2015
I	Periférico	Aprendiz	25.03.2015

Fonte: elaborado pela autora

De acordo com Bauer e Gaskel (2010) o pesquisador deve estabelecer um conjunto de categorias que pretende estudar e buscar informações semelhantes às perguntas iniciais que respondam ao seu estudo.

Os dados textuais categorizados foram considerados através do método de análise de conteúdo, definido por Chizzotti (2006) como um conjunto de técnicas de análise de comunicações, que tem como objetivo compreender criticamente o sentido das comunicações, seu conteúdo manifesto ou latente, as significações explícitas ou ocultas.

A análise dos dados coletados foi realizada através do software NVivo, que permite categorizar diferentes tipos de dados (textos, figuras, *sites*, *links*, vídeos, etc).

Na etapa de avaliação, recolheram-se na base do NVIVO os dados relativos à pesquisa, em diferentes formatos: texto (transcrição do grupo focal e entrevistas individuais), planilhas (controle de atividades e conteúdos), figuras (fotos das ações comunitárias), sites e links (links de sites compartilhados no espaço da comunidade), vídeos (material produzido pelos membros da comunidade). Os dados foram classificados e categorizados dentro dos chamados nós do NVIVO (recipientes que permitem reunir materiais relacionados em um único lugar) para sua posterior análise de conteúdo.

Por fim, estabeleceu-se um protocolo de análises (apêndice F) para avaliar o experimento desta pesquisa em sua totalidade. O protocolo, criado com base nas categorias identificadas na revisão de literatura, teve como objetivo analisar a existência de relações entre as atividades realizadas na comunidade de prática e os objetivos propostos pelo estudo.

A próxima etapa da *Design Research* é a Conclusão, onde serão apurados os resultados alcançados e as lições aprendidas com a aplicação do artefato experimento.

3.2.5 Conclusão

Finalizada a coleta de dados, a etapa de Conclusão da *Design Research* traz a apresentação das principais considerações a respeito da aplicação do artefato (criação de uma comunidade digital em mídia social). Nesse momento são descritos os principais resultados do estudo. Cabe acrescentar que a etapa está formalizada no Capítulo de Análise e Discussão dos Resultados do estudo (a seguir).

É importante destacar que o mais relevante para a pesquisa está no entendimento do processo de criação de uma comunidade digital e quais as lições, benefícios, facilidades e dificuldades foram encontradas durante o estudo.

4. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Neste capítulo serão apresentados os resultados da pesquisa. Apresentam-se, inicialmente, os dados coletados para *Entendimento do Problema* referentes ao diagnóstico do perfil do grupo estudado e suas condições de acesso a tecnologias da informação e mídias sociais. Após, apresentam-se os dados referentes à construção da comunidade de prática, coletados nas etapas de *Sugestões, Desenvolvimento e Avaliação*. Por fim, o trabalho encerra-se com a *Discussão e Conclusões* do estudo, que dialogam com a base teórica referenciada.

4.1 O Entendimento do Problema

Para o entendimento do problema, considerando os objetivos da pesquisa, tornou-se necessário além de compreender o perfil do grupo selecionado, conhecer também o contexto social, profissional e tecnológico dos participantes da pesquisa.

Assim, o primeiro passo foi verificar o tipo de acesso tecnológico e o uso das mídias sociais pelo grupo selecionado, pois estes seriam os fatores básicos para a criação de uma comunidade de prática digital. Para isso, utilizou-se primeiramente grupos focais.

A análise da transcrição dos grupos de foco, feita através do método de análise de conteúdo com o auxílio do *software* NVivo revelou que os participantes possuíam, em sua totalidade, acesso a internet por diferentes meios: computadores, *notebooks*, *tablets*, *smart-phones*. Além do acesso a internet, evidenciou-se também o uso de mídias sociais, sendo o Facebook® o aplicativo em que todos os entrevistados se declararam usuários.

Sendo o público estudado considerado em situação de vulnerabilidade social, pode-se perceber que o acesso a tecnologia da informação não está limitado a classes sociais, difundido a ponto de não ser mais considerado uma barreira. Dados que são confirmados pela última pesquisa IBGE (2011) que apresenta resultados relativos ao uso de tecnologias da informação por mais 50% da população brasileira.

Após confirmar o acesso do grupo à tecnologia da informação e suas possibilidades virtuais, procurou-se então, traçar um panorama do contexto social e tecnológico dos pesquisados. Assim, elaborou-se um questionário, com questões fechadas, direcionado ao entendimento das características do grupo estudado. A análise dos resultados está descrita nas seções seguintes.

4.1.1 Perfil do grupo

O grupo selecionado para estudo foi composto por 43 estudantes do curso de Manutenção Elétrica Predial e Industrial da escola técnica SENAI unidade de Canoas. Cabe ressaltar que em sua totalidade, os membros tiveram uma participação voluntária e sua adesão a pesquisa e permanência no grupo, durante o estudo, aconteceu de forma livre.

Assim, inicia-se com a análise de gênero dos alunos envolvidos na pesquisa, constatou-se que a grande maioria é de homens (88%) e apenas 12% de mulheres, conforme demonstra a tabela 2.

Tabela 2: Gênero dos participantes da pesquisa

Gênero	Freq	%
Masculino	38	88%
Feminino	5	12%
Total	43	100%

Fonte: dados da pesquisa

Essa informação demonstra uma tradicional predileção do sexo masculino para cursos voltados para as áreas de Manutenções industriais. De acordo com informações fornecidas pela instituição, essa unidade recebeu a inscrição de alunos do sexo feminino há pouco menos de cinco anos passados.

A respeito da idade, os dados mostram que os estudantes têm uma média etária de 17 anos, conforme tabela 3, a faixa etária é composta por jovens de idades entre 14 e 17 anos (67%) e 18 a 21 anos (37%).

Tabela 3: Faixa etária do grupo pesquisado

Idade (anos)	Freq	%
De 14 a 17	29	67%
De 18 a 21	14	33%
Total	43	100%

Fonte: dados da pesquisa

É interessante destacar que a maioria dos estudantes (67%) encontra-se na faixa etária considerada adolescência, que de acordo com o ECA - Estatuto da Criança e Adolescente (2010) vai de 12 a 18 anos de idade.

A respeito do nível de escolaridade, os dados demonstram que o grupo² é composto por estudantes, que em sua maioria estão cursando o ensino médio (70%) ou fundamental (9%). Apenas 21% possuem o ensino médio completo, como demonstra a tabela 4:

Tabela 4: Nível de escolaridade

Nível de escolaridade	Freq	%	% acum
Ensino fundamental incompleto	4	9%	9%
Ensino fundamental completo	0	0%	9%
Ensino médio incompleto	30	70%	79%
Ensino médio completo	9	21%	100%
Total	43	100%	

Fonte: dados da pesquisa

Ainda sobre o perfil, a respeito da área profissional 70% dos alunos responderam que possuem algum tipo de experiência no mercado de trabalho, sendo esta formal ou informal. Destes, porém, apenas 14% possuem experiência na área de manutenção elétrica.

Cabe destacar que o grupo estudado é beneficiado pelo sistema de cotas de aprendizagem, do programa Aprendiz Industrial, onde empresas da região (pertencentes ao setor industrial) contratam os jovens como aprendizes de educação profissional. Essa contratação garante que o jovem receba um salário (em média o equivalente a meio salário mínimo vigente no país) e tenha as custas do curso pagas pela empresa contratante. Após a conclusão do curso, não existe obrigatoriedade por parte da empresa em contratar o aprendiz de forma efetiva.

É importante destacar que nesse sistema de aprendizagem o estudante permanece um turno, seja manhã ou tarde, na escola onde cursa o ensino regular, e no turno inverso comparece ao SENAI para receber a educação profissionalizante. Essa informação demonstra que os estudantes possuem apenas um turno livre, à noite, onde poderiam fazer uso das mídias sociais, já que nos dois outros estariam dedicados aos estudos presenciais em sala de aula.

²Para a análise de perfil do grupo foram considerados apenas os estudantes do curso de Manutenção Elétrica. Os demais membros do grupo: professores, coordenadores de ensino e a pesquisadora, não estão relacionados pois foram considerados membros convidados da comunidade.

A análise dos dados de perfil permitiu definir o grupo como: estudantes do ensino médio, em sua grande maioria homens, com média etária de 17 anos que apresentam algum tipo de experiência profissional em áreas diversas.

Enquadram-se em situação de vulnerabilidade social devido à baixa renda social familiar que possuem (para participar do programa Aprendiz Industrial a renda familiar percapta deve ser de 1/2 salários mínimos nacional) o que possibilita a inclusão em programas de capacitação e desenvolvimento profissional ofertados pela instituição (para participar do programa Aprendiz Industrial a renda familiar comprovada deve ser entre um e dois salários mínimos vigentes no país).

Para estabelecer uma comunidade de prática digital, dentro da problemática proposta pelo estudo, foi necessário também compreender o contexto tecnológico ao qual o grupo está inserido.

4.1.2 Contexto tecnológico

O conhecimento do contexto tecnológico em que os aprendizes se encontram é um fator de extrema relevância para o estudo, já que o artefato proposto trata-se de uma comunidade criada em meio digital onde as interações acontecem de forma digital.

O entendimento do universo tecnológico dos alunos iniciou com o grupo focal, onde o uso da internet em rotinas diárias foi colocado em pauta. Os relatos indicaram que, em sua totalidade, os participantes possuem acesso a regular a internet e fazem uso de sites de mídia social, como o Facebook®, relacionando sua utilização à novas amizades e troca de informações, porém, não relacionadas à práticas de aprendizagem. Os entrevistados também referiram que fazem partes de grupos virtuais diversos, de acordo com suas preferências pessoais. A interação nestes grupos estaria relacionada ao interesse individual pelo tema proposto e também quanto a disponibilidade de tempo que possuem para acesso.

A partir dos relatos dos grupos de foco, um questionário (apêndice B) foi elaborado, contendo questões fechadas relacionadas ao: tipo de tecnologia, formas de acesso, frequência de uso, mídias sociais e preferências do grupo sobre assuntos considerados importantes para o seu desenvolvimento profissional.

Sobre os meios que utilizam para acessar a internet, os estudantes responderam com mais de uma opção de uso, sendo que a maior parte (81%) utiliza *smarthphones* (tecnologia móvel) mas também faz uso através de computadores fixos (72%) em suas residências. Além desses

meios, mais da metade (58%) utiliza *notebooks* e *tablets* (21%) para o acesso. Os resultados estão demonstrados na tabela 5.

Tabela 5: Acesso a tecnologia

Que tipo de tecnológica você possui acesso?	%
<i>smarthphone</i>	81%
computador fixo	72%
<i>notebook</i>	58%
<i>tablet</i>	21%

Fonte: dados da pesquisa

A conexão com a internet ocorre, na maior parte das vezes através de rede doméstica (81%) ou internet do celular(74%), também foram apontadas conexões via internet móvel (44%), através de *lan houses* (14%) ou nas escolas em que estudam (9%). A tabela 6 apresenta os resultados.

Tabela 6: acesso a internet

Como acontece o seu acesso a internet?	%
rede doméstica	81%
internet do celular	74%
internet móvel (3G)	44%
lan house	14%
na escola	9%

Fonte: dados da pesquisa

Para a maioria dos alunos o acesso a internet é diário (84%) e o turno da noite é o período com mais horas de acesso contínuo (35%). Além disso, o tempo de permanência está entre duas a três horas por dia (49%) dos entrevistados. As tabelas 7, 8 e 9 demonstram os resultados.

Tabela 7: períodos de acesso a internet

Seu acesso a internet é feito de forma periódica?	%
todos os dias	84%
de três a quatro vezes por semana	9%
de duas a três vezes por semana	5%
somente nos finais de semana	2%

Fontes: dados da pesquisa

Tabela 8: turnos diários de acesso a internet

Em qual turno você costuma acessar a internet?	%
manhã	7%
tarde	14%
noite	35%
nos três turnos	58%

Fonte: dados da pesquisa

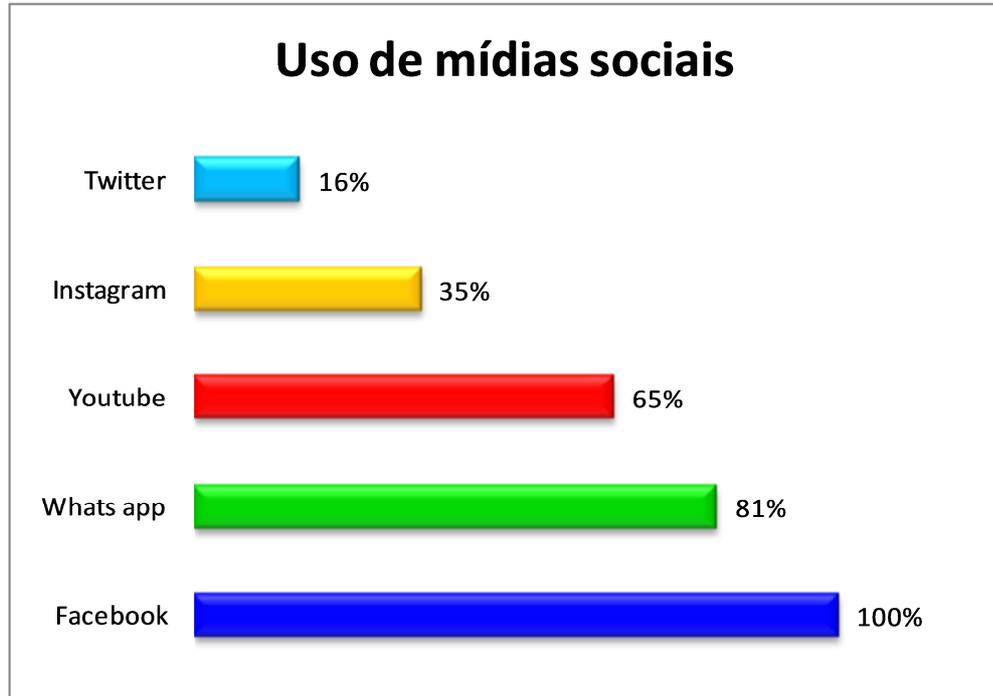
Tabela 9: tempo de permanência na internet

Qual é o seu tempo máximo de permanência na internet?	%
até uma hora por dia	26%
de uma a duas horas por dia	14%
de duas a três horas por dia	14%
mais de três horas por dia	35%

Fonte: dados da pesquisa

A respeito das mídias sociais, a figura 9 apresenta um gráfico que demonstra que o Facebook® é a mídia social mais utilizada pelos alunos (100%). Outras mídias sociais também foram citadas com um percentual significativo de uso: Whatsapp® (81%), Youtube®(65%), Instagram® (35%) e Twitter® (16%).

Figura 9: Gráfico do uso de mídias sociais pelo grupo



Fonte: dados da pesquisa.

Sobre o acesso ao Facebook® a grande maioria dos estudantes (84%) informou que faz uso diário da mídia social e destes (88%) participam de grupos virtuais. As formas de interação nos grupos virtuais que participam também estão demonstrados na tabela 10.

Tabela 10: Formas de interação em grupos virtuais do Facebook®

Qual é o seu tempo máximo de permanência na internet?	%
até uma hora por dia	26%
de uma a duas horas por dia	14%
de duas a três horas por dia	14%
mais de três horas por dia	35%

Fonte: dados da pesquisa

Os alunos também foram questionados sobre a ideia da criação de um grupo digital voltado para o desenvolvimento profissional, em sua totalidade (100%) responderam que fariam parte como integrantes.

Ainda sobre grupos virtuais, a tabela 11 demonstra os assuntos citados como de interesse pelos alunos, na criação de uma Cop voltada ao desenvolvimento profissional.

Tabela 11: Temas para grupos virtuais

Que tipo de tema você acha interessante abordar no grupo?	%
informações gerais sobre a área	79%
vídeos sobre os temas estudados	77%
mercado de trabalho	60%
vagas de emprego	58%
experiências profissionais de pessoas que já trabalham na área de elétrica	51%

Fonte: dados da pesquisa

De maneira geral, os resultados demonstram que o público da pesquisa possui fácil acesso a internet, utilizando uma ou mais formas de conexão. O uso das mídias sociais, em destaque o Facebook® (utilizado por 100% dos participantes) integra a rotina diária dos estudantes, que o utilizam de maneira informal de acordo com suas preferências.

A análise dos dados permitiu concluir que o grupo selecionado encontra-se dentro das expectativas da pesquisa, apresentando um perfil socioeconômico vulnerável que busca desenvolvimento profissional, através da qualificação técnica e que, apesar da baixa renda possuem acesso tecnológico amplo as mídias sociais.

O quadro 8, apresenta uma síntese das principais informações coletadas a respeito do perfil dos alunos respondentes e o contexto tecnológico no qual estão inseridos.

Quadro 8 : Síntese das principais informações sobre o perfil dos participantes

CARACTERÍSTICAS	PERFIL DOS RESPONDENTES	OBSERVAÇÕES
Gênero	A maioria são homens (88%),mulheres correspondem a 12%	
Faixa etária	Idade média de 17 anos	
Nível de escolaridade	Estudantes que cursam o ensino médio (70%).	Os demais encontram-se com o ensino médio concluído (21%) ou cursando o ensino fundamental (9%)
Experiências profissionais	Possuem algum tipo de experiência profissional (70%), porém fora da área de Manutenção elétrica (86%)	
Meios de acesso a internet	O acesso a internet é feito de uma ou mais formas, em sua maioria <i>smartphones</i> (82%) e/ou	Foram citados também <i>notebooks</i> (58%) e <i>tablets</i> (21%)

	computadores fixos (72%)	
Formas de conexão com a internet	A conexão com a internet estabelece-se em rede doméstica (81%) ou internet do celular (74%)	
Uso de mídias sociais	A maioria dos participantes faz uso das mídias sociais: Facebook® (100%) e WhatsApp® (81%) diariamente.	Outras mídias sociais também foram citadas: Youtube® (65%), Instagram® (35%).
Uso do Facebook®	Todos os participantes da pesquisa (100%) possuem conta ativa no Facebook®.	
Rotinas de acessos	A maioria dos participantes (85%) acessa o Facebook® diariamente.	Os demais (15%) acessam de duas a três vezes por semana.
Período de acesso	O acesso ao Facebook® acontece nos três turnos do dia (manhã, tarde e noite), para a maioria (58%) dos participantes.	
Tempo de permanência	O tempo de permanência no Facebook® está entre uma e três horas diárias, para mais da metade dos participantes (53%)	
Participação em grupos do Facebook®	A maioria dos participantes (88%) faz parte de grupos no Facebook®	
Formas de interação em grupos do Facebook®	Foram citadas uma ou mais formas de interação nos grupos do Facebook®: comentários (53%), curtidas (53%), postagens (49%).	O recurso visualizar foi citado (16%) como forma de participação em grupos.
Participação em grupo do Facebook® para desenvolvimento profissional	Todos os participantes (100%) responderam que fariam parte de um grupo digital no Facebook® voltado para desenvolvimento profissional.	
Temas sugeridos para o grupo de desenvolvimento profissional criado no Facebook®.	Respostas diversas com mais de uma sugestão por participante: informações da área (79%), vídeos sobre os temas (77%), mercado de trabalho (60%), vagas de trabalho (58%), experiências profissionais (51%)	

Fonte: dados da pesquisa

4.2 Sugestões

A construção da comunidade digital teve início na etapa de *Sugestões e* continuou na de *Desenvolvimento* por meio de uma sequência de atividades elaboradas para que, de forma gradual, o processo fosse compreendido pelos membros do grupo e que houvesse o protagonismo dos membros da própria comunidade em todas as atividades. Cabe destacar que as ações realizadas permitiram a tomada de decisão conjunta e de maneira colaborativa, a respeito dos formatos desejados para a CoP. Buscou-se nessa fase estimular o senso de pertencimento do indivíduo com o grupo.

O processo de construção da comunidade digital teve a duração de pouco mais de um mês, com eventos semanais. A figura 10 apresenta um resumo das atividades desenvolvidas no período.

Figura 10: Etapas do processo de criação da CoP digital



Fonte: elaborado pela autora

A primeira ação realizada foi um treinamento a respeito do uso dos recursos disponíveis no Facebook®, que ocorreu no dia 07 de agosto de 2014 e foi ministrado de forma presencial no SENAI – Canoas, pela própria pesquisadora. O objetivo foi apresentar os principais recursos de interação e as possibilidades do aplicativo para a criação de grupos virtuais.

Durante o treinamento, os participantes levantaram questões, dentre outras, sobre as formas de mediar possíveis conflitos no grupo. Assim surgiu a proposta da escolha de moderadores comunitários, ou seja, integrantes que tivessem a função de representar as

combinações feitas pelo grupo dentro do espaço digital. E que, entre outras atribuições, realizassem efetivamente o processo digital de criação da CoP. Estipulou-se então, uma votação para a eleição dos líderes do grupo.

A eleição dos líderes ocorreu na semana seguinte, em 15 de agosto de 2014, com a participação de todos os membros do grupo. Como relatado anteriormente, as turmas freqüentavam turnos diferentes e por isso foram eleitos três representantes: um aluno do turno da manhã e dois alunos do turno da tarde. Através da observação direta que a pesquisadora realizou junto às turmas, foi possível identificar que os eleitos eram alunos com bom desempenho escolar, sendo considerados exemplos a serem seguidos pelos colegas.

Na sequência da eleição uma reunião de integração entre a pesquisadora e os eleitos foi realizada, buscando enfatizar a importância do papel do líder dentro de uma comunidade de prática. Foram destacados aspectos propostos pela literatura como o estímulo às escolhas e ao desenvolvimento das melhores práticas propostas pelo grupo, fornecimento de limites e regras sobre as atividades comunitárias globais, participação e engajamento no propósito a fim de energizar a comunidade (PROBST E BORZILLO, (2009); WENGER (1998)).

