

GESTÃO DO CONHECIMENTO E REDES SOCIAIS: uma análise da literatura periódica científica da Ciência da Informação

Juliana Lazzarotto Freitas

Mestranda do Programa de Pós-graduação em Ciência, Gestão e Tecnologia da Informação (UFPR). Bolsista CAPES.
E-mail: julilazzarotto@gmail.com

Helena de Fátima Nunes Silva

Doutora em Engenharia da Produção (UFSC)
E-mail: helenanunes@ufpr.br

Leilah Santiago Bufrem

Doutora em Ciências da Comunicação (USP)
E-mail: leilah@ufpr.br

RESUMO

Caracteriza como se estabelece a relação entre a Ciência da Informação e a gestão do conhecimento sob a perspectiva das redes sociais. Analisa a temática a partir de um estudo exploratório na literatura periódica científica da área de Ciência da Informação. Estabelece um recorte dessa literatura inserida na Base Brapci, contendo os artigos publicados sobre o tema redes sociais. Utiliza como estratégia de busca os descritores rede social e redes sociais nos campos: título, palavras-chave e resumo. Aponta cinquenta artigos que tratam do tema relacionando a Ciência da Informação, aos quais foi dada ênfase teórica ou prática das aplicações e contribuições das redes sociais ao processo de gestão do conhecimento. Observa que, desse corpus analisado, 33 artigos apresentam aporte teórico e dezessete relatam estudos empíricos, confirmando a ênfase em estudos teóricos sobre as redes como objeto de análise. Conclui que as redes sociais são meios que estimulam e fomentam a criação e o compartilhamento de conhecimento, bem como possibilitam a análise de cenários específicos em diferentes contextos e com distintas finalidades.

PALAVRAS-CHAVE

Gestão do Conhecimento; Redes Sociais; Ciência da Informação; Literatura Periódica Científica.

ABSTRACT

This exploratory research characterizes how is established the relationship between information science and knowledge management from the perspective of social networks. It analyzes the issue on scientific periodical literature in the field of Information Science. It uses as searching strategy the descriptors social network and social networks in the fields: title, keyword and abstract from Brapci database. It points fifty articles of this area that deal with the subject knowledge management and social networks to which the emphasis is theoretical or practical applications of social networks and contributions to the process of knowledge management. Notes that from this corpus analyzed, 33 of the articles represent theoretical studies and seventeen report empirical studies, confirming the emphasis on theoretical studies of networks as object of analysis. Concludes that social networks represent ways to encourage and foster the creation and sharing of knowledge and constitute themselves into feature that enables specific scenarios analysis in different contexts and with different proposes.

KEYWORDS

Knowledge Management. Social Networks. Information Science. Scientific Periodical Literature.

1 INTRODUÇÃO

Este artigo é resultado de aperfeiçoamentos de estudo publicado no 1º Encontro de Estudos sobre Tecnologia, Ciência e Gestão da Informação (ENEGI). Procedeu de estudo exploratório da literatura periódica científica a partir de um corpus especializado na área de Ciência da Informação, que objetiva caracterizar como se efetiva a relação entre esta área e a gestão do conhecimento, sob a perspectiva das redes sociais e de que forma as redes têm contribuído para os processos de gestão do conhecimento nas organizações, segundo esse ponto de vista.

Nesta versão do estudo busca-se em Lloyd (1998) a justificativa para a realização de uma análise de domínio da Ciência da Informação a partir do resgate histórico de artigos da área sobre o tema redes sociais, fundamentando-se no estruturismo, enquanto possibilidade teórico-metodológica de compreensão deste fenômeno social. A história é usada como categoria de análise relativa ao contexto da Ciência da Informação, visando-se estabelecer relações entre as redes sociais e a gestão do conhecimento no decorrer do período analisado. Pretende-se identificar como as redes influenciam e contribuem para a facilitação e promoção da gestão do conhecimento por meio da análise do domínio em questão. Concorda-se com a posição de Lloyd, especialmente quando ele defende a análise de uma construção científica para “melhor compreender as explicações e o emprego de arcabouços que incluem pressupostos metodológicos e filosóficos”. (Lloyd, 1995, p. 38).

