

TAVARES, Maria das Graças de Pinho. Informação, aprendizagem e criação do conhecimento em comunidades de prática: um estudo de caso. 213f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2011

*Esta pesquisa teve como objetivo investigar o funcionamento das comunidades de prática, considerando os seguintes aspectos: processamento da informação, aprendizagem e criação do conhecimento tácito. A investigação foi feita no Service Desk da Microcity, empresa de médio porte com alto índice de informatização, que oferece serviços de gestão em TI. A literatura aponta para dificuldades na implantação e no uso eficaz das tecnologias, e na inovação, destacando os aspectos sociais e culturais dos contextos que as criam e dos que a adquirem, simultaneamente com a crescente facilidade de sua aquisição. Em resposta a esta constatação, a presente pesquisa procurou investigar a afirmação de que as comunidades de prática sejam responsáveis pela transformação da prática em conhecimento tácito incorporado na execução do trabalho cotidiano e em inovação. Utilizando a perspectiva analítica do aprendizado situado, que se fundamenta na teoria social da aprendizagem e do conhecimento, pretendeu acompanhar o processamento das informações e de sua transformação em aprendizagem e conhecimento estratégico, no operar da empresa pesquisada. Ao situar a aprendizagem e criação do conhecimento na prática social do trabalho, essa teoria centra-se na mudança mais do que na regulamentação, e pressupõe transformações tanto na prática quanto nos indivíduos que a executam. O tema foi pesquisado através das metodologias etnográficas de observação participante. A contextualização do ambiente de negócios da empresa pesquisada, bem como as teorias apresentadas no referencial teórico e pesquisas empíricas sobre o tema, propiciaram comparações e as análises dos dados no giro do círculo hermenêutico. Como resultado desta pesquisa foram identificadas duas comunidades de prática dentro da DTS, especificamente, no Service Desk e a atuação destas comunidades no fluxo da informação, na aprendizagem e na criação do conhecimento tácito. Também foram detalhadas as condições do ambiente organizacional que propiciaram a emergência e o desenvolvimento das comunidades de prática identificadas.*