Durante a reunião, definiram-se pontos de discussão para posterior decisão em conjunto com o grupo:

- os objetivos da comunidade de prática;
- as configurações de privacidade (grupo aberto ao público ou restrito aos membros);
- o perfil (nome do grupo, símbolos, apresentação, fotos de capa);
- convite para participantes externos;
- apoiadores (designados como padrinhos da comunidade);
- recursos de interação e compartilhamento de informações.

Os itens foram debatidos pelos líderes com grupo, compostos de alunos e professores, em nova reunião realizada no dia 10 de setembro de 2014, registrados ponto a ponto em uma ata de reunião. As opiniões dos membros foram semelhantes mostrando um consenso entre o grupo, fato que permitiu concluir naquele momento como deveria ser o formato da comunidade de prática. O quadro 9 apresenta as principais definições do grupo.

Quadro 9: Definições do formato da comunidade de prática.

Pautas apresentadas	Definições do grupo
Objetivos da CoP	<ul style="list-style-type: none"> - Desenvolvimento de projetos inovadores na área de Elétrica; - Participação dos membros no evento Mundo SENAI; - Preparação para as Olimpíadas do Conhecimento; - Criação de um espaço para troca de informações sobre: mercado de trabalho, comportamento, postura, relacionamento interpessoal, segurança do trabalho, entre outros assuntos voltados para a área.
Configurações de privacidade	Grupo fechado: somente os membros podem ter acesso as publicações
Perfil	Nome: Volt Grupo Símbolo: escolha feita de forma digital Apresentação: Publicação fixada no mural do grupo Foto de capa: o símbolo do grupo
Membros externos	Convite para membros externo será feito pelos líderes através do recurso mensagem
Apoiadores	Padrinhos da comunidade: professores das áreas técnicas e de gestão.
Recursos de interação	<ul style="list-style-type: none"> - Postagens; - Compartilhamento; - Comentários; - Curtidas; - Visualização; - Notificações por email; - Mensagens;

Fonte: elaborado pela autora

Com relação aos objetivos, durante o debate, surgiram ideias relacionadas à criação de projetos inovadores na área de Manutenção Elétrica, que pudessem ser desenvolvidos dentro da instituição com o apoio de professores, alunos de outros cursos, egressos e participantes externos relacionados a área. Percebeu-se que os alunos possuíam um grande interesse em participar do evento *Mundo SENAI*, uma mostra técnica anual voltada para a indústria que expõem projetos criados por alunos da instituição.

Outro ponto destacado foi a preparação para as *Olimpíadas do Conhecimento*, uma espécie de maratona da instituição que reúne competidores de todo o país para a disputa de provas técnicas específicas por área. A Olimpíada do Conhecimento é considerada pela instituição o principal evento educacional devido ao apoio que recebe das grandes industriais nacionais e a pela visibilidade de mercado de trabalho proporcionada aos competidores. Os

estudantes destacaram que o espaço comunitário poderia contribuir para a participação deles nesse evento, na medida em que relatos de participantes de edições anteriores e informações sobre o assunto fossem compartilhados na página do grupo.

Além de participação em eventos educacionais, as sugestões trazidas pelos alunos foram para a utilização da comunidade digital no Facebook® como um espaço de troca de conhecimento relativos a temas de mercado de trabalho e desenvolvimento profissional. Os assuntos sugeridos foram: *sites*, cursos, oportunidades de emprego, experiências na área, relacionamento interpessoal, imagem, postura, etc.

Os formatos iniciais referem-se ao nome e símbolo do grupo, foram sugeridos aos líderes pelos alunos. Em um primeiro momento, surgiu a ideia de dar à CoP um nome que estivesse relacionado com a história da turma: grupo dos “pica fios”. A expressão _“picafios”_ é usada informalmente para designar os profissionais de manutenção elétrica que estão em início de carreira e não possuem habilidades para exercer funções de eletricista. Após discussão, os membros consideraram esse nome muito informal para a proposta do grupo e apresentaram novas sugestões. Por fim, escolheram o nome Volt Grupo, que está relacionado à voltagem elétrica (principal elemento de estudo).

Ainda nas ações iniciais (entre 20 e 30 de setembro de 2014) foram criados pelos membros elementos relacionados ao domínio (manutenção elétrica), que definiram as características de identidade do grupo: nome (Volt Grupo), símbolo (raio), fotos dos participantes. A figura 11 apresenta algumas das publicações referentes a estes elementos.

Figura 11: publicações com nome e símbolo do grupo



Fonte: dados da pesquisa

Por fim, a última etapa foi criar a comunidade digital no Facebook®, conforme as definições estabelecidas pelo grupo. Este foi um processo operacional realizado pelos líderes com o apoio da pesquisadora. O quadro 10 apresenta as ações do início deste processo.

Quadro 10: Processo de criação digital da CoP

Descrição	Ações no Facebook®
Criação do grupo	A criação do grupo no Facebook® foi realizada por um dos líderes da comunidade, por meio da ferramenta “Criar Grupo”.
Inclusão de membros	Os membros foram adicionados ao grupo pelos líderes. Cabe destacar que após a inclusão, o participante também pode adicionar ao grupo pessoas de sua rede de contatos.
Configurações	O Facebook® possui uma série de configurações para grupos. A CoP teve sua configuração efetuada pelos líderes seguindo as decisões acertadas entre os membros. Assim, definiu-se: <ul style="list-style-type: none"> - Privacidade: grupo fechado (somente os membros podem ver as configurações); - Membros: livre (qualquer membro pode adicionar outro membro); - Publicações: livre (qualquer membro pode publicar no grupo); - Notificações: permitida para todas as publicações.

Fonte: dados da pesquisa

Após a criação da comunidade, passou-se a acompanhar o seu desenvolvimento no espaço digital.

4.3 Desenvolvimento

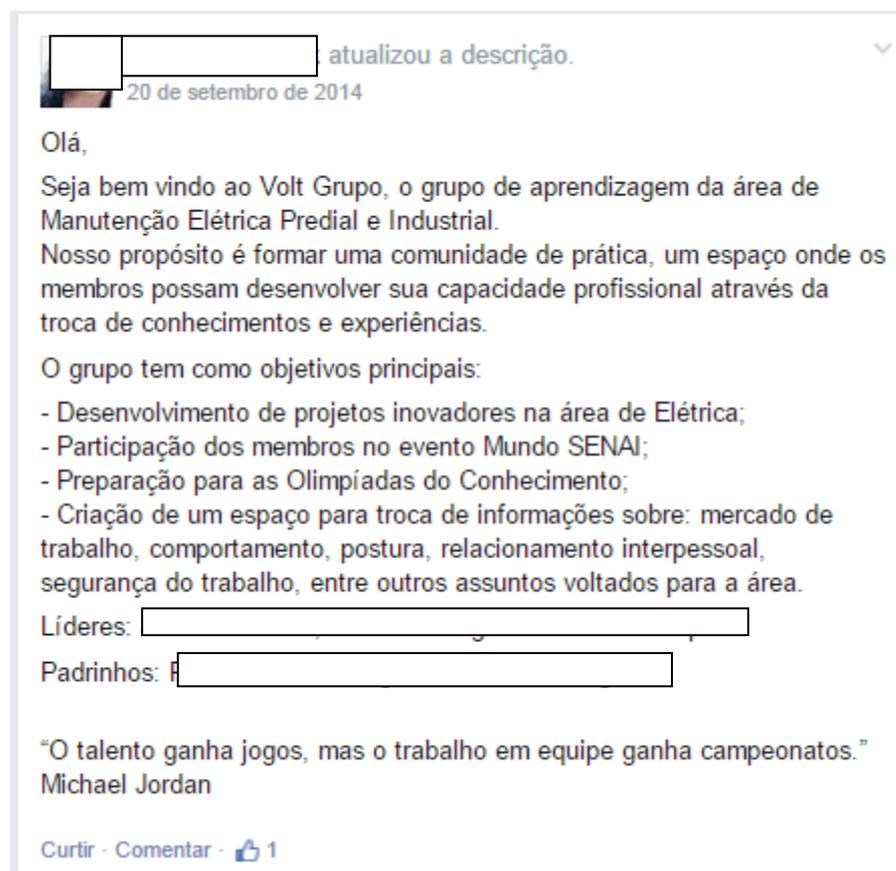
A comunidade digital no Facebook® teve seu desenvolvimento construído de forma contínua, conforme a atuação que os membros tiveram dentro do espaço digital. Durante o período estabelecido para estudo (em torno de 05 meses), houve um acompanhamento diário dessas atividades pela pesquisadora, assim foi possível estabelecer índices e análises a respeito das participações no grupo.

Nesse momento do estudo cabe destacar que os participantes interagiram não só através do Facebook®, pelo grupo ser composto por estudantes que dividiam espaço em sala

de aula, debates, troca de ideias, dúvidas ocorreram presencialmente. Estas interações, no entanto, só puderam ser percebidas pela pesquisadora devido a observação direta do grupo.

Inicialmente, após a sua criação, com o propósito de apresentar o grupo, um dos líderes publicou no mural da comunidade um texto de “boas vindas”, contendo informações a respeito dos propósitos e objetivos do grupo. A publicação apresenta, de forma clara, o entendimento a respeito do tema de interesse: a área de manutenção elétrica. A aprendizagem em manutenção elétrica estabeleceu-se então como o domínio da comunidade digital no Facebook ® e em torno dela, o grupo propôs a prática de ações como: pesquisa, projetos, eventos, troca de conhecimentos, etc. A figura 12 apresenta esta publicação.

Figura 12: publicação fixa de boas vindas



Fonte dados da pesquisa

No período de desenvolvimento, foram realizadas pelos membros dentro do ambiente digital, ao todo, 60 publicações contendo diferentes conteúdos (textos, vídeos, links, figuras, etc). Para organizar as análises, realizou-se então no registro de atividades (anexo A), uma divisão das publicações em categorias. As categorias de análise foram estabelecidas pela pesquisadora por codificação aberta, de acordo com a origem da informação transmitida

(análise feita em cada postagem para identificar a sua proveniência). Definiram-se assim quatro tipos de categorias: comunicações informais, demonstrações de trabalhos, informações de terceiros e resoluções de problemas.

- **comunicações diversas:** referem-se às publicações como textos, frases motivacionais, atividades entre os membros, fotos do grupo, que apresentaram conteúdos diversos (profissionais, acadêmicos, identidade do grupo, etc).

- **demonstrações de trabalho:** publicações onde os membros expõem para o grupo informações (foto, vídeos, textos) referentes aos seus trabalhos de aprendizagem, sejam estes projetos, inovações, páginas criadas para serviço, etc. Essa categoria está ligada aos projetos de aprendizagem desenvolvidos para o evento *Mundo SENAI*, onde os membros do grupo utilizaram o espaço digital para publicar pesquisas a respeito das ideias de seus trabalhos e posteriormente a construção e evolução destes. Ao todo foram elaborados 4 projetos relativos à área de manutenção elétrica com as temáticas: braço hidráulico, bicicleta sustentável, casa sustentável e estacionamento inteligente.

- **informações de terceiros:** publicações referentes a informações (textos, vídeos, links, notícias) oriundas de pessoas que não fazem parte da comunidade digital (contatos dos membros no Facebook®). Essas publicações são vistas pelos membros da comunidade digital em suas páginas pessoais do Facebook ® e compartilhadas por eles na página do grupo, como uma forma de repassar informações externas a respeito dos temas de interesse comuns.

- **resoluções de problemas:** publicações feitas pelos membros com pedidos de ajuda para a resolução de problemas, solução de dúvidas, dificuldades de aprendizagem, etc.

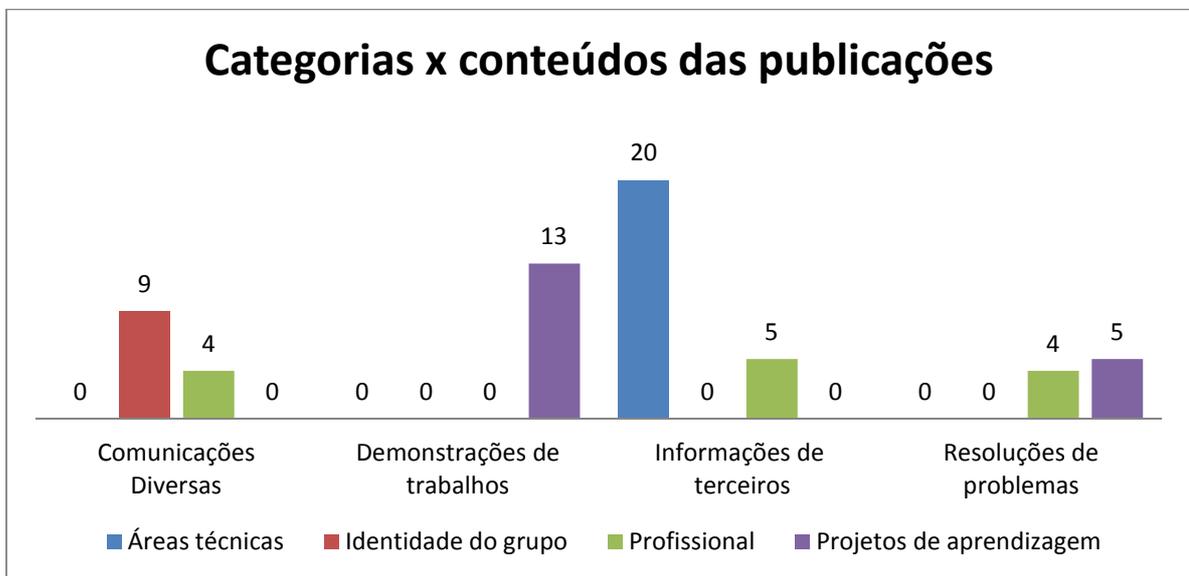
Dentro destas quatro categorias foi feita também uma divisão por conteúdo de acordo com os temas das publicações, assim houve uma separação em: áreas técnicas (conteúdos referentes a informações da área de manutenção elétrica), identidade do grupo (elementos relacionados à criação de características para o grupo), profissional (informações sobre mercado de trabalho, vagas, cursos, currículo, etc) e projetos de aprendizagem (conteúdos relativos aos projetos criados pelos membros para o evento *Mundo SENAI*). A tabela 12 e a figura 13 apresentam um cruzamento entre as categorias e seus conteúdos.

Tabela 12: Categorias e conteúdos das publicações

Conteúdo das publicações	Categorias das publicações			
	Comunicações Diversas	Demonstrações de trabalhos	Informações de terceiros	Resoluções de problemas
Áreas técnicas	0	0	20	0
Identidade do grupo	9	0	0	0
Profissional	4	0	5	4
Projetos de aprendizagem	0	13	0	5
Quantidade total	13	13	25	9

Fonte: dados da pesquisa

Figura 13: gráfico de categorias x conteúdos das publicações

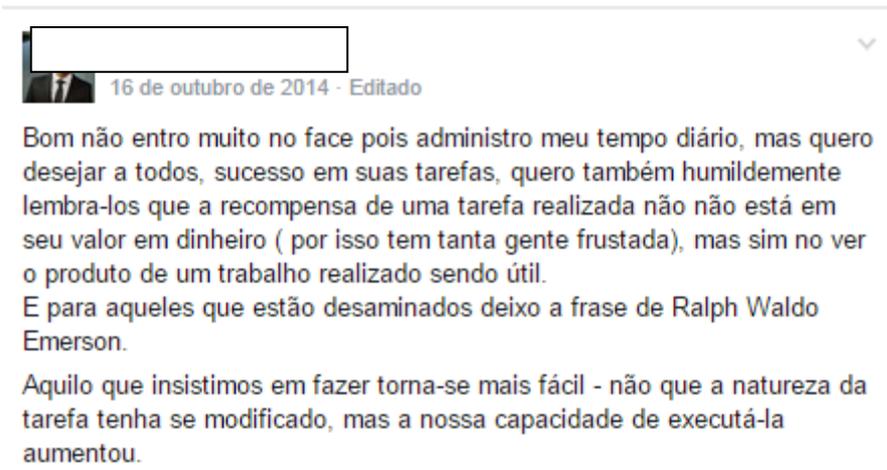


Fonte :dados da pesquisa

A seguir serão apresentadas publicações que exemplificam a categorização dos dados e sua divisão em conteúdos.

A figura 14 apresenta uma publicação de 16 de outubro de 2014 da categoria *Comunicação Informal* com um texto relacionado à motivação para a vida *profissional*.

Figura 14: Publicação da categoria *Comunicações diversas* - profissionais



Fonte: dados da pesquisa

A figura 15 apresenta uma publicação de 06 de outubro de 2014 da categoria *Demonstração de Trabalhos* com conteúdo relativo a *projetos de aprendizagem*, trata-se de um vídeo que demonstra a construção de um *estacionamento inteligente* criado para o evento *Mundo SENAI*.

Figura 15: Publicação da categoria *Demonstração de trabalho* – projetos de aprendizagem



Fonte: dados da pesquisa

A figura 16 apresenta uma publicação de 14 de novembro de 2014 da categoria *Informações de terceiros* na área técnica, trata-se de um vídeo sobre o trabalho com motores elétricos.

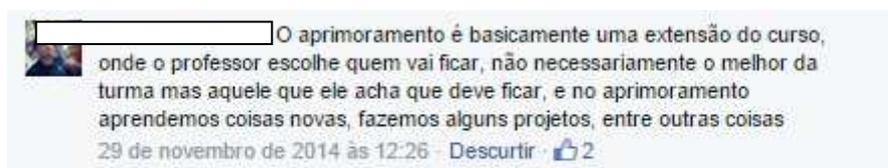
Figura 16: Publicação da categoria *Informações de terceiros* – área técnica



Fonte: dados da pesquisa

A figura 17 apresenta uma publicação da categoria *Resolução de Problemas* na área profissional, onde um dos membros explica para os demais as atividades do programa profissional de *Aprimoramento* oferecido pelo SENAI.

Figura 17: Publicação de resolução de problemas– profissional



Fonte: dados da pesquisa

Em uma análise geral dos dados verifica-se que 42% das publicações estão relacionadas a informações de terceiros, 22% referem-se a demonstrações de trabalho e os mesmos 22% relacionam-se a comunicações diversas, apenas 15% são consideradas publicações destinadas à resolução de problemas. Os dados revelam que conteúdos relativos a áreas técnica (20 publicações) estão presentes em 33% das postagens, os projetos de aprendizagem (18 publicações) representam 22% do conteúdo total, informações referentes à área profissional e

mercado de trabalho (13 publicações) somam 22% e dados que compõem a identidade da comunidade (9 publicações) aparecem em 15% do total de conteúdos das publicações.

Uma análise interessante, com relação ao entendimento coletivo a respeito dos propósitos de aprendizagem do grupo, pode ser feita a partir das publicações classificadas na categoria *Informações de terceiros*, onde o conteúdo das publicações relaciona-se em áreas técnicas (80%) e conteúdos profissionais (20%). Percebe-se que existe uma compreensão coletiva a respeito da finalidade da comunidade digital, não sendo registradas publicações fora dos temas propostos.

Para este estudo, as publicações foram consideradas como um dos principais elementos de análise, já que os recursos que permitem interação em grupos do Facebook® (comentários, curtidas, visualizações) advém das publicações. Além disso, por meio das publicações tornou-se possível o enquadramento dos membros nos diferentes níveis de participação descritos para uma de comunidade prática.

Durante o período de desenvolvimento, a utilização de cada um dos recursos pelos membros foi registrada de forma quantitativa (anexo B) para que um número médio de interações comunitárias pudesse ser estabelecido. Os resultados estão expressos na tabela 13.

Tabela 13: Média das interações na comunidade digital no Facebook®

Recurso do Facebook ®	Quantidade total de interações	Quantidade de membros	Média de interações
Publicações	60	48	1,3
Comentários	54	48	1,2
Curtidas	260	48	5,7
Visualizações	1660	48	36

Fonte: dados da pesquisa

De acordo com as análises houve, no espaço digital, um número médio de 1,3 publicações por participante. No recurso *comentários*, que permite ao participante contribuir com a sua opinião ou experiência a respeito do tema publicado, foram registrados 1,2 comentários por membro. Esse resultado demonstra que os temas publicados geraram pouca discussão digital entre os participantes, podendo-se dizer assim que o nível de interação comunitária foi baixo.

Com relação ao baixo volume de interação registrado no Facebook®, é possível pressupor que este esteja relacionado ao fato dos integrantes disporem de outros canais de comunicação que não somente esta mídia social. Assim, o grupo interagiu através de contato presencial e demais aplicativos digitais (mensagens *SMS* e via *WhatsApp*®) onde as conversas, dúvidas, relatos e pedidos de ajuda dos membros também foram observados, porém não registrados de forma quantitativa para essa pesquisa. Saliendo assim um dos desafios de controle em um estudo que utiliza a comunicação fragmentada.

O recurso *curtidas*, que tem como função expressar uma avaliação positiva com relação ao que foi publicado, apresentou um número médio de 5,7 curtidas por membro. Esse resultado pode demonstrar, além de uma interação baixa, que as publicações não causaram grande interesse nos participantes.

Já o recurso *visualizações* foi utilizado, para cada publicação, em média por 36 membros, ou seja, cada publicação foi visualizada em média por 75% dos membros. Esse número pode traduzir um tipo de acesso considerado mais passivo, ou seja, membros que não interagem por meio de comentários ou troca de experiências, mas que acompanham as ações como observadores.

Acredita-se que um fator ao baixo número de interações pode estar relacionado à condição social dos participantes do grupo. Ainda que este estudo tenha sido concebido justamente com o intuito de desenvolver grupos considerados em situação social vulnerável, percebeu-se que existe entre os aprendizes que compuseram o grupo uma grande dificuldade em expressarem-se publicamente, tanto na forma presencial quanto na digital. Observou-se que o vocabulário dos participantes é bastante limitado, o que pode ter dificultado sua comunicação dentro do ambiente digital.