Partiu-se de um recorte na Base Referencial de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação (Brapci), organizada e atualizada pelo Grupo de Pesquisa em Educação, Pesquisa e Perfil Profissional, do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq) sobre o tema redes sociais, utilizando-se para a estratégia de busca os descritores rede social e redes sociais nos campos: título, palavra-chave e resumo. Após o refinamento dos resultados, foram encontrados cinquenta artigos sobre o tema redes sociais no contexto da Ciência da Informação. A análise de conteúdo deste corpus limitou-se aos artigos científicos desta área, com especial atenção àqueles relacionados com a noção de redes sociais na convergência entre as áreas de Ciência da Informação e gestão do conhecimento.

Foi feita uma leitura sistemática dos artigos e posterior categorização das pesquisas em estudos empíricos e teóricos, já que ambos os aportes convergem para sua constituição e fundamentação. Logo, identificaram-se objetos e enfoques assim como os procedimentos de pesquisa utilizados pelos autores para tratar do tema em questão. Deu-se maior destaque aos artigos que, de forma teórica ou empírica, retrataram as aplicações, as formas de uso e as contribuições das redes sociais para a facilitação do processo de gestão do conhecimento.

As redes de informação são, na concepção de Burke (2003), fenômenos sociais desde o século XII, quando se formavam grupos em portos, comércio, mosteiros ou universidades, entre os quais a informação era difundida. Contudo, somente com o advento tecnológico, no fim do século XX, elas se consolidaram.

No contexto da sociedade contemporânea, pode-se dizer que as redes sociais tornaram-se ferramentas de aprendizagem e divulgação da informação, em especial no âmbito organizacional, em que há demanda por novos métodos e ferramentas que facilitem a gestão colaborativa, cooperativa e com interações sociais, além das tradicionais formas de relacionamento. Ao considerar a organização em redes como “uma forma dinâmica de intercambiar idéias e de fortalecer as ações de indivíduos, grupos e entidades”, Marteleto (2001a, p. 18) argumenta que as redes sociais não somente são importantes no contexto dos movimentos sociais, mas também no âmbito das organizações.

As interações sociais entre atores das redes são um meio para a inovação e para o compartilhamento do conhecimento, uma das vertentes do processo de gestão do conhecimento. Reconhecida como uma das maiores necessidades das organizações para se manterem competitivas, a inovação, entretanto, tem seu processo influenciado e dependente, de acordo com Tomaél, (2007), da interação social. Ainda segundo a autora, as redes sociais, estruturadas pelas interações entre atores, propiciam o compartilhamento da informação e a construção do conhecimento, determinantes para o desenvolvimento de inovações.

Estudos que observem essa interação a partir da análise da literatura científica tornam-se relevantes, especialmente pela perspectiva das redes sociais como facilitadoras, promotoras e integradoras de espaços propícios à explicitação de conhecimentos tácitos das pessoas.

2 INSTITUCIONALIZAÇÃO SOCIAL DA GESTÃO DO CONHECIMENTO E SUAS RELAÇÕES COM AS REDES

As redes sociais, com o desenvolvimento das tecnologias da informação e da comunicação, surgem como facilitadoras para o compartilhamento do conhecimento e como colaboradoras diretas para a consolidação dos processos de compartilhamento da informação e do conhecimento.

As primeiras expressões convergentes para as redes sociais como se apresentam hoje, advêm, segundo Bufrem e Breda (2009, p. 320), da Teoria Geral dos Sistemas e da concepção de unidades de informação como elementos dinâmicos. Esse aspecto pode ser notado nas organizações atuais, em que as unidades de informação estão inseridas como elementos dinâmicos, e as redes são aplicadas não só como ferramenta tecnológica para concretizar um espaço de intercâmbio de informações, mas como objeto de estudo e cenário de uma cultura de compartilhamento de informações e conhecimentos organizacionais.