Dentro dessa lógica, buscou-se estabelecer um relação entre os níveis de participação dos membros da comunidade digital Facebook®, e o conceito de nível de engajamento de Wenger et al. (2002). Para isso, estabeleceu-se uma classificação de análise estatística de quartis, apresentada na tabela 14, onde as atividades individuais dos membros (postagens, comentários, curtidas e visualizações), foram enquadradas de acordo com:

Quartil superior: composto pelos 25% maiores ou mais atuantes da amostra ordenada;

Mediana: composto por até 50% da amostra ordenada;

Quartil inferior: composto pelos 25% menores ou menos atuantes da amostra ordenada;

Tabela 14: análise de participação por quartil

Variável	Grupo	Nº de participantes	Intervalo dos membros	Média	Desvio Padrão
VISUALIZAÇÃO	25% Menores	14	De 0 a 29	8,09	8,42
	25% Maiores	16	De 48 a 55	50,58	2,43
	Mediana	18	Entre 40 a 46	43,90	2,38
PUBLICAÇÃO	25% Menores	32	0's	0,00	0,00
	25% Maiores	16	De 0 a 21	4,29	5,41
	Mediana	0	-	-	-
CURTIDA	25% Menores	14	0's	0,00	0,00
	25% Maiores	13	De 9 a 35	15,92	8,13
	Mediana	21	Entre 1 a 4	2,29	1,31
COMENTÁRIO	25% Menores	36	0's	0,00	0,00
	25% Maiores	12	De 0 a 16	5,40	5,60
	Mediana	0	-	-	-

Fonte: dados da pesquisa

Com relação ao elemento principal, *publicações*, as análises enquadram no quartil superior os 25% com maior publicação, são 16 membros que realizaram de 0 a 21 publicações no grupo. A média de publicações nesse quartil ficou em torno de 4,29 publicações por participante com desvio padrão de 5,41. O desvio padrão demonstra que houve uma discrepância alta entre os participantes que publicaram muito e os que publicaram pouco, com 5,41 de dispersão do número médio de publicações. A mediana de publicações ficou em torno de zero, ou seja, ao seu redor estão os membros que não publicaram. Já no quartil inferior estão os 32 membros que não realizaram nenhuma publicação no grupo.

Os *comentários*, provenientes das publicações enquadram no quartil superior os 25% que mais comentaram no grupo, são 12 membros que realizaram de 0 a 16 comentários de postagens no espaço comunitário. A média de comentários nesse quartil ficou em torno de 5,40 comentários por participante com desvio padrão de 5,60. Nos comentários, o desvio padrão também demonstra que houve uma discrepância alta entre os participantes que comentaram muito e os que comentaram pouco, com 5,60 de dispersão do número médio de comentários. A mediana de comentários ficou em torno de zero, ou seja, ao seu redor estão os membros que não publicaram. No quartil inferior estão os 36 membros que não realizaram nenhuma publicação no grupo.

A análise do recurso *curtir* enquadrou no quartil superior os 25% com maior publicação, são 13 membros que realizaram de 9 a 35 curtidas nas publicações ou nos comentários feitos no grupo. A média de curtidas nesse quartil ficou em torno de 15,92 curtidas por participante

com desvio padrão de 8,18. O desvio padrão, neste recurso a mais alta discrepância entre os participantes que curtiram muito e os que curtiram pouco, com 8,18 de dispersão do número médio de curtidas. A mediana de curtidas ficou em torno de 21 membros, que utilizaram esse recurso de 1 a 4 vezes, com média de 2,29 curtida por membro desse quartil e desvio padrão de 1,31. No quartil inferior estão os 14 membros que não curtiram nenhuma publicação ou comentário no espaço digital.

O último recurso analisado foram as *visualizações* que enquadram no quartil superior os 25% com maior visualização, são 16 membros que realizaram de 48 a 55 visualizações nas publicações feitas no grupo. A média de visualizações nesse quartil ficou em torno de 50,6 visualizações por participante com desvio padrão de 2,43. A mediana de visualizações ficou em torno de 18 membros que visualizaram entre 40 a 46 publicações, com média de 43,90 e desvio padrão de 2,38. Já no quartil inferior estão os 14 membros com menor número de visualizações, de 0 a 29, tendo a média de 8,09 e desvio padrão de 8,42 (número que indica uma dispersão alta com relação a média de visualizações entre os membros desse quartil).

Por meio da análise de quartis foi possível estabelecer, de maneira ampla, uma conexão com o grau de participação descrito por Wenger (1999) que classifica o nível de engajamento dos participantes. O quadro 11 apresenta essa divisão e traz exemplos das atividades consideradas para a classificação dentro de cada quartil.

Quadro 11: Grau de participação dos membros na divisão em quartis

Quartil	Grau de participação	Definição (Wenger et al.2002)	Exemplos de atividades dos membros no grupo digital
Superior	Central	Composto por pessoas que participam ativamente das discussões e debates nos fóruns públicos, assumindo projetos da comunidade, identificando assuntos para tratar e movimentando a agenda de aprendizado da comunidade	- Publicações; - Comentários; - Curtidas; - Participação em eventos; - Criação de artefatos; - Projetos colaborativos
Mediana	Ativos	As pessoas deste grupo participam regularmente das atividades, porém sem a intensidade do grupo central.	Mesmas atividades do grupo central, porém com participação menos intensa ou esporádica dos membros.
Inferior	Periféricos	Composto pela grande maioria dos participantes. Pessoas que	- Visualizações;

		pertencem à comunidade, porém com menos engajamento e autoridade.	
--	--	---	--

Fonte: dados da pesquisa

Nível central: dentre os 25% membros mais atuantes identificaram-se algumas práticas que demonstram paixão e o engajamento, característica definidas por Wenger (1999) como adesão completa dos membros a uma comunidade de prática. Neste nível os membros participaram ativamente de maneira digital (através dos recursos do Facebook®), como de maneira presencial (projetos em grupo, participação em eventos, etc). A análise das atividades virtuais permitiu a identificação de um grupo ativo de membros que aderiu de forma completa as propostas do estudo, atuando de com paixão e engajamento. A figura 18 apresenta uma publicação de 22 de novembro de 2014 com os membros classificados como centrais no evento Mundo SENAI.

Figuras 18 – Participantes do nível centralno evento Mundo SENAI



Fonte: dados da pesquisa

Nível ativo: composto por 50% dos membros, neste nível estão enquadrados os membros que fizeram uso dos recursos do Facebook® (postagens, comentários) e que estavam engajados

nos projetos propostos pelo grupo. Os ativos apresentaram uma atuação comunitária participativa, porém com intensidade menor quando comparados ao grupo central. Assim como referenciado na literatura foi possível perceber que os membros neste nível possuem atuação no grupo porém seu engajamento com as atividades é menor.

Nível periférico: composto por 25% dos membros com menor atuação, caracterizados pela participação passiva nas atividades comunitárias. Para o estudo foram considerados os participantes que utilizaram somente o recurso “visualizar” do Facebook®, durante o período avaliado. Este recurso permite a identificação dos usuários que acessaram os conteúdos do grupo apenas de maneira visual, sem interações. Para Wenger et al (2002) este é um nível composto por pessoas que pertencem à comunidade mas com menos engajamento e autoridade, talvez pelo fato de serem novatos ou porque não tem muito compromisso pessoal com a prática.

Assim, ao analisar dos níveis de participação dos membros a partir de suas atividades, foi possível identificar também algumas práticas autônomas e partilha de conhecimentos proporcionados pelo ambiente das mídias sociais. Cabe destacar que essas práticas podem contribuir com a aprendizagem com benefícios que vão desde a facilidade de uso até a criação de um senso de pertencimento ao grupo.

Durante o período de desenvolvimento comunitário um dos aspectos observados foi a **facilidade de uso** do Facebook® pelo grupo. Um dos fatores que pode ter contribuído para essa fluidez com relação à mídia social relaciona-se ao fato de ser usada cotidianamente pelos membros. Lembrando que na etapa de *Entendimento do Problema*, os dados do questionário revelaram que 100% dos participantes possuíam conta ativa no Facebook® e destes, 88% faziam parte de grupos virtuais, demonstrando sua familiaridade com o programa.

Observou-se também que o Facebook® favoreceu o **desenvolvimento de autonomia** pelos membros do grupo quando propiciou atitudes de iniciativa, pró-atividade, liberdade, interações, responsabilidade, tanto individuais quanto em equipes. Ao longo do período observado, a comunidade digital permitiu aos membros que compartilhassem suas pesquisas de maneira livre, sem a necessidade de apoio técnico especializado. A participação no grupo também aconteceu de forma voluntária, os membros foram convidados a participar da comunidade digital mas a sua permanência foi de livre arbítrio. Além disso, não foram registradas manifestações contrárias ou pejorativas aos conteúdos publicados. Existiu assim um respeito à individualidade e aceitação do novo sem ter sido expressa qualquer forma de discriminação.

Cabe destacar, que com o passar do tempo da criação da comunidade digital, puderam ser verificadas entre os membros do grupo algumas práticas relativas ao senso de **pertencimento** e criação da **identidade**. Uma das ações que evidencia essa percepção relaciona-se a criação de um time de futebol para a participação em jogos da instituição. O time composto pelos integrantes da comunidade digital, foi denominado de *Volt Players* (referenciando-se ao nome do grupo Volt Grupo). A figura 19 apresenta uma publicação de 12 de dezembro de 2014 (quase 3 meses após a criação do grupo) com a foto do time.

Figura 19: Volt players - time de futebol formado por membros do grupo



Fonte: dados da pesquisa

Além disso, percebeu-se que todas as publicações e interações no espaço da comunidade digital podem ser consideradas **independentes**, já que não existe uma obrigatoriedade de participação. As atividades comunitárias estabeleceram-se de forma livre, ou seja, não foram

estabelecidas ou seguidas regras de participação. Todas as decisões, a respeito de formatos, eventos e projetos (a gestão do grupo em si) aconteceu de forma conjunta e colaborativa.

Finalizando assim a etapa de Sugestões e Desenvolvimento, inicia-se a nos capítulos seguintes a Avaliação e a Discussão dos resultados, respectivamente.

4.4 Avaliação dos resultados e Discussão

Para apresentar os resultados da etapa de Avaliação, as de análise de dados foram organizadas em forma de seções, da seguinte maneira: sessão 4.4.1 apresenta os tipos de aprendizagem identificados na comunidade digital no Facebook®. Nesse contexto a seção 4.4.2 e 4.4.3 estabelecem uma análise a respeito das contribuições da comunidade criada na mídia social Facebook® para a formação profissional e as possibilidades de desenvolvimento de formas de colaboração e ajuda mútua entre os participantes desse ambiente. A seção 4.4.4 discute a viabilidade do uso do Facebook® a criação de uma comunidade de prática. Finalizando o capítulo com uma síntese dos principais resultados encontrados pelo estudo.

4.4.1 A aprendizagem na comunidade digital no Facebook®

Relacionadas à aprendizagem, as mídias sociais destacam-se pela função cognitiva e relacional que proporcionam aos usuários e também pela possibilidade de misturar vida pessoal e profissional (fatores que facilitam a aprendizagem informal). De acordo com o site oficial do Facebook® (www.facebook.com) sua finalidade é a de proporcionar interações entre amigos, colegas e familiares em um ambiente digital. Essa característica o define como uma rede social de relações informais.

Nesse sentido, buscou-se verificar se os participantes do grupo após a experiência de participar de uma comunidade digital, passaram a perceber no Facebook® como uma ferramenta que também permite outras possibilidades de uso, como para a aprendizagem. Para isso, entendeu-se que somente por meio dos relatos seria possível identificar a visão dos membros a respeito dessa mídia social, já que esta seria uma opinião individual.

A entrevista final³, aplicada em 8 participantes, verificou através da pergunta *Com relação a esta experiência, você acredita que a mídia social Facebook® pode ser usada como*

³O roteiro da entrevista final utilizada nesta etapa encontra-se no Apêndice G.

um meio de aprendizagem? Por que sim ou por que não? Destes, 6 deste apontam restrições quanto ao uso da mídia social para a aprendizagem, enquanto somente 2 perceberam benefícios. Com base nisso, elaborou-se os quadros 12 e 13 que relaciona aspectos positivos e negativos do uso do Facebook® na aprendizagem. Estes aspectos foram destacados pelos participantes da comunidade digital através da pergunta: *Com relação a esta experiência, você acredita que a mídia social Facebook® pode ser usada como um meio de aprendizagem? Por que sim ou por que não?*

Quadro 12: Aspectos positivos sobre o uso do Facebook® na aprendizagem

Percepções positivas sobre a utilidade do Facebook® na aprendizagem	Trechos da entrevista final
Facebook ® favorece a conectividade	<p><i>“Sim, pode ser sim, até porque a gente está sempre conectado a ele, então a gente pode tirar um bom proveito dessa rede social e não só ficar matando o tempo.”</i></p> <p><i>(Entrevistado A- Aprendiz)</i></p>
Facebook ® é um canal para compartilhar conhecimentos	<p><i>“Sim, porque... um exemplo a pessoa tá na rede social, ali on line e tem uma empresa que posta o vídeo de uma máquina, daí alguém fala assim: `</i></p> <p><i>- Fui eu que arrumei essa máquina, ela tava com tal e tal defeito.</i></p> <p><i>E outro pergunta:</i></p> <p><i>-Mas como tu descobriu esse defeito.</i></p> <p><i>- Ah é que quando o motor dá um ruído, é porque não está chegando uma fase. Daí, já fica melhor de entender.”(Entrevistado I- Aprendiz)</i></p>

Fonte: dados da pesquisa

Quadro 13: Aspectos negativos do uso do Facebook® na aprendizagem

Percepções negativas sobre a utilidade do Facebook® na aprendizagem	Trechos da entrevista final
Facebook® é mais apropriado para comunicação informal	<i>“Na minha opinião, a plataforma usada para aprendizagem não pode ser o Facebook®.. O Facebook® está associado a outra coisa, bate papo, conversas, ou qualquer outro tipo de coisa, menos educação.”(Entrevistado F- Professor)</i>
Facebook® é mais apropriado para lazer	<i>“Pode ser usado para a educação, mas eu vejo o Facebook® como lazer, para quem tem tempo para perder tempo com coisas banais.”(Entrevistado G - Aprendiz)</i>
Facebook ® prejudica a concentração	<i>“Porque o cara tá aqui no Facebook®mas ao mesmo tempo já tá vendo outra coisa, tá curtindo uma página, ele não consegue focar, não consegue se concentrar. (Entrevistado H - Aprendiz)</i>
Facebook ® dispersa a atenção	<i>“Eles (os aprendizes) dispersam muita atenção, por exemplo, o guri está conversando com a gente e tem alguém on-line lá que não é do grupo, ele vai lá e vai conversar. Vai marcar festa vai isso e vai aquilo, então tem que separar o social do técnico.”(Entrevistado C- Professor)</i>
Facebook ® é mais apropriado para relacionamentos	<i>“È usado mais para encontrar pessoas, conversar, namorar, pouco usado para trabalho. Eu acho que o Facebook® não tem essa parte profissional.”(Entrevistado B - Aprendiz)</i>
Facebook ® possui informações não confiáveis	<i>“Pode e não pode, se tu pensar por um lado ele te ajuda mas passa também muita besteira por ali e tu pode acabar te</i>

	<p><i>confundindo, pensando que é verdade aquilo que é mentira. Pensando que é verdade tu pode fazer coisas erradas. Mas também pode ajudar muito, como o grupo que a gente fez.”</i></p> <p><i>(Entrevistado D - Aprendiz)</i></p>
--	---

Fonte: dados da pesquisa

O resultado das análises das entrevistas demonstrou que o grupo não atribui ao Facebook® uma visão de uso para a aprendizagem. A percepção que foi evidenciada está relacionada a aspectos de lazer e diversão, um canal para a comunicação informal. Além disso, os participantes destacam que quando usada para a aprendizagem esta mídia social dificulta a concentração, em função das interferências externas (bate-papo, publicações externas, *feed* de notícias, etc).

Ainda que o grupo não tenha demonstrado uma visão final positiva a respeito do uso do Facebook® como ferramenta de aprendizagem, o estudo demonstrou que o uso dessa mídia social para a criação de comunidades virtuais permite a criação de ambientes para a troca de conhecimentos e experiências, que possibilitam a construção de conhecimento social.

Os estudos de Piaget (1978), como também os de seus seguidores, apontam o conhecimento social como proveniente das transmissões sociais, fruto das determinações e interações sociais. Tal conhecimento seria adquirido a partir de informações fornecidas pelas pessoas e pelo ambiente social em que estão inseridas. Este tipo de conhecimento requer uma compreensão complexa de emoções humanas e estímulos sociais, é o último tipo de conhecimento que as crianças são capazes de adquirir. Para Kamii (1996) o conhecimento social teria sua origem principal esteja nas convenções construídas pelas pessoas, a característica principal desse tipo de conhecimento seria a arbitrariedade.

Por meio da análise de dados, identificou algumas relações existentes entre as práticas da comunidade digital e os benefícios destacados pelos autores que vão desde a facilidade de uso e acesso a um senso de propósito, pertencimento e liberdade dos estudantes. Autores como Panckhurst e Marsh (2008), Patrício e Gonçalves (2010), Downes (2007), Manca e Rainijeri (2013) concordam nas ideias de desenvolvimento do aprendiz por meio de práticas autônomas e partilha de conhecimentos em ambientes de colaboração criativa. O quadro 14 apresenta uma relação entre os benefícios do uso de mídias sociais na aprendizagem, elencados Panckhurst e Marsh (2008) e os benefícios presentes na CoP.

Quadro 14: comparativo entre os benefícios de aprendizagem da teoria com os identificados na comunidade digital no Facebook®

Benefícios Panckhurst e Marsh (2008)	Benefícios identificados na comunidade digital Facebook ®	Exemplos
Facilidade de uso	SIM	Todos os participantes (48 membros) possuem conta ativa no Facebook® e deste 88% participam de grupos virtuais.
Acesso a grupos multiculturais	NÃO	Não foram verificadas participações de grupos multiculturais na comunidade digital.
Compartilhamento de conhecimento	SIM	O conhecimento dos membros foi compartilhado em atividades conjuntas que envolveram pesquisas e discussões, como os projetos de aprendizagem que foram desenvolvidos pelos membros para o evento Mundo SENAI.
Interação com indivíduos distantes	NÃO	Não foram verificadas interações ou participações de membros externos ou indivíduos geograficamente distantes.
Autonomia para pesquisa	SIM	As publicações demonstram uma iniciativa autônoma dos membros em pesquisar e compartilhar informações com o grupo.
Liberdade para definir as características e perfil do grupo;	SIM	As características de identidade do grupo: nome, símbolo, fotos, foram criadas e publicadas pelos membros de maneira livre, sem regras ou formatos definidos
Senso de propósito para manter os alunos focados no tema;	SIM	O aprendizado na área de manutenção elétrica foi o propósito estabelecido pelo grupo. Não houveram publicações ou interações fora desse tema, fato que demonstra o foco dos membros.
Coesão e auto-gestão do grupo;	SIM	Pode-se considerar uma auto-gestão do grupo já que os membros puderam agir livremente,

		respeitando as ideias e utilizando o espaço de forma coesa.
Incentivo a independência e autonomia;	SIM	As publicações demonstram independência e autonomia dos membros, pois qualquer interação é proveniente do interesse individual de cada um.
Senso de propriedade e pertencimento;	SIM	Foram evidenciadas algumas ações que demonstram senso de pertencimento, como a criação, pelos membros do grupo, de um time de futebol denominado Volt Players Além disso, todos os membros inclusos permaneceram na comunidade digital, mesmo estando livres para deixar o grupo de acordo com a sua vontade. Esse fato pode ser traduzido como uma forma de propriedade e identificação com o propósito.

Fonte: dados da pesquisa

Através da análise foi possível identificar que a maioria dos benefícios do uso de mídias sociais para aprendizagem, apontados pela literatura, foi percebida nas atividades da comunidade digital. Fatores importantes, que vão além da aprendizagem e que podem contribuir para o desenvolvimento dos membros no sentido de criar confiança e reciprocidade. A figura 20 apresenta a publicação de um dos membros referente ao seu projeto (braço hidráulico) desenvolvido para o evento Mundo SENAI, em que foram feitas ações presenciais (a construção física do projeto) e virtuais (publicações com informações e pesquisa para o desenvolvimento do projeto). Nesse tipo de atividade são percebidos aspectos de aprendizagem como senso de propósito, independência, pertencimento, auto-gestão e autonomia dos participantes.

Figura 20: Publicação de projeto para o evento Mundo SENAI



Fonte: dados da pesquisa

Além das publicações foram extraídos trechos das entrevistas finais onde os participantes também comentam esses aspectos de aprendizagem:

“Ali (na comunidade digital) eu vejo que o pessoal é mais sério. Tem uma certa diferença de trabalho, para casa, para amigo. Uma diferença de profissionalismo para social, uma postura. Eu acho que é bem importante isso, porque eu não tinha postura e aqui eu aprendi o que é essa postura: amizade, trabalho, aprendizado. E ali no grupo eu percebo como profissional.” (Entrevistado A - Aprendiz).

“..todos respondiam as dúvidas e todos perguntavam também. Não tinha sempre um só, não tinha ninguém que mandasse, era livre...” (Entrevistado G - Aprendiz).

“Me senti parte por eu poder contribuir com o pessoal ali, eu compartilhei algumas coisas, teve gente que comentou ali embaixo e tal, eu achei bem integrado.” (Entrevistado B - Aprendiz)

Para Downes (2007) ferramentas como os sites de redes sociais enfatizam a participação dos sujeitos possibilitando uma forma de educação em que a apresentação e compartilhamento de conhecimentos constituem os meios principais na aprendizagem. Contribuem assim para uma educação em que o sujeito explora, pesquisa, interage e troca experiências.

No entanto, os processos de aprendizagens informais são de difícil interpretação, avaliação ou mensuração, já que se referem a aspectos subjetivos e individuais. Assim, para entender as percepções dos membros quanto a contribuição da comunidade digital Facebook® em sua aprendizagem, foi realizada na entrevista final a pergunta: *Em sua opinião, a criação do grupo digital contribuiu para a sua aprendizagem? Por que sim ou por que não?* O quadro 15 apresenta os trechos com as respostas dos entrevistados.

Quadro 15: Contribuições da comunidade digital Facebook® para a aprendizagem

Entrevistado	Percepção a respeito da contribuição da comunidade digital Facebook® em sua aprendizagem
A - Aprendiz	<i>“Contribuiu, nas minhas dificuldades. Por exemplo eu tinha dificuldades de calcular resistores, e postaram um vídeo e eu assimilei aquele vídeo de um jeito diferente e agora eu aprendi a fazer.”</i>
B - Aprendiz	<i>“Aprendi muito participando do Mundo SENAI, pelas informações, pelo grupo, todos por dentro do que tava acontecendo. Criar projetos com os colegas, o que um não sabe o outro ajuda.”</i>
C - Professor	<i>“Contribuiu em alguns momentos sim, com postagens relacionadas a curiosidades e vídeos de tecnologia, diferentes de coisas do dia a dia.”</i>
D - Aprendiz	<i>“Para mim contribuiu sim, porque no caso tudo ali que eu tive dificuldade eu perguntava para um, perguntava para outro, até conversava com os professores pelo bate-papo mesmo. Foi ótimo.”</i>
E - Aprendiz	<i>“Teve alguns conteúdos assim que sim, me ajudaram, que nem agora o post sobre calculo dos resistores que tinha uma ferramenta on-line. Achei bem útil porque é chato mesmo tu fazer calculo a mão livre, muita regrinha das cores e tal. E ali não, ali tu escolhe a cor do teu resistor e te dá o calculo na hora.”</i>
F - Professor	<i>“Pessoas postando diferentes ideias, sobre diferentes assuntos ali. Isso sim, daí tu aprende a receber uma informação e debater sobre ela. Nessa parte de debater contribuiu muito.”</i>
G - Aprendiz	<i>“Coisas que eu olhei ali que eu não sabia, coisas que as pessoas fazem um vídeo do dia a dia e colocam lá que eu nem sabia que existia, que tu nem percebe. Daí o cara vai lá e vê que não é bem assim. Daí o cara</i>

	<i>aprende.</i>
H - Aprendiz	<i>“Contribuiu, porque a gente conversava, chegava em casa e conversava sobre as coisas da aula. Eu aprendi bem mais assim.”</i>

Fonte: dados da pesquisa

Através dos relatos dos participantes identificou-se que houve uma percepção positiva da contribuição da comunidade digital para o processo de aprendizagem. A ênfase esteve na aprendizagem social: trocas de informação, dúvidas, debates, participação em eventos, projetos colaborativos, compartilhamentos etc. Foi possível perceber também o desenvolvimento de autonomia e o respeito ao tempo de cada um para assimilar a informação recebida.

Assim, considera-se que a comunidade digital Facebook® pode ser utilizada como uma ferramenta suplementar e alternativa ao ensino em sala de aula tradicional. Argumento justificado com base em Hung e Yuen (2010) que reconhecem a aprendizagem como uma construção social obtida através da participação ativa dos alunos em comunidades virtuais. Corroborando também a visão de Lévy (1997) que coloca cada atividade, cada ato de comunicação, cada relação humana como uma implicação de aprendizado.

4.4.2 Contribuições da comunidade digital no Facebook® para a formação profissional

Um dos pressupostos do estudo é de que a comunidade digital Facebook® pudesse colaborar com o desenvolvimento profissional dos aprendizes, inicialmente por meio de uma aprendizagem social que possibilita a troca de saberes práticos ligados a criação de competências.

Nesse sentido, na entrevista final buscou identificar a percepção dos participantes quanto à experiência na comunidade digital Facebook® relacionando ao conceito de desenvolvimento profissional dos autores franceses Le Boterf (2003) e Zarifian (2001). Os autores que analisam as competências como resultados de processos dinâmicos alcançados pelo meio de práticas e atribuem o desenvolvimento de competências por meio de práticas, como: a utilização em um novo ambiente dos conhecimentos adquiridos em contextos distintos, o reconhecimento de semelhanças nas estruturas dos problemas a tratar ou das situações que deve interferir, o uso da comunicação para a transposição do conhecimento e a

tomada de iniciativa e responsabilidade do indivíduo em situações com as quais ele se defronta.

“Para o meu conhecimento é muito bom, por exemplo, na parte de motores, que mostram como é que se ligam, como se usam. Ainda não estou trabalhando nessa parte da elétrica mas quando eu trabalhar pode me ajudar muito.” (Entrevistado I – Aprendiz).

“Porque eu não conseguia me ver dentro de uma empresa, não entendia como seria. Daí eu fui vendo pelo grupo, perguntando, olhando os vídeos e isso foi me ajudando a entender.” (Entrevistado B – Aprendiz).

“Sim, contribuiu na parte de troca de ideias, serviu para isso. Pessoas postando ali diferentes ideias, sobre diferentes assuntos. Isso sim, daí tu aprende a receber uma informação e debater sobre ela. Nessa parte de debater sim, acho que isso contribuiu.” (Entrevistado C – Professor).

“Me ajudou com coisas que eu não sabia e tinha dificuldades. Eu vi no grupo, fui atrás, pesquisei. Fiz calmamente, sozinho para conseguia entender melhor, prestar mais atenção. Isso me deixou mais experiente, digamos.” (Entrevistado H – Aprendiz).

A análise de conteúdo demonstra que os participantes perceberam a comunidade digital Facebook® como um meio de desenvolvimento profissional, principalmente com relação a aspectos de postura e comportamento, trabalho em equipe e compartilhamento de ideias.

Além dessa percepção individual foram registradas no grupo, ao todo, 9 publicações de conteúdo profissional (15% do total de publicações) divididas nas categorias de *Informações de terceiros* (5) e *Comunicações diversas* (4).

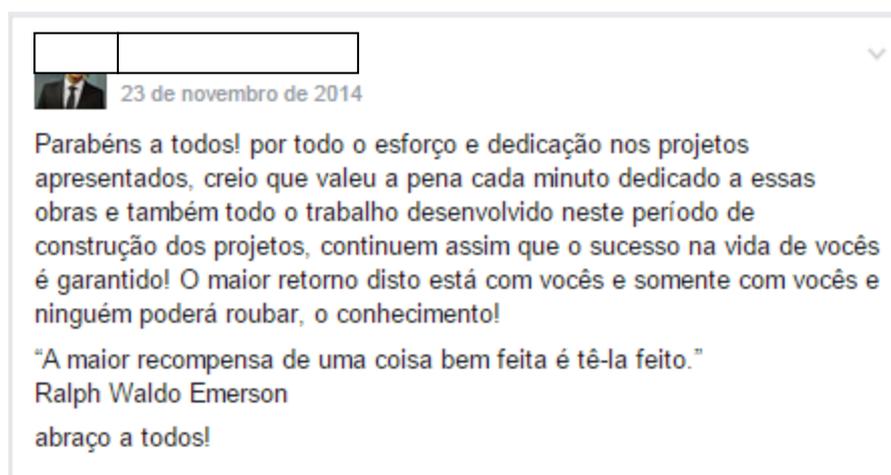
Como informações de terceiros evidenciou-se a divulgação de cursos, vagas e oportunidades de trabalho na área de manutenção elétrica. Já em comunicações diversas as publicações estavam relacionadas à motivação, relacionamento interpessoal, postura, comunicação e ambiente de trabalho. A figura 21 e 22 apresenta exemplos desses conteúdos nas duas categorias.

Figura 21 – Publicação de informações de terceiros – profissional



Fonte: dados da pesquisa

Figura 22 – Publicação de comunicações diversas - profissional



Fonte: dados da pesquisa

Outra prática que foi considerada como relevante, relacionada ao desenvolvimento profissional, foi a iniciativa de um dos membros do grupo (classificado entre os membros centrais) em criar (fora do ambiente da comunidade digital e de forma autônoma) uma página de perfil profissional no Facebook® denominada *Eletricista e Instalador Predial*. Nesse espaço o aprendiz oferece ao público seus serviços como profissional da área de eletricidade. A figura 23 apresenta a foto de capa dessa página digital.

Figura 23: página profissional criada no Facebook® por um membro do grupo



Fonte: dados da pesquisa

Na entrevista final, o aprendiz fala sobre essa iniciativa e destaca a contribuição que a comunidade digital teve em sua decisão de criar um perfil profissional.

“Quando eu me envolvi nos projetos do Mundo SENAI deu para ver que eu tinha condições de trabalhar mesmo na área, fazer montagens e pequenos reparos. Claro, eu ainda não sei tudo, mas com o que aprendi no curso e trocando informações com os colegas no grupo já dá para começar. Criei então uma página para divulgar meus serviços. Daí se pedirem um serviço que eu tenha dúvida, vou lá no grupo e pesquiso, falo com o pessoal do grupo, com os com os professores, eles vão me ajudar.” (Entrevistado A - Aprendiz).

Assim, percebe-se que a comunidade digital Facebook® trouxe contribuições profissionais para os aprendizes, quando proporcionou a eles, um primeiro contato com o mercado de trabalho através de publicações, projetos colaborativos que denotam trabalho em equipe, independência para pesquisar e buscar o conhecimento para a sua aprendizagem técnica. Além disso, foram destacados pelos participantes aspectos que vão desde postura, comprometimento, a visão sobre do grupo como um primeiro contato com o mercado de trabalho e suas implicações, quanto informações sobre esse tema.

Enfatiza-se, no entanto, que o desenvolvimento profissional é um processo individual e vai depender da prática e do engajamento de cada um dentro nas atividades comunitárias.

4.4.3 Formas de colaboração e ajuda mútua entre os participantes

O estudo buscou identificar quais as ações realizadas pela na comunidade digital Facebook®, poderia ter contribuído, de alguma maneira, para a criação de formas de colaboração e ajuda mútua entre os participantes. Esses dois fatores estão relacionados à ideia de Rocha (2000) sobre a construção da emancipação que se daria a partir da troca de experiências e do convívio em sociedade, comunicação e reconhecimento de símbolos. Nessa lógica ao exercer suas capacidades e competências, o indivíduo passaria a se perceber como útil. Esse senso de utilidade traz à tona o sentimento de inclusão, de fazer parte de algo maior, permitindo que o indivíduo torne-se empoderado ou emancipado para sair da condição social em que se encontra.

Ao pensar a respeito de colaboração percebeu-se a amplitude desse sentido quando, de maneira geral, todas as publicações feitas no espaço digital, independentes do seu conteúdo ou origem e dadas às limitações da mídia social, foram postadas com a finalidade de compartilhar algum tipo de informação ou conhecimento, e, nesse sentido, de colaborar.

Nesse contexto colaborativo, identificaram-se algumas iniciativas de apoio e encorajamento, ações que remetem desde pedidos de ajuda para esclarecer dúvidas, a união através de trabalhos feitos em equipe e projetos colaborativos, a publicação motivacionais, etc. Atividades que de certa forma integraram os participantes e deram início ao processo de seu reconhecimento como ser comunitário, pertencente a uma iniciativa maior. Sentimentos que são destacados por Gaiger (2004) na criação dos laços sociais vinculantes, importantes para a união do ser à coletividade, onde este se percebe como membro integrado e seguidor de determinados princípios capacitados para apresentar suas contribuições dentro do grupo.

Essas percepções foram destacadas por alguns participantes em trechos das entrevistas finais, que apontam o despertar de sentidos como ajuda mútua, utilidade para com o grupo e confiança entre os membros.

“Eu me senti ajudando as pessoas. É que um ajuda o outro na realidade nesse grupo né, daí um tem dificuldade em fazer uma coisa que eu sei daí eu vou ali e ajudo ele né e quando eu tenho dificuldade e eles me ajudam, porque não é um ou outro, são vários. Isso daí me auxiliou e eu me senti participante por poder auxiliar os outros com o meu conhecimento. As pessoas me procuraram pedindo ajuda.” (Entrevistado B - Aprendiz)

“Eu tive ajuda, meu grupo também, ainda mais quando eu precisei de alguma informação ou falar com alguém, com um professor, um colega. Ninguém se negou em me ajudar. (Entrevistado D – Aprendiz)”

“O pessoal do grupo colaborou muito, quando respondiam as perguntas que a gente fazia, ajudando a gente, dando confiança para dar o número (telefone) para a gente ligar ou mandar Whats® (mídia social WhatsApp®) mesmo. A gente mandava as nossas dúvidas e eles respondiam.” (Entrevistado H- Aprendiz).

É importante destacar que, através dos relatos extraídos da entrevista final, pode-se perceber que a ajuda mútua entre os participantes não aconteceu somente pelo Facebook®, mas também por outros meios de comunicação (como ligações por telefone e mensagens pela mídia social *WhatsApp*®), além das trocas de informações e ideias feitas de maneira presencial (face a face) entre os participantes.

Dentre as 60 publicações efetuadas na comunidade digital, 9 delas (15% do total) foram categorizadas como *Resolução de Problemas*, destas 5 referiam-se a projetos de aprendizagem e as outras 4 a mercado de trabalho ou desenvolvimento profissional. A figura 24 apresenta uma publicação que solicitava em seu texto, ajuda para obter os materiais necessários para a construção de um projeto de aprendizagem.

Figura 24: Publicação de resolução de problemas – projetos de aprendizagem



Fonte: dados da pesquisa

O quadro 16 apresenta um panorama de algumas práticas colaborativas observadas nas atividades da comunidade digital no Facebook®

Quadro16 : Formas de colaboração verificadas na comunidade digital Facebook®

Formas de colaboração	Ações da comunidade digital Facebook®	Observações
Quantidade de informação compartilhada	Ao todo foram compartilhadas 60 publicações.	Todos os temas publicados apresentaram conteúdos relativos a áreas técnicas e desenvolvimento profissional.
Formas de apoio e encorajamento	Como formas de apoio e encorajamento foram identificadas ações entre os participantes como: - troca de informações; - ajuda para esclarecer dúvidas; - trabalho em equipe; - projetos colaborativos; - publicações motivacionais.	Além do ambiente digital, essas ações foram observadas de forma presencial, já que muitos conteúdos publicados na comunidade digital tiveram origem em dificuldades de aprendizagem nos temas tratados em sala de aula.
Conteúdos publicados relativos à inserção profissional	As publicações referentes a resolução de problemas ou pedidos de ajuda foram verificadas em 15% do total (9 publicações).	Os conteúdos podem referem-se basicamente a: - elaboração de currículos (3); - ambiente de trabalho (2); - divulgação de vagas (3).
Quantidade de projetos colaborativos	O grupo desenvolveu ao todo 04 projetos colaborativos apresentados no evento Mundo SENAI: - Estacionamento Inteligente; - Casa sustentável; - Braço hidráulico; - Bicicleta sustentável.	As equipes utilizaram o espaço digital para a pesquisa e divulgação das etapas de desenvolvimento dos projetos colaborativos (fotos, vídeos e materiais utilizados).
Quantidade de ações propostas que resultaram em pesquisa e desenvolvimento para os membros	Nos objetivos da comunidade digital foram propostas ações como: - desenvolvimento de projetos inovadores na área de Elétrica; - participação dos membros no evento Mundo SENAI; - preparação para as Olimpíadas do Conhecimento;	A participação dos membros no evento mundo SENAI relacionou-se diretamente com a pesquisa para o desenvolvimento de projetos colaborativos. Gerando ao todo 18 publicações (30% do total) de conteúdos referentes a projetos de aprendizagem.

Fonte: dados da pesquisa

Os dados demonstram que foram identificadas algumas formas de colaboração e ajuda mútua entre os participantes, através de atividades que incluem o compartilhamento de dados, a solução de dúvidas e resolução de problemas.

Pressupõe-se assim que este seja o início de um processo de construção de confiança entre os membros, limitado pelo recorte temporal, sentimento que permite a colaboração e propicia a criação de laços sociais vinculantes. O que, dentro desta lógica, Cloutier (2003) destaca como práticas sociais integradoras que promovem mudanças duradouras no indivíduo, dotando-o do empoderamento necessário para que possa adquirir a capacidade de mudar seu destino.

4.4.4 Viabilidade do uso do Facebook® para a criação de uma comunidade de prática

Um dos objetivos do estudo foi analisar a viabilidade do uso do Facebook® para a criação de uma comunidade de prática, para isso, foram utilizados os conceitos de Tucker (2012) a respeito de comunidades virtuais. Para a autora, as CoPs virtuais tem o objetivo de gerenciar o conhecimento e proporcionar interação entre os participantes, sendo atualmente um dos sistemas mais utilizados pelas organizações devido à infraestrutura tecnológica e à consistência de agregação de participantes.

Para o estudo elaborou-se o quadro 17 que apresenta um comparativo entre as características elencadas por Tucker (2012) e os recursos utilizados pela comunidade digital criada no Facebook®.

Quadro 17: Características de CoPs virtuais presentes na comunidade digital Facebook®

Características de CoPs virtuais (TUCKER,2012)	Característica presente na comunidade digital criada no Facebook®	Exemplos:
Identificação dos participantes, diretórios, e perfis;	SIM	Recurso: adicionar membros ao grupo Os participantes da comunidade digital foram inclusos no grupo através do recurso do Facebook® “adicionar membros”, que permite além da inclusão uma breve identificação do perfil participante.
Espaço para discussão assíncrona, bate-papo;	SIM	Recursos: publicar, comentar, compartilhar, bate-papo. O Facebook® possui ferramentas que permitem a utilização do espaço digital para discussões e comentários livres. Os membros da comunidade digital realizaram

		publicações (texto, fotos, vídeos, arquivos), geraram discussões e opiniões entre os participantes por meio de comentários e respostas. Os participantes utilizaram também o recurso bate-papo on-line, para a troca de informações e esclarecimento de dúvidas.
Visualizador de presença, mensagens imediatas;	SIM	Recurso: visualizar publicação O Facebook® possui o recurso “visualizar” que permite identificar os participantes que visualizaram as publicações feitas no espaço do grupo, de forma imediata. A visualização foi utilizada pelos membros da comunidade digital e permitiu atribuir o grau de engajamento “periférico” para aqueles que fizeram uso somente deste recurso como forma de interação.
Ferramentas de avaliação;	NÃO	Recurso: discussão – opção: perguntar O Facebook® possui recursos como “perguntar” onde é possível criar opções de resposta para avaliar uma ideia, assunto ou afins. Este recurso estava disponível, mas não foi utilizado na comunidade digital.
Customização de espaço de comunidade;	SIM	Recurso: personalização O Facebook® possui diversos recursos para a customização de grupos virtuais. Entre os recursos utilizados pela comunidade destacam-se: - Foto de capa com nome e logotipo criado pelos membros; - Privacidade: grupo fechado, somente para participantes inclusos. - Álbum: fotos do grupo e seus participantes; - Publicação fixa: boas vindas e declaração da proposta do grupo.
Espaço para criação de sub-comunidades;	NÃO	Recurso: criar novo grupo O Facebook® possui o recurso de criação de grupos, que torna possível que a comunidade crie as suas sub-comunidades ou sub-grupos. A comunidade digital, no entanto, não fez uso desse recurso.
Calendário de eventos;	NÃO	Recurso: criar evento O Facebook® permite a criação de eventos ou calendário de acontecimentos importantes. A comunidade digital, no entanto, não fez uso desse recurso.
Análise de atividade;	SIM	Recurso: linha do tempo O Facebook® permite a exposição de todas as publicações desde a criação do grupo até o momento atual. Além disso, o Facebook® registra as publicações, visualizações, comentários e avaliações (curtidas) feitas pelos integrantes do grupo. Essas ferramentas possibilitam uma análise completa

		das atividades dos membros no espaço comunitário.
Ferramentas de administração	SIM	Recurso: administração do grupo O Facebook® possui o recurso de administração para os grupos. Na comunidade digital o administrador escolhido ficou responsável pelas configurações do grupo.

Fonte: dados da pesquisa

Pela análise realizada no quadro 17 é possível verificar que o Facebook®, ainda que o grupo não tenha utilizado todos os elementos identificados pela literatura, possui os principais recursos necessários para a criação de uma comunidade digital. Demonstra-se assim que a mídia social possui uma estrutura que permite o desenvolvimento de uma comunidade de prática, já que seus recursos possibilitam o fator considerado principal em uma CoP: a interação.

Uma comunidade de prática requer requisitos que vão além das possibilidades tecnológicas, já que segundo Wenger et al (2011) a identificação do valor criado em comunidades de prática, se apresenta nas formas como as pessoas interagem, recorrem umas às outras para aprender e resolver problemas comuns.

O estudo conseguiu evidências, já demonstradas nas seções anteriores, de que o Facebook® possui ferramentas que permitem a criação de comunidades de prática, no que se refere à estrutura necessária para que esta se desenvolva. No entanto, uma comunidade só poderá ser considerada de prática quando houver engajamento mútuo dos participantes, pois a prática em uma comunidade ou grupo de pessoas reside em suas relações. Para Wenger (2000) por meio das interações cria-se uma história social de aprendizagem, que combina individualidade e coletividade. Com o tempo, essa história torna-se uma estrutura social informal e dinâmica entre os participantes. Em seus estudos, Wenger (2000) elenca as três dimensões principais que definem uma comunidade como sendo de prática: o domínio, a comunidade e a prática.

No estudo, estes elementos puderam ser evidenciados em maior ou menor grau de intensidade, não apenas pelas atividades comunitárias mas também pelo relato das entrevistas feitas com os participantes.

Com relação ao **domínio**, este foi estabelecido em torno do tema de interesse do grupo: a área de manutenção elétrica. Direcionado por esse foco, os membros realizaram a prática de ações como: pesquisa, projetos, eventos, troca de conhecimentos, etc. A figura 25 apresenta uma publicação de 04 de março de 2014 relacionada ao domínio.

Figura 25: Publicação sobre motores elétricos



Fonte: dados da pesquisa

Esse dado demonstra que os participantes ao publicarem na comunidade digital no Facebook® compreendiam o domínio definido para o grupo, fazendo uso do espaço para compartilhar somente informações voltadas à área de manutenção elétrica e desenvolvimento de carreira.

A percepção dos participantes com relação ao domínio da comunidade digital também foi evidenciada nos trechos extraídos da entrevista final:

“Eu acredito que a comunidade digital, foi direcionada a conteúdos técnicos da área elétrica e contribuiu bastante para desenvolver a curiosidade dos alunos. Até mesmo em assunto antigos, onde eles entendem e compartilham tecnologias e desenvolvem experimentos relacionados a essas tecnologias e assim começam em uma cascata de aprendizado que o resultado é benéfico para todo mundo. (Entrevistado C - Professor).

“...muito bom na aprendizagem, porque no caso eu fiz o meu trabalho do braço hidráulico, eu aprendi, eu pesquisei e enquanto eu tava fazendo isso eu vi todo mundo ali se empenhando, pensando em coisas da elétrica, no Mundo SENAI e nas Olimpíadas. (Entrevistado B - Aprendiz).

As análises demonstraram a identificação dos participantes com o domínio, é esse aspecto que, para Balian e Carvalho (2006), em um contexto partilhado, dá sentido e orientação às conversas que ocorrem e pode ajudar as pessoas a decidir em que direção levar a comunidade.

Com relação à **comunidade**, Wenger (2000) vincula essa característica à forma como os membros se mantêm engajados em atividades conjuntas, discussões, ajuda mútua e compartilhamento de informações.

Sobre as atividades conjuntas, destacadas por Wenger (2000) como propulsoras de união e comprometimento mútuo, pode-se destacar a participação dos membros do grupo no evento *Mundo SENAI*, onde foram desenvolvidos projetos colaborativos. Nesse período (outubro a novembro de 2014) registrou-se uma atividade intensa relacionada à pesquisa, foram 39 publicações (65% do total de publicações) referentes a troca de informações e ajuda para a composição dos projetos. Percebeu-se então que o evento foi um fator de engajamento dos membros, uma causa que mobilizou a comunidade de prática no sentido social.

No entanto, Wenger (2000) enfatiza que o elemento chave da comunidade é a interação. Muitos grupos de interesse partilham domínios comuns, porém se não interagem e aprendem juntos, não formam uma comunidade de prática. É a interação, que desenvolve relacionamentos fortalecendo a confiança entre os membros do grupo. Nesse sentido cabe ressaltar que, na comunidade digital no Facebook® verificou-se, de maneira geral, uma baixa interação entre os participantes (com média por membro de 1,3 e 1,2 publicações e comentários respectivamente). As publicações no espaço, postadas em sua grande maioria por membros considerados centrais ou ativos, não fomentaram discussões ou reflexões significativas que levam à prática, elementos que são descritos pelo autor como fundamentais para a sustentação de uma CoP. A falta de mais interação foi percebida pelos participantes e destacada nas entrevistas finais:

“Acho que faltou interação entre a gente mesmo. Eu não vi nenhum chegar e dizer que tinha uma dúvida em tal assunto, quem pode me ajudar? Eu não vi isso de ninguém, nem da minha parte mesmo e nem de ninguém. Muitas vezes tu tem uma dúvida e tem medo de perguntar e pensar o que o outro vai achar e eu acho que o Facebook® expõe isso”. (Entrevistado D - Aprendiz)

“Eu não falei nada no grupo, eu só observava, daí quando eu precisava tirar minhas dúvidas eu chamava os outros no particular. Eu via os conteúdos e ia atrás por mim. Tirava as minhas dúvidas com outras pessoas que não no grupo. Entendeu?” (Entrevistado G- Aprendiz)

“No começo falavam que iam comentar, que isso e que aquilo, mas não fluiu. Foi bom mas poderia ter sido muito melhor. Eu acho que a maioria da gurizada não tava nem aí, tipo olhava mas não dava bola, achava legal mas guardava para eles, são poucos os que comentam e que desenvolvem.” (Entrevistado A - Aprendiz).

O trecho do relato do entrevistado D demonstra que o participante evitou procurar por ajuda no espaço da comunidade, preferindo fazer isso de forma privada. No mesmo sentido o entrevistado D diz perceber que os participantes temem expor suas dúvidas no Facebook® em função do julgamento que podem sofrer por outros membros. Já no trecho do entrevistado A percebe-se que os participantes não interagem por banalizar a comunidade, ou seja, tratavam os assuntos de forma superficial, sem interesse em aprofundamentos.

Com base na análise dos relatos, formulou-se uma possível hipótese para a baixa interação na comunidade de prática: o narcisismo em mídias sociais, aspectos descrito em estudos sobre o comportamento dos usuários do Facebook®.

Para Papacharissi (2010) os novos meios de comunicação, como as mídias sociais, permitem que as pessoas apresentem-se ao outros de diversas formas, sendo capazes de tornar públicas apenas as informações que consideram apropriadas para a formação de uma imagem desejada. Em seu estudo sobre comportamento narcisista no Facebook®, Carpenter (2011) explica que os aspectos de narcisismo estão relacionados a um senso grandioso de auto-importância ou singularidade, incapacidade de tolerar críticas e a expectativa de obter favores especiais sem assumir responsabilidades recíprocas. Esse argumento que corrobora com Ryan e Xenos (2011) que encontraram em suas pesquisas com usuários do Facebook® níveis mais elevados de narcisismo, exibicionismo e liderança com relação aos não usuários do Facebook®. As autoras destacam ainda que, o narcisismo individual em específico, promove práticas de engajamento por auto-promoção e comportamento superficial.

Cabe ressaltar que as interações virtuais podem ter sido afetadas não só pelo comportamento narcisista presente na mídia social Facebook®, mas também pelo fato dos membros manterem contato de forma presencial (face a face). As interações aconteciam de forma presencial entre os membros diariamente, justamente por estes pertencerem a mesma turma do curso de manutenção elétrica. O trecho da entrevista apresenta essa realidade:

*“... de vez em quando a gente tem que dar uns toques, tipo:
- Ah compartilha lá no grupo com a gente!*

Que nem eu falei para eles (os colegas):

- Vamos botar fogo naquele grupo lá! “(entrevistado B - Aprendiz)

Dentro do contexto presencial, foi observado que os aprendizes do turno da manhã não se encontravam presencialmente com os do turno da tarde. Assim o espaço digital poderia ter sido utilizado para diminuir essa distância temporal, ampliando o contato e desenvolvendo laços sociais entre os membros. Estes aspectos sociais, no entanto, não ocorreram.

Na dimensão **prática**, a comunidade digital Facebook® apresentou poucos elementos característicos em suas ações. Wenger (2000) enfatiza que a prática em uma comunidade está ligada à união entre a apropriação do conhecimento e o compromisso firmado pelos participantes para o compartilhamento da compreensão. A prática de uma comunidade é dinâmica e envolve a aprendizagem por parte de cada um.

A prática da comunidade digital Facebook® iniciou-se com as ações do grupo durante as etapas de *Sugestões* e *Desenvolvimento*, onde os formatos desejados para a CoP foram definidos de forma conjunta. Nesse momento os membros assumiram um compromisso, ainda que de maneira informal, com a comunidade e seus objetivos. Aspectos como: autonomia, respeito, liberdade de expressão, criatividade que contribuem para o processo de aprendizagem em comunidades de prática, puderam ser percebidos nas ações dos membros (definição dos objetivos, escolha dos líderes, customização do espaço, nome e símbolo são exemplos desses aspectos).

Contudo, Wenger (2000) explica que a prática é o que faz uma comunidade funcionar e para isso acontecer, é necessário gerar e se apropriar de um repertório compartilhado de ideias, compromissos e memórias. Também é preciso desenvolver vários recursos (tais como ferramentas, documentos, rotinas, vocabulário e símbolos que, de alguma forma incorporam o conhecimento acumulado da comunidade).

O desenvolvimento destes recursos, destacados pelo autor, foi pouco observado nas práticas da comunidade digital, possivelmente devido à baixa interação entre os membros. Assim, percebeu-se que a comunidade no Facebook® foi mais utilizada no sentido de repassar informações sobre a área de manutenção elétrica (lembrando que 42% das publicações estão relacionadas a informações de terceiros), de maneira informal, sem coesão, sendo apenas um conjunto de relações.

Estabelecer conexões informais entre os membros, para Alle (2000), seria o objetivo principal de uma rede e estar em rede não significa estar em comunidade. O quadro 18

apresenta um panorama das três dimensões: domínio, comunidade e prática, relacionando a teoria com o que foi evidenciado na comunidade digital Facebook®.

Quadro 18: Relação entre as dimensões de uma Cop e os aspectos encontrados na comunidade digital Facebook®

Características	Definição (Wenger, 2000)	Aspectos da Comunidade de prática Facebook®
Domínio	Uma comunidade de prática deve ter uma identidade definida por um domínio de interesse comum , compartilhado entre os membros. Bem definido, o domínio legitima a comunidade pela afirmação dos propósitos e valores dos membros e de outros atores interessados	O domínio, ou interesse foi a aprendizagem na área de manutenção elétrica .
Comunidade	As pessoas que compõem uma comunidade de prática são atores que se envolvem em atividades conjuntas e discussões, visando ajudar uns aos outros, e compartilhar informações. Muitos grupos de interesse partilham domínios comuns, porém se não interagem e aprendem juntos, não formam uma comunidade de prática. O elemento chave da comunidade é a interação , que desenvolve relacionamentos fortalecendo a confiança entre os membros do grupo.	Baixa interação entre os membros. As publicações feitas na comunidade digital não fomentaram discussões ou reflexões que levam a prática. Presença de comportamento narcisista e relações superficiais.
Prática	A prática de uma comunidade é dinâmica e envolve a aprendizagem por parte de cada um. Para uma comunidade de prática funcionar ela precisa gerar e se apropriar de um repertório compartilhado de ideias, compromissos e memórias. Também precisa desenvolver vários recursos (tais como ferramentas, documentos, rotinas, vocabulário e símbolos que, de alguma forma incorporam o conhecimento acumulado da comunidade).	O grupo desenvolveu relações informais , características de uma rede de informações e não de uma comunidade de prática.

Fonte: dados da pesquisa

Contudo, dentro das dimensões (domínio, comunidade e prática), ao projetar uma comunidade de prática, Wenger (2000) destaca elementos básicos para a sua consolidação: os eventos, a liderança, a conectividade, a filiação, os projetos de aprendizagem e artefatos. A comunidade no Facebook® apresentou a maioria dos elementos básicos necessários para o desenvolvimento de uma CoP. O quadro 19 abaixo apresenta um painel desses aspectos, relacionando teoria e prática.

Quadro 19: Elementos de uma comunidade de prática

Elementos	Conceitos teóricos (WENGER, 2000)	Aspectos observados na comunidade digital
Eventos	A organização de eventos promove a união da comunidade. Atendendo ou não os objetivos propostos, ajudam a desenvolver o senso de identidade. É a comunidade que irá decidir os tipos de eventos necessários para o seu desenvolvimento: informais, sessões de resolução de problemas, perguntas e respostas.	Os membros da comunidade digital participaram de alguns eventos, tanto formais quanto informais. Podem ser destacados: - Mundo SENAI, - Reuniões em grupos de trabalho; - Encontros informais;
Conectividade	Aumentar relações de intermediação entre as pessoas que precisam de ajuda e as pessoas que podem oferecer ajudar, construir relacionamentos. A forma de conectar também é importante, tanto pessoal quanto através de ferramentas e mídias sociais.	O contato entre os membros da comunidade foi realizado tanto digital como presencialmente. No entanto na comunidade virtual no Facebook® houve uma baixa interação por parte dos membros.
Liderança	Dentro da comunidade podem surgir maneiras diversas de liderar: através de redes de trabalho: pensamentos críticos, pessoas que registrem a prática, pioneiros, etc. Estas formas de liderar podem estar centralizadas em um ou dois membros, ou amplamente distribuídas. As disposições da liderança mudam conforme a evolução da comunidade.	Foram escolhidos pelo grupo 03 líderes comunitários para representar os interesses dos membros.
Membros	Os membros de uma comunidade devem participar de forma crítica, porém seu envolvimento com a comunidade deve ser difuso. A inclusão de membros pode ser muito útil na consolidação da legitimidade da comunidade para si mesmo e na organização em geral.	Foram identificados diferentes níveis de participação dos membros, divididos de acordo com a literatura em: central, ativos e periféricos.
Projetos de aprendizagem	Comunidades de prática aprofundam seu compromisso mútuo quando assumem a responsabilidade por uma agenda de aprendizagem, o que permite uma prática regular. As atividades devem ser direcionadas para explorar	O grupo desenvolveu projetos colaborativos para a participação no evento Mundo SENAI: - casa sustentável; - estacionamento inteligente; - braço hidráulico; - bicicleta sustentável.

	conhecimento, encontrar lacunas, desenvolver projetos de aprendizagem envolvendo membros com conhecimentos de áreas diferentes, criar guias para iniciantes, etc.	Durante este período foi observada uma atividade comunitária intensa com relação à publicação de pesquisas e troca de busca por para a composição dos projetos.
Artefatos	As comunidades de prática devem produzir seu próprio conjunto de artefatos: documentos, ferramentas, histórias, símbolos, sites, etc. Os artefatos são representações das práticas exercidas e devem ser usados como base no processo de evolução da comunidade.	Formam observados alguns aspectos nas ações iniciais de criação do grupo (definição dos objetivos, escolha dos líderes, customização do espaço, nome e símbolo são exemplos desses aspectos),mas que não representam um conjunto de artefatos .

Fonte: dados da pesquisa

Ao elencar os elementos que constituem um Cop tornou-se possível perceber que a comunidade digital no Facebook® realizou atividades correspondentes em todos os pontos, com maior ou menor intensidade.

No entanto, para que o estudo possa efetivamente definir a comunidade digital Facebook® como uma comunidade de prática, percebeu-se a necessidade de uma análise mais profunda da evolução da trajetória do grupo. Assim, foram considerados os fatores como os do estudo realizado por Probst e Borzillo (2009) que identificam os principais métodos de gestão que contribuem tanto para o sucesso quanto para o fracasso desses grupos. Suas conclusões apontam para alguns pontos cruciais no desenvolvimento de uma CoP, dentre eles destacam-se as ações voltadas para o compartilhamento do conhecimento e da aprendizagem, de maneira fluída e informal.

Estabeleceram-se então, quadros comparativos dos fatores de sucesso (quadro 20) e dos fatores de fracasso (quadro 21) relacionando as ações da comunidade digital no Facebook® com a teoria.

Quadro 20: Fatores que contribuem com o sucesso de uma CoP relacionados a comunidade no Facebook ®

Fatores de sucesso	Literatura(PROBST e BORZILLO, 2009).	Fator presente na comunidade no Facebook®	Exemplos de ações na comunidade no Facebook®
Definição de objetivos claros	A definição de objetivos claros e mensuráveis coopera para o	SIM	O grupo definiu como objetivos: - Desenvolvimento de

	entendimento dos membros quanto ao sentido concreto da CoP.		projetos inovadores na área de Elétrica; - Participação dos membros no evento Mundo SENAI; - Preparação para as Olimpíadas do Conhecimento; - Criação de um espaço para troca de informações sobre: mercado de trabalho, comportamento, postura, relacionamento interpessoal, segurança do trabalho, entre outros assuntos voltados para a área.
Divisão dos objetivos em sub-temas	O desdobramento dos objetivos em sub-temas contribui para que os participantes concentrem seus esforços em ações e práticas de sentido único.	PARCIAL	Um dos objetivos do grupo era a participação no evento <i>Mundo Senai</i> . Os membros construíram, dentro da temática de manutenção elétrica, projetos colaborativos e o espaço comunitário digital foi utilizado como base para a troca de informação e conhecimentos.
Formação de comitês de governança	A criação de comitês de governança comunitária fornece ao grupo limites e regras sobre as atividades globais da comunidade.	NAO	Na etapa de <i>Sugestões</i> foram definidas algumas regras de convivência e propósitos para o grupo. Porém não foram formados comitês de governança, a comunidade digital foi construída dentro das sugestões dos membros que passaram a atuar nela de forma livre, de acordo com os seus interesses.
Escolha da liderança	A eleição de um líder promove para a CoP uma supervisão capaz de colaborar com a escolha e desenvolvimento das melhores práticas.	SIM	Foram eleitos, através de votação, 03 líderes para representar o grupo.
Participações	A participação de	PARCIAL	Participaram como membros

de membros externos	profissionais da área ou acadêmicos convidados favorece a ampliação do conhecimento, troca de ideias e experiências práticas.		do grupo, além dos aprendizes, 05 docentes da instituição, de áreas de conhecimento distintas.
Papel da liderança na condução e promoção de atividades comunitárias	O estímulo ao papel do líder no sentido de conduzir e promover a integração entre os membros, torna a comunidade mais integrada e atrativa.	PARCIAL	Os líderes eleitos pelo grupo atuaram no processo de construção da comunidade digital e criação de elementos de identidade (nome, símbolo, configurações). No entanto, o papel da liderança no sentido de integração do grupo e promoção de novas práticas não foi observado.
Falta de hierarquia	A falta de hierarquia traz o estímulo à liberdade dos membros para: criar, inovar, criticar e apresentar soluções concretas para as práticas propostas.	SIM	Não houve uma hierarquia definida no grupo, as atividades foram realizadas através da auto-gestão dos participantes.
Divulgação dos resultados positivos e conquistas alcançadas pelo grupo	A apresentação regular dos resultados obtidos pela CoP influencia diretamente na motivação dos membros, pois aponta o desempenho individual no trabalho do grupo.	SIM	Os resultados da participação dos membros em eventos foi divulgada na comunidade através de publicações (fotos, vídeos, textos).

Fonte: dados da pesquisa

Dos oito fatores considerados críticos para o sucesso de CoPs, três foram identificados parcialmente (objetivos divididos em sub-temas, o papel da liderança na integração do grupo e a participação de membros externos) e um deles, a formação de comitês de governança não foi identificado na comunidade digital no Facebook®.

Estes fatores relacionam-se com as três dimensões das CoPs: domínio, prática e comunidade na medida em que, quando existentes, contribuem para a afirmação dos valores e

propósitos do grupo, desenvolvendo relacionamentos e fortalecendo a confiança entre os participantes.

Além dos fatores de sucesso, analisaram-se também os responsáveis pelo fracasso de uma comunidade de prática.

Quadro 21: Fatores que contribuem para o fracasso de uma CoP relacionados a comunidade no Facebook®

Fatores de fracasso	Literatura(PROBST e BORZILLO, 2009).	Fator presente na CoP Facebook®	Exemplos de ações na CoP Facebook®
Falta de um núcleo	O estímulo a participação regular, resolução de problemas e apoio a novas ideias somente acontecerá com a formação de um núcleo composto por membros ativamente engajados em suas atividades.	PARCIAL	Não foi observada a criação de um núcleo, apenas o forte engajamento de alguns membros nas atividades comunitárias.
Baixo nível de interação entre os participantes	O desenvolvimento da união do grupo depende de um alto nível de interação e de ações que estimulem a confiança a colaboração entre os membros.	SIM	Foi identificado um nível baixo de interação entre os membros: em média publicação (1,2 por membro), comentários (1,3 por membro), curtidas (5,7 por membro). O que demonstra que não houveram discussões ou debates interativos entre os membros.
Falta de flexibilidade no compartilhamento de informações	A relutância dos participantes em aprender e compartilhar o conhecimento com os outros integrantes impede a capacidade dos membros de absorver novas	PARCIAL	Algumas características de individualismo e narcisismo digital foram identificadas em atividades dos membros

	competências.		comunitários.
Falta de identificação dos participantes com os propósitos da CoP	O significado da CoP deve ser percebido pelos membros em suas rotinas diárias, caso contrário, perde-se o interesse em manter-se no grupo.	NÃO	As entrevistas demonstram que os membros estavam identificados com o propósito: aprendizagem na área de manutenção elétrica
Escolha de práticas intangíveis.	Para que o grupo entenda a utilidade da CoP são necessárias práticas que possam ser medidas ou ilustradas com compreensão global.	NÃO	As práticas no espaço digital foram relacionadas ao contexto de aprendizagem profissional em que os membros estavam inseridos, para que assim, sua utilidade pudesse ser percebida.

Fonte: dados da pesquisa

Dos cinco fatores que contribuem para o fracasso de uma CoP, dois foram identificados de forma parcial (falta de um núcleo e falta de flexibilidade em compartilhar informação) e um de forma plena (foi baixo nível de interação entre os participantes).

Em um panorama geral de desempenho percebe-se que a falta de atuação de lideranças em práticas de integração e a criação de um núcleo comunitário entre os membros pode ter contribuído de forma negativa para que a comunidade digital Facebook® se tornasse mais integrada e atrativa para os membros. Essa percepção foi também enfatizada pelos membros em trechos da entrevista final:

“Para ficar legal acho que podia colocar mais áreas, colocar grupos divididos e colocar alunos responsáveis que podiam ir perguntando a opinião dos outros, o que está bom, o que querem saber e ir colocando lá.” (Entrevistado B- Aprendiz)

“...o pessoal é meio parado assim, é que nem um ventilador para funcionar precisa de um impulso, um capacitor que vai impulsionar ele a funcionar...” (Entrevistado E- Aprendiz)

“Eu acho que se tivesse um moderador o grupo se desenvolveria mais, faltou uma provocação.” (Entrevistado F – Professor).

“Seria bom ter alguém que chegasse e pergunta-se no grupo:

- Qual é a sua dificuldade?

Uma forma de encorajar mais as pessoas.” (Entrevistado H – Aprendiz)

Entende-se assim que o desempenho do grupo poderia ter sido melhor se houvesse um núcleo e líderes focados em ações que estimulassem a construção social proveniente do relacionamento entre os membros.

No que diz respeito ao desenvolvimento de uma comunidade de prática mediada através da mídia social Facebook®, o estudo demonstrou que o grupo apresentou em suas atividades comunitárias alguns dos elementos, que de acordo com Wenger et al. (2002), são necessários para a formação de uma CoP. Porém, devido à baixa interação entre os membros, a comunidade digital no Facebook ® não conseguiu atingir uma construção social plena, o que para Brown e Duguid (1991) acontece quando surge o entendimento compartilhado a respeito de um problema ou situação exposta na comunidade e que promove a união, cria confiança e reciprocidade entre os membros. Como consequência, não constituiu significados conjuntos que fariam com que grupo viesse a se tornar uma comunidade de prática de forma efetiva.

Contudo, ela também não poderia ser definida como uma rede informal ou comunidade de interesses, citadas por Wenger et al (2002), como espaços utilizados para a distribuição de informações. Para Alle (2000) uma comunidade de interesses difere totalmente de uma de prática, pois uma CoP tem como objetivo desenvolver as competências dos participantes de forma individual e coletiva através das suas práticas.

Pressupõe-se então que o grupo pode evoluir para uma comunidade de prática se os membros mantiverem as atividades, não somente no Facebook® mas presencialmente e através de outras mídias, com engajamento necessário para que se tornem unidos e coesos. Cabe destacar também, que houve um recorte temporal necessário para conclusão do estudo e este fator pode ter limitado o estabelecimento de relações sociais *on-line* vinculantes entre os membros, já que este é um período curto de análise.

Uma evidência disso, é que a comunidade digital no Facebook® continua em atividade e após o período de avaliação final (05 de março de 2015) foram observadas 11 publicações (entre 06 de março e 20 de abril de 2015), estas porém não foram consideradas para a pesquisa.

Seguindo a hipótese de evolução, foi feita a pergunta na entrevista final: “*Você pretende continuar vinculado ao grupo? Por que sim ou por que não?*”. O quadro 22 apresenta trechos das respostas.

Quadro 22: Percepção dos membros sobre vínculos futuros

Entrevistados	Trechos das respostas
A - Aprendiz	<i>“Sim, pretendo até porque futuramente quando eu não estiver mais aqui o único meio de eu me comunicar com o Senai vai ser por ali, para acompanhar os professores.”</i>
B - Aprendiz	<i>“Sim, para aprendizado meu, eu acho que é muito importante, isso tem me ajudado e eu pretendo continuar a receber ajuda e também poder ajudar. Colaborar.”</i>
C - Professor	<i>“Sim, porque os conteúdos são interessantes e sempre que eu vejo algum assunto da área de elétrica e tecnologia eu acabo postando lá. Eu recebo vídeos de mecânica também e não tenho um espaço para postar, se tivesse eu colocaria lá, mas hoje não tem. Porque a eletricidade tem um grupo e todas as demais áreas não tem.”</i>
D - Aprendiz	<i>“Sim, com certeza. Por mais que não tenha tanta coisa com o que tem eu ganho e muito, aprendo bastante. Tem vídeos que o cara olha e é aquilo que a gente vive, daí aprende com isso na área.”</i>
E - Aprendiz	<i>“Sim, porque se eu sair daqui eu vou precisar de experiência, vai estar na memória mas vagamente e o grupo com certeza vai poder tirar as minhas dúvidas futuramente. Ajuda bastante.”</i>
F - Professor	<i>“Sim, tem pessoas no grupo que eu gosto muito e quero continuar ajudando e crescendo junto com eles.”</i>
G - Aprendiz	<i>“Sim, sim. Porque como eu aprendi nele eu posso ajudar as outras pessoas a aprender nele também, no caso quando eu tiver numa empresa, eu vou estar lá e ver uma máquina com defeito por exemplo, eu posso fazer um vídeo e mandar para o grupo. Ou contar como que é na empresa, às vezes as dúvidas que eu tenho podem servir para outros que estão estudando ainda, no caso.”</i>
H - Aprendiz	<i>“Sim, pois sempre vai ter um conteúdo que a gente não entende muito, que</i>

	<i>nem no caso dos resistores eu não entendi muito bem, eu encontrei no grupo essa ferramenta que vai me ajudar a fazer os cálculos. Isso me abriu caminhos para quando eu tiver dúvidas poder encontrar ajuda.”</i>
I - Aprendiz	<i>“Depois que eu sair do SENAI eu pretendo fazer um curso técnico, então quem quiser também pode ter uma base, no que eu puder estar ajudando eu vou ajudar.”</i>

Fonte: dados da pesquisa

Através das respostas verifica-se um interesse dos membros em se manter vinculados à comunidade digital no Facebook®, considerando-a como um canal de ajuda e aprendizado mútuo e de fato, os membros continuam postando na comunidade. Com base nisso, pode-se supor que no futuro o grupo poderá estabelecer relações mais intensas, possibilitando uma evolução de comunidade digital para uma comunidade de prática.

Dentro desta perspectiva de futuro, é importante ressaltar que existe um grande desafio com relação à formação de líderes comunitário que atuem no sentido de conduzir e promover a integração entre os membros tornando a comunidade mais integrada e atrativa. A criação de lideranças ou de comitês de governança é um dos fatores críticos apontados para o sucesso de comunidades de prática e será um desafio para o grupo, já que os líderes eleitos pelo grupo tiveram uma atuação na criação da comunidade em si, mas não assumiram efetivamente um papel de integradores sociais.

Finalizando a Avaliação e Discussão dos Resultados elaborou-se um quadro síntese que apresenta os principais resultados obtidos nessa etapa da pesquisa.

4.4.5 Síntese da avaliação e discussão dos resultados

Para a apresentação dos principais resultados obtidos através da análise dos dados, elaborou-se o quadro 23 que traz uma síntese das categorias propostas pelo estudo com relação à criação de uma comunidade de prática em mídia social (Facebook®) utilizada para o desenvolvimento profissional de grupos em situação de vulnerabilidade social.

Quadro 23: Síntese dos principais resultados da pesquisa

Categorias relativas a comunidade digital no Facebook®	Principais evidências encontradas na pesquisa
Construção	O Facebook® possui as ferramentas necessárias para a criação de um ambiente digital que permita desenvolver uma CoP, já que possui recursos para interação e troca de conhecimento entre os membros.
Desenvolvimento	As dimensões de comunidade e prática não foram atingidas de forma plena pela comunidade digital no Facebook® devido à baixa interação entre os participantes e a falta de uma liderança que atuasse de forma engajada nas práticas comunitárias.
Aprendizagem	A aprendizagem ocorreu de maneira informal, através do compartilhamento de práticas como: troca de informações, dúvidas, debates, participação em eventos, projetos colaborativos, compartilhamentos etc. O ambiente digital possibilitou também o despertar de atitudes autônomas, livres e independentes.
Desenvolvimento profissional	Houve uma contribuição para o desenvolvimento profissional através da aprendizagem informal nas áreas de seu domínio técnico e aspectos relacionados ao comportamento em um ambiente de trabalho.
Formas de colaboração	Identificaram-se algumas formas de ajuda mútua e colaboração, identificadas em projetos colaborativos, ajuda para esclarecer dúvidas, trabalhos feitos em equipe, publicações motivacionais, etc.

Fonte: dados da pesquisa

Os resultados alcançados serão discutidos a seguir relacionados às proposições iniciais da pesquisa.

P1 – É possível utilizar uma mídia social (Facebook®) para a criação de uma comunidade de prática digital.

A proposição se confirma parcialmente já que os resultados demonstraram que o Facebook® possui recursos que permitiram a criação de uma comunidade digital com características de uma CoP. No entanto, a comunidade digital que foi criada no Facebook® não desenvolveu de forma plena todos os elementos necessários para que viesse a se tornar efetivamente uma comunidade de prática. Fatores como a baixa interação entre os participantes e a falta de uma liderança que atuasse de forma engajada nas práticas comunitárias contribuíram para que o grupo não atingisse uma construção social plena, o que afetou a constituição de significados conjuntos que fariam com que grupo viesse a se tornar uma comunidade de prática de forma concreta.

P2 - Comunidades de prática criadas em mídia social podem contribuir para o desenvolvimento profissional por meio de uma aprendizagem prática e situada.

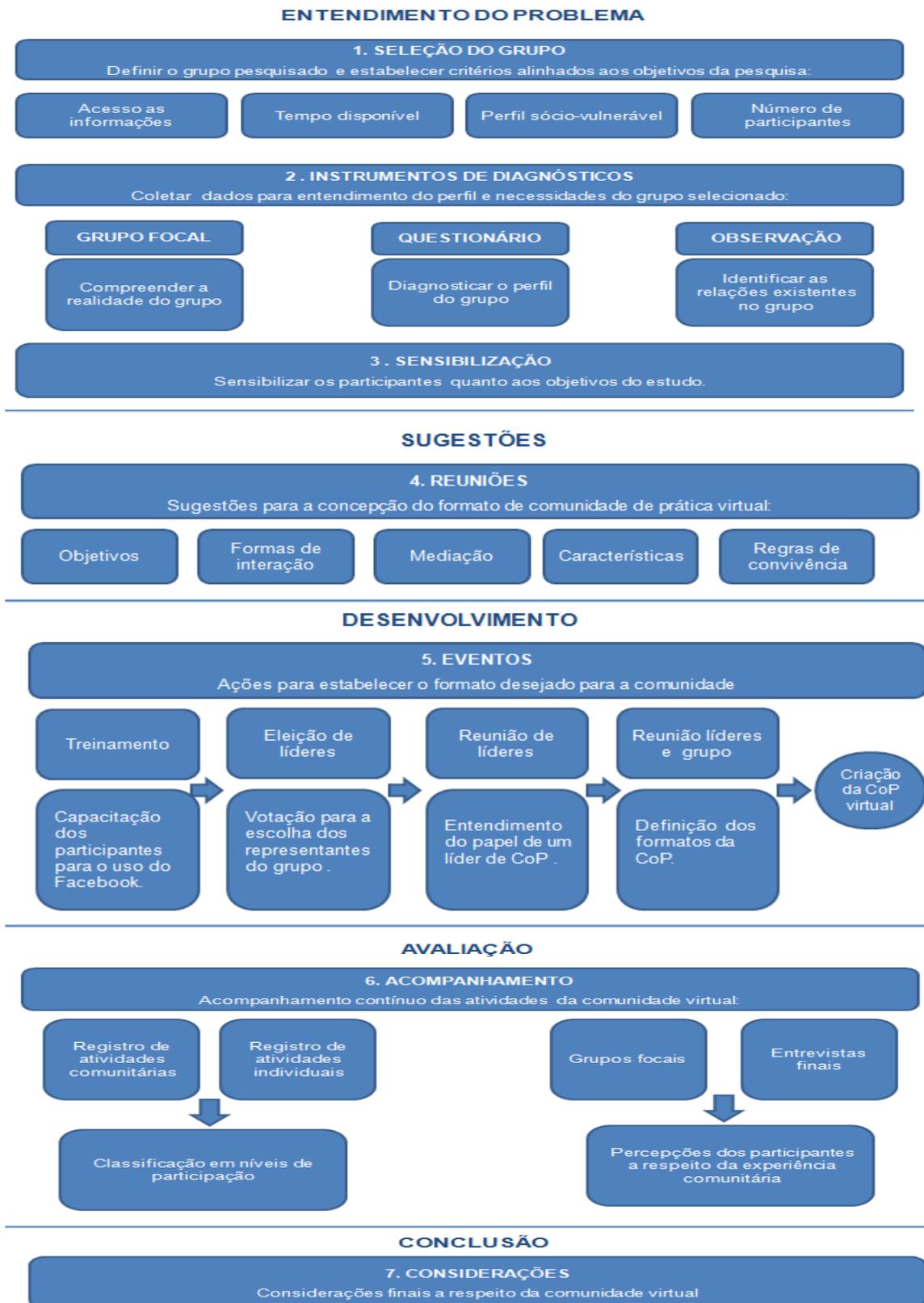
A proposição se confirmou já que através das análises foi possível identificar que houve uma aprendizagem social entre os membros através das trocas de informação, participação em eventos, projetos colaborativos, compartilhamentos, etc. Esses fatores denotam trabalho em equipe, independência para pesquisar e buscar o conhecimento relacionado a aprendizagem técnica. Nesse sentido, houve uma percepção dos integrantes a respeito de desenvolvimento profissional relacionado a aspectos que vão desde postura, comprometimento, até noções de mercado de trabalho e suas implicações.

P3 – Por meio de uma comunidade de prática em mídia social é possível estabelecer vínculos sociais e inclusão produtiva (o que, futuramente, pode vir a colaborar para superar as condições de vulnerabilidade social).

A proposição se confirma parcialmente, já que não foram identificadas inclusões produtivas plenas, mas sim algumas iniciativas de apoio e encorajamento relacionadas ao uso do espaço comunitário para a ajuda no esclarecimento de dúvidas, a união através de trabalhos feitos em equipe, projetos colaborativos, publicações motivacionais, etc. Essas atividades, de certa forma, iniciaram o processo de criação de laços sociais vinculantes que são consolidados por meio da confiança e colaboração entre os membros. Enfatiza-se também que por meio de pequenas práticas sociais coletivas, desperta-se o senso de pertencimento e utilidade coletiva capazes de proporcionar mudanças duradouras no indivíduo, dotando-o do empoderamento necessário para que possam adquirir a capacidade de mudar seu destino.

Outro resultado alcançado pelo estudo refere-se à construção de um método para a criação de comunidades de práticas virtuais em mídia social, dentro das etapas da metodologia *design research*. A figura 26 apresenta as ações que foram realizadas em cada uma das etapas da pesquisa.

Figura 26: Método de criação de uma comunidade de prática digital em mídia social



Fontes: dados da pesquisa

Assim, entende-se que o método construído pode contribuir como um modelo a ser usado em pesquisas futuras que tenham a perspectiva de criar comunidades de prática digital em mídias sociais.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este capítulo apresenta as considerações finais do estudo, destacando suas principais contribuições, limitações e sugestões de estudos futuros.

A pesquisa teve como objetivo identificar se uma comunidade de prática em mídia social Facebook® pode ser utilizada para o desenvolvimento profissional de grupos em situação de vulnerabilidade social. Dentro desse contexto, serão elencados os principais resultados que correspondem aos pressupostos estabelecidos para a pesquisa.

O estudo demonstrou que é possível utilizar a mídia social Facebook® para a criação de uma comunidade de prática, já que esta mídia possui estrutura e ferramentas virtuais que permitem a concepção de um ambiente interativo, propício para aprendizagem social advinda do compartilhamento de informações, ideias, práticas e experiências.

No entanto, outro ponto de relevância para a pesquisa foi a avaliação da comunidade digital criada no Facebook®. O estudo demonstrou que uma comunidade digital só irá evoluir para uma comunidade de prática se houver um alto nível de interações e engajamento dos participantes. Mesmo que a mídia social atenda aos requisitos de uma comunidade de prática são os participantes desta que irão defini-la como tal. Neste sentido, considera-se que seria preciso um aumento das interações entre os membros e uma atuação engajada da liderança do grupo para que a comunidade digital no Facebook® pudesse alcançar de forma plena as dimensões de prática e de comunidade.

Com relação à aprendizagem evidenciaram-se nas práticas comunitárias elementos que permitem uma aprendizagem social: trocas de informações, dúvidas, debates, participação em eventos, projetos colaborativos, compartilhamentos etc. Além disso foram percebidas iniciativas relacionadas a criação de liberdade e independência, sentidos que despertam o aprendiz para uma aprendizagem autônoma.

Ainda que de maneira limitada, a comunidade digital no Facebook® conseguiu contribuir com o desenvolvimento profissional dos membros quando propiciou formas de aprendizagem informal nas áreas de seu domínio técnico, principalmente com relação a aspectos de postura e comportamento, trabalho em equipe e compartilhamento de ideias. Elementos que contribuem para o empoderamento dos indivíduos como o desenvolvimento de autonomia, liberdade, independência e senso de pertencimento também foram identificados nas práticas comunitárias.

Além do desenvolvimento profissional, realizaram-se algumas práticas onde foram observadas formas de ajuda mútua e colaboração, iniciativas de apoio e encorajamento representadas por projetos colaborativos, ajuda para esclarecer dúvidas, trabalhos feitos em equipe, publicações motivacionais, etc. Através do espaço digital foram estabelecidos vínculos sociais que futuramente, podem vir a colaborar para superar as condições de vulnerabilidade em que o grupo se encontra.

5.1 Contribuições

Diante dos objetivos propostos e do contexto pesquisado são consideradas contribuições de ordem teórica, metodológica e prática para o estudo.

Como contribuição de **ordem teórica** do estudo destaca-se a construção de um referencial teórico envolvendo as principais questões relacionadas aos temas de Comunidades de Prática, Mídias Sociais, Desenvolvimento Profissional relacionadas a um contexto de Vulnerabilidade social. Cabe destacar que o estudo conseguiu estabelecer conexões teóricas entre os temas, que serviram de base para fundamentar a criação do artefato (uma comunidade de prática criada em mídia social para o desenvolvimento profissional de grupos em situação de vulnerabilidade social).

Esta pesquisa também contribuiu com a literatura a respeito de estudos relacionados ao uso de mídias sociais, especificamente do Facebook®, em processos de aprendizagem profissional.

Quanto à contribuição de **ordem metodológica** pode-se destacar o uso do método de pesquisa *Design Research* na construção de artefatos interativos direcionados ao contexto de desenvolvimento profissional de grupos pelo uso de mídias sociais. Esse método permitiu, ao longo do processo, integrar, mudar e melhorar o artefato construído, possibilitando assim o seu melhor aproveitamento.

O estudo também apresentou a construção de um método para a criação de comunidades de práticas virtuais em mídia social, dentro das etapas da metodologia *design research* que pode ser usado como modelo para pesquisas futuras relacionadas a comunidades de prática em mídias sociais.

A contribuição de **ordem prática** está associada à criação de uma comunidade digital em mídia social que permitiu a interação e troca de conhecimentos entre os participantes do estudo. O estudo demonstrou que a mídia social (Facebook ®) possui ferramentas que

permitem a construção de um espaço colaborativo de interação, propício para troca de conhecimentos, que contribui para a aprendizagem dos membros.

Outro ponto de ordem prática está relacionado a pesquisas futuras que tenham interesse em empregar os recursos das mídias sociais em atividades de que possibilitem a desenvolvimento de competências profissionais através de práticas comunitárias. A seguir, destacam-se observações para projetos futuros:

- Ocorre a necessidade de conhecer previamente o contexto tecnológico que os participantes do estudo se encontram, pois limitações como o acesso e conexão de *internet*, que podem prejudicar a participação plena.
- É necessário também um treinamento prévio quanto ao uso da mídia social, suas possibilidades e seus recursos disponíveis.
- É preciso definir previamente o domínio da comunidade, ou seja, o tema principal que irá nortear as ações e atividades dentro do espaço digital.
- A mídia social Facebook ® possui ferramentas que permitem a estrutura necessária para a construção de CoP digital, no entanto, para que ocorra a prática propriamente dita, é preciso que haja um estímulo a interação entre os membros.
- É importante formar comitês de governança e escolher representantes do grupo que atuem de forma engajada, pois o desempenho de uma CoP depende principalmente da presença de uma liderança capaz de definir práticas de gestão para o alcance dos objetivos estabelecidos;
- A mídia social Facebook® apresenta características de narcisismo entre seus usuários, o que pode ser um impeditivo para práticas colaborativas.

5.2 Limitações do estudo

Uma das limitações consideradas para a pesquisa se trata da complexidade do método da *Design Research*, devido às várias etapas de desenvolvimento do processo. As etapas iniciais de *Entendimento do Problema* e *Sugestões* requerem o planejamento e execução de atividades prévias que permitam conhecer a problemáticas e suas implicações. Essas atividades demandam bastante tempo para serem concluídas e este é um fator limitante para a pesquisa.

Também cabe destacar que um dos fatores limitantes foi a troca do grupo selecionado para o estudo, já que a proposta inicial seria trabalhar com um projeto chamado Cidades da Solda, que abrange um público bastante amplo com idades entre 18 e 60 anos, que possuem experiências e qualificações diversas. Porém, em virtude da negativa à proposta da pesquisa pelas instituições envolvidas, foi necessário selecionar um novo grupo. Este estava dentro da

situação sócio vulnerável, porém apresentava um perfil de pouca ou nenhuma experiência profissional, o que pode ter prejudicado as interações e trocas de experiências práticas.

Outro fator de limitação relativo ao tempo foi o período de *Desenvolvimento* da comunidade digital (pouco menos de 5 meses), um fator característicos de pesquisas acadêmicas mas que pôde ser considerado curto, tendo em vista que é preciso um grande tempo de convivência entre os membros para consolidar as relações de confiança, apoio e ajuda mútua possam ser desenvolvidas. Além disso, formas de inclusão produtiva esperadas para o grupo também podem ter sido limitadas devido ao recorte temporal da pesquisa.

5.3 Sugestões de estudos futuros

O estudo, feito de forma exploratória, teve como propósito utilizar uma mídia social (Facebook®) para o desenvolvimento de uma comunidade de prática composta por integrantes de condições sociais vulneráveis, que através de interações, práticas e vivências alcançaram uma aprendizagem social que contribuiu para o seu desenvolvimento profissional.

Essa pesquisa, especificamente, teve a participação de aprendizes do curso de manutenção elétrica do SENAI unidade de Canoas, com perfil escolar de ensino médio incompleto, selecionados por atenderem os requisitos pré-definidos para o estudo. Diante do contexto apresentado, sugere-se para pesquisas futuras:

- Ter como participantes grupos multiculturais de perfis diferentes, tanto sociais quanto acadêmicos, para que seja possível avaliar o desempenho comunitário em contextos distintos.- Formar um grupo com pessoas de um mesmo contexto, porém que não tenham contato presencial, para identificar que tipos de vínculos comunitários poderão ser desenvolvidos através das interações exclusivamente virtuais.

-Criar e analisar comunidades de prática utilizando outras mídias sociais, como o *WhatsApp*® (aplicativo de mídia social para *smarthphones*). Pode-se pensar também, em estudos que façam uma integração da comunidade digital nas diferentes mídias sociais.

A seguir, apresentam-se as referências bibliográficas utilizadas neste estudo.

REFERÊNCIAS

- ALLEE, Verna. Knowledge networks and communities of practice. *OD Practitioner*, Fall/Winter, 2000.
- ANTONELLO, Claudia Simone. Aprendizagem nas organizações: refletindo sobre suas abordagens. Universidade Federal do Rio Grande do Sul: Porto Alegre-RS, 2008.
- ANTONELLO, Claudia Simone. et al. A aprendizagem situada, participação e legitimidade nas práticas de trabalho. *RAM Rev. Adm. Mackenzie*, v. 13, n. 1, São Paulo, 2012.
- ANTONELLO, C. S.; GODOY, A. S. Aprendizagem organizacional no Brasil. Porto Alegre: Bookman, p. 31-50, 2011.
- BABOUR, Rosaline. Grupos Focais. Porto Alegre, Artmed, 2009.
- BALIAN, Márcio de Souza; CARVALHO, Cedric Luiz de. Comunidades Virtuais de Prática no Contexto da Web Semântica. Technical Report. Março, 2006.
- BARDIN, Laurence. Análise de Conteúdo. Lisboa: Persona, 1995.
- BAUMANN, Z. Comunidade: a busca por segurança no mundo atual. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2003.
- BAVA, Silvio Caccia. Tecnologia social – uma estratégia para o desenvolvimento. Rio de Janeiro, 2004.
- BITENCOURT, Claudia Cristina. A gestão de competências gerenciais e a contribuição da aprendizagem organizacional. *RAE*, VOL. 44. 2004.
- BROWN, J.S., COLLINS, A. DUGUID, S. Situated cognition and the culture of learning. *Educational Researcher*. 1989
- BROWN, J. S., DUGUID, P. Organizational Learning and communities-of-Practice: Toward a Unified View of Working, Learning, and Innovation. *Organization Science*, Vol. 2, No. 1, 1991.
- BURNHAM, Fagundes. FAGUNDES, Norma Carapiá. Discutindo a relação entre espaço e aprendizagem na formação de profissionais de saúde. *Interface - Comunic., Saúde, Educ.*, v.9, n.16, 2005.
- CAILLÉ, Alain. Dádiva. In: CATTANI, A. et al. Dicionário internacional da outra economia. Coimbra: Almedina, 2009
- CARPENTER, Christopher . Narcisism on Facebook: self-promotional and anti-social behavior. *Personality and Individual Differences*, 2011.

CASTELLS, M. A galáxia da internet: reflexões sobre a internet, os negócios e a sociedade. Rio de Janeiro, Jorge Zahar, 2004.

CHANLAT, J. F. Ciências sociais e management: reconciliando o econômico e o social. São Paulo, Atlas, 2000.

Chizzotti, A. (2006). Pesquisa em ciências humanas e sociais (8a ed.). São Paulo: Cortez.

CLOUTIER, J. Qu'est-cequ'innovationsociale? Crises, ET0314, 2003.

COOPER, D. R.; SCHINDLER, P. S. Métodos de pesquisa em administração. 7. ed. Porto Alegre, RS: Bookman, 2003.

COX, Andrew M. What are communities of practice? A comparative review of four seminal works. *Journal of Information Science*, 31 (6). pp. 527-540, 2005.

DANCEY, Christine & REIDY, John. (2006), Estatística Sem Matemática para Psicologia: Usando SPSS para Windows. Porto Alegre, Artmed

DENG, L. TAVARES N. J. From Moodle to Facebook®: Exploring students' motivation and experiences in online communities., Hong Kong Baptist University, Kowloon Tong, *Computers & Education* 68, 2013.

DOWNES, S. How the Net Works. Stephen's Web. 2007. Acesso em 26 de março de 2014. Disponível em <http://www.downes.ca/post/42068>.

DURKHEIM, Emille. Suicídio – Estudo de sociologia. Martins Fontes, São Paulo, 2000.

ECA – Estatuto da Criança e Adolescente 2010. Disponível em www.planalto.gov.br. Acesso em: 12 de novembro de 2014.

FLEURY, Maria Tereza Leme. FLEURY, Afonso. Construindo o Conceito de Competência. RAC, Edição Especial, 2001.

FUNDAÇÃO INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA - IBGE. Censo Demográfico 2010 – Características Gerais da População. Rio de Janeiro, 2012. Disponível em http://www.censo2010.ibge.gov.br/resultados_do_censo2010.php. Acesso em 23 de março de 2014.

FRIEDMANN, J. Empowerment: uma política de desenvolvimento alternativo. Oeiras: Celta, 1996.

GADOTTI, Moacir. O paradigma do Oprimido. Pedagogy & theatre of the oppressed International Conference – Los Angeles, 2005

GAIGER, Luís Inácio. Sentidos e experiências da economia solidária no Brasil. PortoAlegre, 2004.

GAIGER, Luis Inácio. Economia Solidária e Metautilitarismo: Apontamentos. Texto deCirculação Restrita – Programa de Pós-Graduação em Ciências Sociais, 2013.

GARCIA, L. M. M.; FERREIRA, M. J. A rede social Facebook® enquanto ferramenta de suporte ao ensino colaborativo/cooperativo. Porto, 2011.

GIROUX, H. Lessons From Paulo Freire. Chronicle of Higher Education. Acessado em 20 de Nov.2014.

GUARESCHI, Neuza, et al. Intervenção na condição de vulnerabilidade social: um estudo sobre a produção de sentidos com adolescentes do programa do trabalho educativo. Estudos e pesquisas em psicologia, UERJ, RJ, v. 7, n. 1, 2007.

HAKKARAINEN, K. et al. Communities of Networked Expertise. Oxford: Elsevier, 2004.

HERRIGER, N. Empowerment in der sozialen Arbeit. Stuttgart: Kohlhammer, 3. ed. 2006.

HINRICHS, J.R. Personel Training. Handbook of industrial and organizational psychology. Chicago, 2006.

HUNG, H.-T., YUEN, S. C.-Y. Educational use of social networking technology in higher education. Teaching in Higher Education Vol. 15, No. 6, 2010.

JANCZURA, Rosane. Risco ou vulnerabilidade social. Textos & Contextos, Porto Alegre, v. 11, n. 2, 2012.

KAMII, C. A criança e o número: implicações educacionais da teoria de Piaget para a atuação junto a escolas de 4 a 6 anos. Trad. Regina A. de Assis, 21 ed. Campinas, SP: Papirus, 1996.

KAPLAN, Andreas M. , HAENLEIN, Michael. Users of the world, unite! The challenges and opportunities of Social Media. France Business Horizons, 2010.

KLEBA, Maria Elisabeth. WENDAUSEN, Agueda. Empoderamento: processo de fortalecimento dos sujeitos nos espaços de participação social e democratização política. Saúde Soc. São Paulo, v.18, n.4, 2009

KIMBLE, Chris. HILDRETH, Paul M. Communities of Practice: Going One Step Too Far? Association information and management, 2004.

KOLB, D. Experiential learning. Englewood Cliffs, New Jersey, Prentice Hall.1984

LARENTIS, F. ANTONELLO, C. S. Aprendizagem Organizacional e Situada: Referenciais Possíveis Para Compreensão do Marketing de Relacionamento? In.: XXXIII Encontro da Anpad – Enanpad 2009, São Paulo/SP – 19 a 23 de setembro de 2009.

LAVE, J., & WENGER, E. Situated Learning: Legitimate Peripheral Participation. Cambridge, UK: Cambridge University Press.1991.

LÉVY, P. A inteligência coletiva: para uma antropologia do ciberespaço. Lisboa: Instituto Piaget. 1997

LE BOTERF, G. Desenvolvendo a Competência dos Profissionais. Porto Alegre, Bookman, 2003.

MACHADO, Lisiane. et al. Design Research como método de pesquisa de administração: Aplicações práticas e lições aprendidas. Encontro da ANPAD. Rio de Janeiro. 2013.

MANCA, S; RANJERIT, M. Is it a tool suitable for learning? A critical review of the literature on Facebook as a technology-enhanced learning environment. John Wiley & Sons Ltd Journal of Computer Assisted Learning, v. 29, 2013.

MANSON, N. J. Is operations research really research?. Operations Research Society of South Africa, v. 22, n. 2, p. 155–180, 2006.

MAURER, Angela Maria. et al. As relações entre as Inovações Sociais e o Desenvolvimento Sustentável: o Caso UNIVENS - Encontro ENANPAD Rio de Janeiro, 2012

MURILLO, E. Searching Usenet for digital Communities of Practice: using mixed methods to identify the constructs of Wenger's theory. Information Research, [S.l.], v. 13, n. 4, 2008.

MURILLO, E. Communities of practice in the business and organization studies literature. Information Research, [S.l.], v. 16, n. 1, 2011.

O'REILLY, Tim. Web 2.0: compact definition? http://radar.oreilly.com/archives/2005/10/web_20_compact_definition.html. Acesso em: 28 set. 2014.

PACHECO, L.; SCOFANO, A. C.; BECKERT, M.; SOUZA, V. Capacitação e Desenvolvimento de Pessoas. Rio de Janeiro: FGV, 2005.

PALMA, Alexandre; MATTOS, Ubirajara A. de O. Contribuições da ciência pós-normal à saúde pública e a questão da vulnerabilidade social. Hist. Cienc. Saúde-Manguinhos, Rio de Janeiro, v. 8, n. 3, 2001.

PANCKHURST, RACHEL; MARSH, DEBRA. Communities of practice. Using the open web as a collaborative learning platform. iLearning Forum, Paris, 2008,.

PAPACHARISSI, Zizi. The Networked Self: Identity, Community and Culture on Social Network Sites, Routledge, 2010.

PATRÍCIO, R.; GONÇALVES, V., Facebook: Rede Social Educativa. Em I Encontro Internacional TIC e Educação - I Encontro Internacional TIC e Educação Lisboa: Instituto de Educação-Universidade de Lisboa, 2010.

PIAGET, J. A epistemologia genética, sabedoria e ilusões da filosofia, problemas de epistemologia genética. São Paulo: Abril Cultural, 1978.

PINTO, Sérgio Crespo; SCHLEMMER, Eliane; SANTOS, Cássia T. dos; PÉREZ, Cláudia C.; RHEINHEIMER, Letícia R. AVA: Um Ambiente Virtual Baseado em Comunidades.

XIII Simpósio Brasileiro de Informática na Educação - SBIE - UNISINOS 2002

OLIVEIRA, A. Marx e a exclusão. Pelotas: Seiva, 2004.

RECUERO, R. Redes Sociais na Internet. Porto Alegre: Sulina, 2009.

RYAN, Tracii; XENOS, Sophia. Who uses Facebook? An investigation into the relationship between the Big Five, shyness, narcissism, loneliness, and Facebook usage. *Computers in Human Behavior* 27 (2011) 1658–1664, 2011.

ROCHA, M. P. C. A A questão cidadania na sociedade da informação. *Ciência da Informação*, Brasília, 2000.

SANTOS, B. S. Pela mão de Alice: o social e o político na pós-modernidade. Cortez, São Paulo, 1999.

SILVIO, José. La virtualización de la universidad: ¿Cómo transformar la educación superior con la tecnología? Caracas: IESALC/UNESCO, 2000

SOUZA, Adriana Alves Novais; SCHNEIDER, Henrique Nou. Aprendizagem nas redes sociais: colaboração online na prática de ensino presencial . Artigo apresentado em SIED – Simpósio Internacional de Educação a Distância. São Carlos, 2012.

STRECK, Danilo Romeu; Da pedagogia do oprimido às pedagogias da Exclusão: um breve balanço crítico. *Educ. Soc.*, Campinas, vol. 30, n. 107, p. 539-560. 2009

TAKEDA, H. et al. Modeling design processes. *Artificial Intelligence Magazine*, 1990.

TESS, Paul A. The role of social media in higher education classes (real and digital) – A literature review. *Computers in Human Behavior* 29, 2013.

TUCKER, Virginia. Facebooking in Distance Education: Constructing Digital Communities of Practice TCC - Teaching Colleges and Community Worldwide Online Conference, 2012.

URZE, P.; Industrial networks trust bonds: a sociological perspective. 2006 Disponível em <http://link.springer.com/>. Acessado em 13 jan 2015.

VAISHNAVI, V.; KUECHLER, W. Design Research in Information Systems. 2004. Disponível em: <http://desrist.org/design-research-in-information-systems>. Acesso em: 10 abr de 2014.

VALE, Mário. Conhecimento, inovação e território. *Finisterra*, XLIV, 88, pp. 9-22, 2009.

WELLMAN, B. et. al. The Social Affordances of Internet for Networked Individualism. In: *Journal of computer Mediated Communication*, v. 8, Issue 3, 2003. Disponível em: Acesso em: 05 de maio de 2015.

WENGER, E. Communities of practice: learning, meaning, and identify. USA, Cambridge University Press: 1998.

WENGER, E. Communities of practice. Stewarding knowledge. November, 6, 1999

WENGER, E. Communities of Practice: The Organizational Frontier. Harvard Business Review, 2000.

WENGER, E.; SNYDER, W. Communities of practice: the organizational frontier. Harvard BusinessReview, v. 18, n. 1, p. 139-146, 2001.

WENGER, Etienne. Communities of Practice and Social Learning Systems.SAGELondon, Thousand Oaks, CAand New Delhi, Vol. 7, 2000.

WENGER, Etienne;MCDERMOTT, Richard; SNYDER, William M. A guia de gestão do conhecimento: cultivando comunidades de prática. Harvard Business School Boston, Massachusetts, 2002.

WENGER, E., TRAYNER, B., DE LAAT, M.; Promoting and assessing value creation in communities and networks: a conceptual framework. Ruud de Moor Centrum: Open University of the Netherlands, 2011. Disponível em: <<http://wengerrayner.com/resources/publications/evaluation-framework/>>. Acesso em: 10 jan. 2014.

WENGER, Etienne. Communities of practice and social learning systems: the career of a concept. Open University and Springer, 2009.

WENGER, E., TRAYNER, B., DE LAAT, M.; Promoting and assessing value creation in communities and networks: a conceptual framework. Ruud de Moor Centrum: Open University of the Netherlands, 2011. Disponível em: <<http://wenger-trayner.com/resources/publications/evaluation-framework/>>. Acesso em: 10 set 2014.

ZABALA, A.; ARNAU. L. Como aprender e ensinar competências. Porto Alegre: Artmed, 2010.

ZARIFIAN, P. Objetivo Competência. São Paulo, Atlas, 2001.

ZBORALSKI, K. Antecedents of knowledge sharing in communities of practice. Journal of Knowledge Management, v. 13, n. 3, p. 90-101, 2009.

ZIMMERMAN, M. A.; RAPPAPORT, J. Citizen participation, perceived control and psychological empowerment. American Journal of Community Psychology, Fairhaven v. 16, n. 5, p. 725-50, 2004.

APÊNDICE A – ROTEIRO DA ENTREVISTA PARA GRUPO FOCAL

Qual o tipo de tecnologias você tem acesso (tablets, notebook, smartfone, etc)?

Como acontece a sua conexão na internet (conexão em rede doméstica, escolar, wireless, 3G, etc).

Quais as mídias sociais você utiliza no seu dia a dia ?

Qual é a finalidade dessa utilização?

Que tipo de informação você recebe através de mídias sociais?

Você participa de algum grupo em mídia social?

Como acontece a sua interação com esse grupo?

Qual a sua opinião sobre um grupo criado em mídia social para abordar temas de sua área profissional?

Você acha que uma mídia social pode ser usada como ferramenta para aprendizagem?

Você compartilharia suas experiências profissionais ou de temas de sua área de interesse com os participantes de um grupo?

Se você fizesse parte de um grupo com assuntos de sua área, que temas gostaria que fossem abordados?

APÊNDICE B - QUESTIONÁRIO

PARTE 1 : INFORMAÇÕES PARA IDENTIFICAR O PERFIL DOS PARTICIPANTES DA PESQUISA

1. Idade:

2.

Gênero: M F

3. Grau de escolaridade:

ensino fundamental incompleto

ensino fundamental completo

ensino médio incompleto

ensino médio completo

ensino superior incompleto

ensino superior completo

4. Você possui alguma experiência profissional ?

sim não

5. Você possui experiência profissional na área de manutenção elétrica?

PARTE 2: INFORMAÇÕES PARA IDENTIFICAR O USO DE TECNOLOGIAS E MÍDIAS SOCIAIS

1. Que tipo de tecnológica você possui acesso?

computador fixo

tablet

notebook

smarthfone

2. Como acontece o seu acesso a internet?

rede doméstica

na escola

internet móvel (3G)

internet do celular

lan house

3. Das mídias sociais abaixo, quais você faz uso?

Facebook®

Twiter

whats app

instagram

youtube

4. Você possui Facebook®?

- sim
- não

5. Seu acesso ao Facebook® é feito de forma periódica:

- todos os dias
- de três a quatro vezes por semana
- de duas a três vezes por semana
- somente nos finais de semana

6. Em qual turno você costuma acessar o Facebook®?

- manhã
- tarde
- noite
- nos três turnos

7. Qual é o seu tempo máximo de permanência no Facebook®?

- até uma hora por dia
- de uma a duas horas por dia
- de duas a três horas por dia
- mais de três horas por dia

8. Você participa de grupos no Facebook®?

- sim
- não

9. De que forma você interage nos grupos que participa?

- faz postagens na página do grupo
- comenta as postagens feitas na página
- curti as postagens feitas na página
- somente visualiza as postagens feitas na página

10. Se fosse criado um grupo no Facebook® com temas referentes a sua área de formação (manutenção elétrica).

Você seria membro desse grupo?

- sim
- não

11. Que tipo de tema você acha interessante ser abordado no grupo?

- informações gerais sobre a área
- vídeos sobre os temas estudados
- mercado de trabalho
- vagas de emprego
- experiências profissionais de pessoas que já trabalham na área

APÊNDICE C – APRESENTAÇÃO



Pesquisa realizada com as turmas de MANUTENÇÃO ELÉTRICA PREDIAL

Local: SENAI – A.J. RENNER - Canoas

Período: Junho de 2014

Participantes: 43 respondentes

Turnos: manhã e tarde

Pesquisador: Gisele Hidalgo

PERFIL DOS PARTICIPANTES DA PESQUISA

Idades	Qtde	%
15	3	7%
16	17	40%
17	9	21%
18	8	19%
19	4	9%
20	1	2%
21	1	2%



80% dos participantes da pesquisa tem a idade entre 16 e 18 anos

PERFIL DOS PARTICIPANTES DA PESQUISA

Gênero	Qtde	%
Masculino	38	88%
Feminino	5	12%



Escolaridade	Qtde	%
Ensino fundamental incompleto	4	9%
Ensino fundamental completo	0	0%
Ensino médio incompleto	30	70%
Ensino médio completo	9	21%
Ensino superior incompleto	0	0%
Ensino superior completo	0	0%

88% dos participantes da pesquisa são HOMENS

91% dos participantes está no ENSINO MÉDIO (em curso ou concluído)

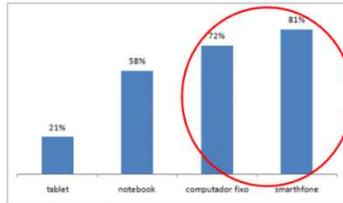
PERFIL DOS PARTICIPANTES DA PESQUISA

Possui experiência profissional	Qtde	%
Sim	30	70%
Não	13	30%

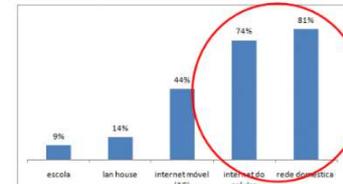


Possui experiência profissional na área de manutenção elétrica	Qtde	%
Sim	6	14%
Não	37	86%

1. Que tipo de tecnologia você possui acesso?



2. Como acontece o seu acesso a internet?





Qual é o objetivo desse estudo?



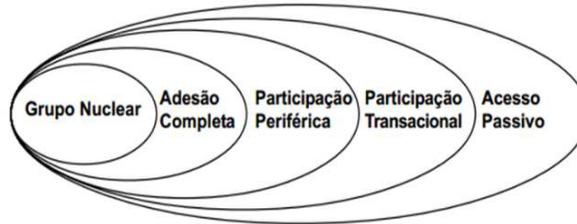
Criar uma comunidade de prática em mídia social para proporcionar o desenvolvimento profissional de um grupo.

COMUNIDADE DE PRÁTICA - pessoas trabalham juntas para achar meios de melhorar o que fazem, ou seja, na resolução de um problema na comunidade ou no aprendizado diário, através da interação regular.

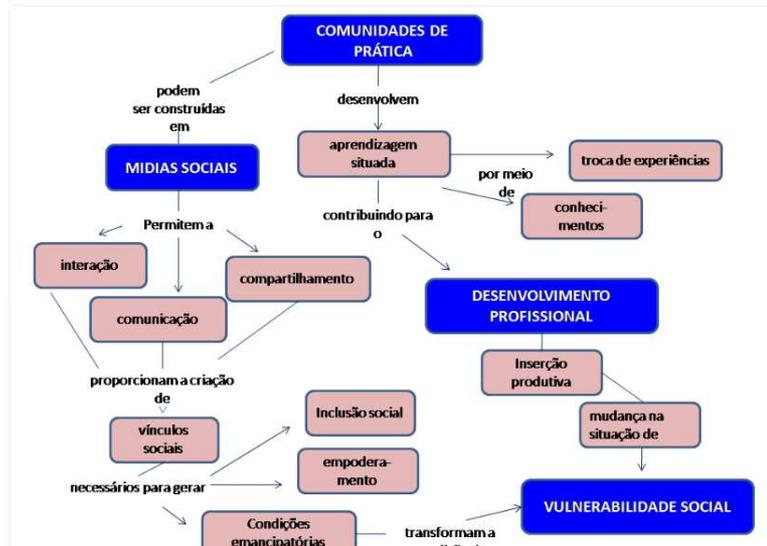
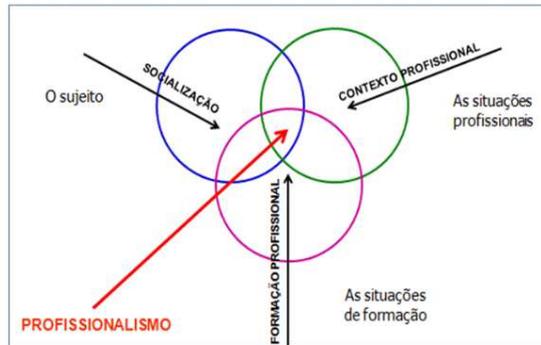
TIPOS DE GRUPOS	QUAL É O OBJETIVO?	QUEM PARTICIPA?	O QUE TEM EM COMUM?	QUANTO TEMPO DURAM?
Comunidades de prática	Desenvolver as competências dos participantes, gerar e trocar conhecimentos	Participantes auto-selecionados	Paixão, compromisso e dedicação aos interesses compartilhados pelo grupo	Enquanto houver interesse em manter o grupo
Grupos de trabalho formal	Desenvolver um produto ou prestar um serviço	Qualquer um que se apresente ao gerente do grupo	Requisitos do trabalho e metas comuns	Até a próxima reorganização
Equipe de projeto	Realizar uma determinada tarefa	Empregados escolhidos por gerentes sêniores	As metas e pontos importantes do projeto	Até o final do projeto
Rede informal	Coletar e transmitir informações empresariais	Amigos e conhecidos do meio empresarial	Necessidades mútuas	Enquanto as pessoas tiverem um motivo para manter contato

Outro ponto importante para a construção de uma comunidade de prática é a participação ou nível de engajamento de cada membro.

A prática em comunidade sugere não somente uma relação com atividades específicas, como também uma relação com comunidades sociais, e implica tornar-se um participante pleno, um membro reconhecido na comunidade.



DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL - A formação profissional pode ser considerada como um processo organizado de educação no qual os indivíduos aprimoram seus conhecimentos, desenvolvem as suas capacidades e aperfeiçoam suas atitudes e comportamentos, ampliando suas qualificações técnicas ou profissionais.



APÊNDICE D – TERMO DE CONSCENTIMENTO

Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

Prezado(a), gostaríamos de convidá-lo para participar como voluntário(a) da nossa pesquisa intitulada: **Comunidades de prática como meio de desenvolvimento profissional no contexto de grupos em situação de vulnerabilidade social**

Sua participação consistirá em responder as perguntas a serem realizadas sob a forma de uma **entrevista** que será gravada para posterior transcrição. Suas respostas serão tratadas de forma **anônima e confidencial**, isto é, em nenhum momento será divulgado o seu nome em qualquer fase do estudo.

Sua participação é **voluntária**, portanto você poderá recusar-se a responder qualquer pergunta ou desistir de participar e retirar seu consentimento a qualquer momento. Não haverá nenhum custo ou quaisquer compensações financeiras pela sua participação.

Durante todo o período da pesquisa você tem o direito de tirar qualquer dúvida ou pedir qualquer outro esclarecimento pelo e-mail giselehidalgo29@gmail.com

As informações desta pesquisa serão **confidenciais** e serão divulgadas apenas em eventos ou publicações científicas, não havendo identificação da empresa ou dos voluntários.

Assinatura do Participante Voluntário

Gisele Hidalgo

Data: ___/___/___

Dados dos Pesquisadores:

Nome e e-mail

APÊNDICE E – ROTEIRO GRUPO FOCAL

(após um mês da criação da comunidade digital)

Qual é a sua percepção sobre o grupo digital?

Os objetivos do grupo estão dentro de suas expectativas como participantes?

Como você avalia o papel dos líderes do grupo?

Como você avalia os conteúdos postados no grupo?

Como acontece seu acesso ao grupo?

Você se sente como parte integrante do grupo digital?

Na sua visão, existe colaboração entre os participantes do grupo?

Como ocorrerem as interações presenciais? Comente sobre o clima entre os colegas do grupo (colaboração, ajuda, companheirismo, iniciativa, liderança).

Que outras temas você gostaria que fossem abordados pela comunidade?

Na sua opinião, a criação do grupo está contribuindo para a sua aprendizagem?

APÊNDICE F – PROTOCOLO DE ANÁLISES

Objetivos específicos	Definições	Formas de análise	Categorias de análise (NVIVO - Nó principal)	Subcategorias de análise (NVIVO - Nós secundários)
1. Identificar as percepções do grupo a respeito das possibilidades do uso do Facebook® como ferramenta de aprendizagem;	Para Panckhurst e Marsh (2008) as mídias sociais contribuem na aprendizagem em benefícios que vão desde a facilidade de uso e acesso a um senso de propósito, pertencimento e liberdade. Também apontam para a responsabilidade adquirida através da aprendizagem autônoma e a partilha de forma eficaz dos conhecimentos que permite, em um ambiente de grupo de colaboração criativa, a formação de uma comunidade de prática promotora de práticas inovadoras.	Análise dos benefícios relacionados por Panckhurst e Marsh (2008): a) facilidade de utilização; b) acesso a grupos multiculturais em contexto profissional semelhante; c) a possibilidade de contato com indivíduos e grupos distantes, sem limitações geográficas e de conteúdo; d) oportunidades imediatas para interações multiculturais e compartilhamento de conhecimentos; e) desenvolvimento de autonomia para os alunos em suas pesquisas, sem necessidade de apoio técnico especializado; f) liberdade para definir as características e perfil do grupo; rede dinâmica construída em conjunto, sem imposições; g) senso de propósito para manter os alunos focados no tema; h) coesão e auto-gestão do grupo; i) incentivo a independência e autonomia; j) senso de propriedade e pertencimento;	Facebook® como ferramenta de aprendizagem.	1) Analisar as atividades do grupo dentro do espaço digital; 2) Classificar os assuntos compartilhados pelo grupo; 3) Verificar juntos aos membros suas percepções quanto a aprendizagem gerada pela participação na comunidade de prática.
2. Verificar a viabilidade do uso do Facebook® como ferramenta para a criação de uma comunidade de prática;	Comunidades virtuais na internet gerenciam o conhecimento e proporcionam interação entre os participantes, sendo atualmente um dos sistemas mais utilizados pelas organizações devido à infraestrutura tecnológica e à consistência de agregação de participantes. (Tucker, 2012)	Análise das características típicas de uma CoP elencadas por Tucker (2012): a) identificação dos participantes, diretórios, e perfis; b) espaço para discussão assíncrona, bate-papo; c) visualizador de presença, mensagens imediatas; d) ferramentas de avaliação;	Recursos do Facebook® para a criação de uma comunidade de prática	1) Identificar que recursos do Facebook® foram utilizados para a criação da comunidade de prática; 2) Identificar as ferramentas utilizadas pelos membros para a interação e troca de

		<p>e) customização de espaço de comunidade;</p> <p>f) espaço para criação de sub-comunidades;</p> <p>g) calendário de eventos;</p> <p>h) análise de atividade;</p> <p>i) ferramentas de administração e criação de produtos.</p>		conhecimentos;
<p>3. Desenvolver com o grupo uma comunidade mediada através do Facebook®;</p>	<p>Para Wenger (2000) uma comunidade de prática não é apenas uma comunidade de interesses em comum, ela difere de grupos de trabalho ou equipes de projeto, seu objetivo está no desenvolvimento das competências dos participantes de forma individual e coletiva através das suas práticas.</p> <p>Dentro deste conceito, os autores Probst e Borzillo, (2009) destacam que existem fatores de gestão que podem contribuir tanto para o sucesso de uma comunidade de prática.</p>	<p>1) Identificação dos elementos necessários para a formação de uma comunidade de prática (WENGER, 2000):</p> <p>a) eventos;</p> <p>b) liderança;</p> <p>c) conectividade</p> <p>d) filiação</p> <p>e) projetos</p> <p>f) artefatos.</p> <p>2) Análise das atividades do grupo com relação aos fatores que contribuem para o sucesso ou fracasso de uma comunidade de prática (PROBST e BORZILLO, 2009).</p> <p>Fatores de sucesso:</p> <p>a) a definição de objetivos claros;</p> <p>b) a divisão dos objetivos em sub-temas;</p> <p>c) a formação de comitês de governança;</p> <p>d) a escolha da liderança;</p> <p>e) a participações de membros externos;</p> <p>f) o papel da liderança na condução e promoção de atividades comunitárias;</p> <p>g) a divulgação dos resultados positivos e conquistas alcançadas pelo grupo.</p> <p>Fatores que podem contribuir para o fracasso de uma CoP:</p> <p>a) a falta de um núcleo;</p> <p>b) o baixo nível de interação entre os participantes;</p> <p>c) a falta de flexibilidade no compartilhamento de informações;</p> <p>d) falta de identificação dos participantes com os propósitos da CoP; e) a escolha de práticas intangíveis.</p>	<p>Identificação de elementos que caracterizam a comunidade digital como uma comunidade de prática</p>	<p>1) Identificar a existência de elementos necessários para a formação de uma comunidade de prática;</p> <p>2) Analisar quais fatores contribuíram para o desempenho do grupo como uma comunidade de prática;</p>

<p>4. Analisar, a partir do conceito de Comunidade s de Prática, quais são os tipo de relações estabelecidas entre os membros da comunidade Facebook®;</p>	<p>Para Wenger (1999) a prática em comunidade sugere não somente uma relação com atividades específicas, como também uma relação com comunidades sociais, e implica tornar-se um participante pleno, um membro reconhecido na comunidade.</p> <p>O autor também destaca que através das interações cria-se uma história social de aprendizagem, que combina individualidade e coletividade. Com o tempo, essa história torna-se uma estrutura social informal e dinâmica entre os participantes. A prática está diretamente ligada ao processo de construção de significados e ao tempo que os participantes dedicam a ela. (Wenger, 2009).</p>	<p>1) Análise da participação ou nível de engajamento de cada membro (WENGER, 1999);</p> <p>a) grupo nuclear;</p> <p>b) adesão completa;</p> <p>c) participação periférica;</p> <p>d) participação transacional;</p> <p>e) acesso passivo.</p> <p>2) Construções de significados através de:</p> <p>a) Atividades, conversas, reflexões, e outras formas de participação pessoal na vida social.</p> <p>b) palavras, artefatos físicos e conceituais, ferramentas, conceitos, métodos, histórias, documentos, links para recursos e outras formas de construção (Wenger, 2009)</p>	<p>Tipos de relações estabelecidas pelos membros</p>	<p>1) Identificar o grau de participação ou envolvimento dos membros;</p> <p>2) Analisar a construção de significados dentro das atividades do grupo;</p>
<p>5. Identificar que tipos de aprendizagem ocorrem em uma comunidade desenvolvida no Facebook®;</p>	<p>A aprendizagem pela participação nas práticas torna possível o envolvimento em novas atividades, realização de novas tarefas e funções para o domínio de novos entendimentos.</p> <p>Aprendizagem, assim, implica tornar-se uma pessoa diferente com respeito às possibilidades abertas por esse sistema de relações. Ignorar esse aspecto da aprendizagem é menosprezar o fato de que a aprendizagem envolve a construção de identidades (LAVE e WENGER, 1991). Dentro dessa lógica destacam-se:</p> <p>a) Aprendizagem situada, incorporada dentro da atividade, contexto e cultura, que ocorre através da interação e colaboração</p>	<p>1) Identificar atividades com características:</p> <p>a) criativas;</p> <p>b) inovadoras;</p> <p>c) autônomas;</p> <p>d) engajamento;</p> <p>e) colaborativas;</p> <p>d) busca por ajuda mútua;</p> <p>e) resolução de problemas comuns;</p> <p>f) pesquisa e desenvolvimento.</p> <p>g) individualismo;</p> <p>h) construção de identidade;</p> <p>2) Análise do ciclo de atividades dos membros e sua evolução dentro do grupo (participação periférica legítima).</p>	<p>Identificar elementos que contribuam para o processo de aprendizagem</p>	<p>1) Identificar quais atividades realizadas em grupo ou individualmente, podem ser definidas como formas de aprendizagem dentro do contexto de uma comunidade de prática;</p> <p>2) Analisar o comportamento dos membros do grupo com relação a participação periférica legítima.</p>

	<p>b) Participação periférica legítima: que inicia periférica legitimada e gradualmente aumenta em complexidade e engajamento.</p> <p>No mesmo contexto, Freire (1996) enfatiza que somente através da criação de autonomia pelo meio de práticas, é possível uma aprendizagem livre e libertadora (Freire, 1996).</p>			
<p>6. Verificar se através de comunidades criadas na mídia social Facebook®, é possível desenvolver formas de colaboração e ajuda mútua entre os participantes .</p>	<p>As mídias sociais contribuem para a aprendizagem através de benefícios que vão desde a facilidade de uso e acesso a um senso de propósito, pertencimento e liberdade dos estudantes. Além de responsabilidade adquirida através da aprendizagem autônoma e a partilha de forma eficaz dos conhecimentos que permite, em um ambiente de grupo de colaboração criativa, a formação de uma comunidade de prática promotora de práticas inovadoras. (Panckhurst e Marsh, 2008)</p>	<p>Relacionar fatores como:</p> <p>a) tipo de problemas enfrentados;</p> <p>b) quantidade de problemas comuns resolvidos;</p> <p>c) quantidade de informação compartilhada;</p> <p>d) formas de apoio e encorajamento;</p> <p>e) conteúdos postados relativos a inserção profissional;</p> <p>f) quantidade de projetos colaborativos;</p> <p>g) quantidade de ações propostas que resultaram em pesquisa e desenvolvimento para os membros;</p>	<p>Formas de colaboração e ajuda mútua</p>	<p>1) Identificar formas de colaboração e ajuda mútua que ocorreram através das atividades do grupo;</p>

APÊNDICE G – Roteiro da Entrevista final

1. Qual é a sua percepção sobre a comunidade digital?
2. Com relação a esta experiência, você acredita que a mídia social Facebook pode ser usada como um meio de aprendizagem? Por que sim ou por que não?
3. Em sua opinião, a criação do grupo contribuiu para a sua aprendizagem? De que maneira?
4. Você acredita que o grupo atingiu os objetivos propostos? Por que sim ou por que não?
5. Você se sentiu como parte integrante do grupo digital? Por que sim ou por que não?
6. Você identifica lideranças no grupo? Como avalia o papel delas?
7. Na sua visão, existiu colaboração e ajuda mútua entre os participantes do grupo?
8. O fato de participar da comunidade digital trouxe contribuições para o seu desenvolvimento profissional? Se sim, de que tipo?
9. De uma maneira geral, como você avalia essa experiência?
10. O que você sugeriria como melhoria para o grupo criado?
11. Você pretende continuar vinculado ao grupo? Por que sim ou por que não?

ANEXO A – REGISTRO DE ATIVIDADES

DATA	PUBLICAÇÃO	CONTEÚDO	CATEGORIA
20/09/2014	Criação do grupo	GRUPO	Comunicação diversa
20/09/2014	Foto de capa do grupo	GRUPO	Comunicação diversa
20/09/2014	Administrador do grupo	GRUPO	Comunicação diversa
20/09/2014	Postagem de fotos para escolha do símbolo do grupo	GRUPO	Comunicação diversa
20/09/2014	Escolha da foto de capa do grupo	GRUPO	Comunicação diversa
22/09/2014	Postagem para add novos membros	GRUPO	Comunicação diversa
23/09/2014	Postagem de link para site sobre elétrica	ELETRICA	Informação terceiros
24/09/2014	Postagem sobre o Mundo Senai	ELETRICA	Informação terceiros
25/09/2014	Video sobre domótica	PROJETO	Pedido de ajuda
27/09/2014	Vídeo sobre currículo	MERCADO	Informação terceiros
01/10/2014	Vídeo sobre estacionamento inteligente	PROJETO	Pedido de ajuda
01/10/2014	Postagem Mundo Senai	MERCADO	Pedido de ajuda
03/10/2014	Vídeo sobre estacionamento inteligente	ELETRICA	Informação terceiros
06/10/2014	Vídeo sobre estacionamento inteligente	PROJETO	Demonstração
07/10/2014	Postagem de site sobre Relacionamento Interpessoal	MERCADO	Informação terceiros
09/10/2014	Postagem	MERCADO	Comunicação diversa
16/10/2014	Video bobina de Tesla musical	ELETRICA	Informação terceiros
16/10/2014	Video centro de treinamento bobina Tesla	PROJETO	Pedido de ajuda
16/10/2014	Postagem motivacional	MERCADO	Comunicação diversa
18/10/2014	Video construção de bobina de Tesla	ELETRICA	Informação terceiros
19/10/2014	Video Tesla o mestre dos raios	ELETRICA	Informação terceiros
22/10/2014	Postagem motivacional	MERCADO	Pedido de ajuda
29/10/2014	Lista de materiais para bobina de Tesla	PROJETO	Pedido de ajuda
04/11/2014	Frase motivacional	MERCADO	Comunicação diversa
05/11/2014	Video robo de Lego	ELETRICA	Informação terceiros
05/11/2014	Fotos de robos desenvolvidos por alunos	ELETRICA	Informação terceiros

12/11/2014	Video sobre o funcionamento de motores	ELETRICA	Informação terceiros
13/11/2014	Postagem sobre motores	ELETRICA	Informação terceiros
13/11/2014	Fotos projeto bicicleta sustentável	PROJETO	Demonstração
13/11/2014	Video do projeto braço hidraulico	PROJETO	Demonstração
14/11/2014	Postagem sobre os materiais para projeto	PROJETO	Pedido de ajuda
15/11/2014	Postagem explicativa sobre o projeto Casa Sustentável	PROJETO	Demonstração
15/11/2014	Fotos do projeto Casa Sustentável	PROJETO	Demonstração
15/11/2014	Vídeo do motor gerador de energia do projeto Casa Sustentável	PROJETO	Demonstração
15/11/2014	Lista de materiais e fotos Casa Sustentável	PROJETO	Demonstração
16/11/2014	Video sobre energia eólica	ELETRICA	Informação terceiros
18/11/2014	Fotos Projeto Estacionamento inteligente	PROJETO	Demonstração
18/11/2014	Fotos do Projeto Braço Mecânico	PROJETO	Demonstração
19/11/2014	Elaboração de currículos divulgação de workshop	MERCADO	Informação terceiros
20/11/2014	Divulgação evento Mundo Senai link	MERCADO	Informação terceiros
20/11/2014	Fotos do projeto Casa Sustentável	PROJETO	Demonstração
21/11/2014	Fotos dos projetos no Mundo Senai	PROJETO	Demonstração
21/11/2014	Fotos Projeto Braço Mecânico	PROJETO	Demonstração
21/11/2014	Video do projeto braço hidraulico	PROJETO	Demonstração
21/11/2014	Fotos da equipe de projetos no Mundo Senai	GRUPO	Comunicação diversa
22/11/2014	Fotos da equipe de projetos no Mundo Senai	GRUPO	Comunicação diversa
23/11/2014	Postagem motivacional	MERCADO	Comunicação diversa
29/11/2014	Postagem sobre Aprimoramento	MERCADO	Pedido de ajuda
30/11/2014	Video sobre fundição de alumínio	ELETRICA	Informação terceiros
04/12/2014	Postagem sobre dicas de carreira	MERCADO	Informação terceiros
12/12/2014	Foto Voltplayers	GRUPO	Comunicação Informal
13/01/2015	Video sobre Segurança do trabalho	ELETRICA	Informação terceiros
23/02/2015	Video sobre eletricidade motora	ELETRICA	Informação terceiros
02/03/2015	Video sobre motores elétricos	ELETRICA	Informação terceiros
03/03/2015	Vídeo sobre avião movido a energia eólica	ELETRICA	Informação terceiros
04/03/2015	Vídeo sobre eletricidade sem fio	ELETRICA	Informação terceiros
04/03/2015	Vídeo sobre robótica	ELETRICA	Informação

			terceiros
05/03/2015	Video sobre elétrica	ELETRICA	Informação terceiros
05/03/2015	Vídeo sobre aterramento elétrico	ELETRICA	Informação terceiros
05/03/2015	Postagem motivacional	MERCADO	Pedido de ajuda

ANEXO B – RECURSOS UTILIZADO POR PARTICIPANTE

PARTICIPANTE	VISUALIZAÇÃO	POSTAGEM	CURTIDA	COMENTÁRIO
1	48	0	3	0
2	46	1	9	0
3	4	0	1	0
4	0	0	0	0
5	4	0	0	0
6	38	6	6	5
7	50	0	0	0
8	47	0	1	0
9	48	0	4	0
10	41	0	7	0
11	46	9	25	8
12	36	21	23	16
13	46	0	0	0
14	55	0	6	0
15	40	4	9	0
16	44	0	1	0
17	34	0	4	1
18	44	5	9	1
19	18	1	3	0
20	47	4	35	14
21	53	1	1	0
22	49	0	0	1
23	49	0	9	0
24	8	0	6	0
25	0	0	0	0
26	52	0	11	0
27	54	0	1	0
28	8	0	2	0
29	29	0	5	0
30	41	0	1	0
31	47	1	17	2
32	50	0	1	0
33	0	0	0	0
34	38	0	0	0
35	20	0	0	0
36	48	1	17	0
38	30	0	2	0
39	23	0	4	0
40	46	0	4	0
41	47	1	14	1

42	4	0	0	0
43	38	0	0	0
44	45	1	2	0
45	47	0	0	0
46	42	0	0	0
47	51	4	13	5
48	47	0	4	0