Segundo Castells (1999), as redes sempre representaram organizações sociais em outros tempos, entretanto, com o avanço das tecnologias da informação e com a evolução da sociedade, hoje, elas constituem uma nova base material que está sendo construída para redefinir os processos sociais predominantes. Castells (1999, p. 498) define rede como “um conjunto de nós interconectados”. Já, Vergueiro e Sugahara (2010) afirmam que cada nó depende do tipo de redes concretas às quais se refere, e que os “nós possibilitam observar os laços ou conectividades existentes entre os integrantes das redes”. Desse modo, as ligações e interações propiciadas pelas redes sociais permitem compreender como ocorrem os fluxos de informação entre indivíduos e instituições que unem esforços na busca de metas comuns. A estrutura e as relações de interação e intermediação entre os elos da rede são responsáveis, segundo os autores, por mudanças nos fluxos de informação.

Outro aspecto a ser mencionado é que, por meio das representações simbólicas dos fluxos gerados pelas redes, é possível analisar os direcionamentos estabelecidos entre seus atores e se estas relações e trocas entre eles são representativas das metas a que se propõem as organizações.

As redes como contextos dinâmicos, constituindo os fluxos de troca em unidades de informação organizacionais, têm expressiva capacidade de potencializar o conhecimento existente em suas diferentes formas. Essa capacidade é o fator determinante para uma organização estar em uma posição à frente em relação às suas concorrentes, tornando-se mais competitiva.

Contudo, de acordo com Barros e outros (2010), compartilhar o conhecimento e a informação não é uma tarefa fácil em vista das barreiras que permeiam o processo de compartilhamento do conhecimento, destacando-se segundo os autores: procedimentos e paradigmas arraigados; desconfiança; distância física; estrutura organizacional fechada; motivação dependente de sistemas de recompensa; conhecimento como poder, entre outras mais sutis. Assim como as barreiras, foram encontradas também formas de superá-las, situação que mostra o esforço organizacional na consolidação dos processos de compartilhamento do conhecimento e da informação.

Pode-se afirmar, portanto, que as redes sociais são também redes de informação e é com esse pressuposto que se pretende compreender as relações entre gestão do conhecimento e gestão da informação ao analisar a literatura periódica sobre o tema, no espaço de convergência entre as duas áreas.

A afinidade temática entre as áreas provocou a recente incorporação da gestão do conhecimento a um dos grupos de trabalho da Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação (ANCIB). Pode-se atribuir o surgimento do grupo-GT4, em 2007, à necessidade de se incluir na pauta das discussões científicas temas como o monitoramento ambiental e a inteligência competitiva; as redes organizacionais, a gestão do conhecimento e aprendizagem organizacional no contexto da Ciência da Informação e as tecnologias de Informação e comunicação. Sobre essas temáticas se têm se ampliado as reflexões relacionadas à gestão da informação, de sistemas, de unidades, de serviços, de produtos e de recursos informacionais, além dos estudos de fluxos, processos, uso da informação e também de metodologias de estudos de usuários.

Ainda, para ressaltar essa preocupação com temáticas relativas à gestão do conhecimento organizacional, foi realizado um estudo que visou analisar os trabalhos publicados no novo grupo da ANCIB (DUARTE *et al*, 2009). Os autores identificam características similares na forma como as organizações têm trabalhado a gestão do conhecimento, e se estas estão em conformidade com os relatos dos autores do Grupo. Essa análise de conteúdo constatou que as publicações do GT4 desdobravam seus enfoques em duas possibilidades de gerenciamento, a de pessoas e a de tecnologias.

O contexto relatado acima confirma a condição de que há uma interdependência entre as tecnologias da informação e as pessoas, fator de convergência do uso das redes sociais. Logo, a criação e a facilitação do conhecimento, em qualquer ambiente corporativo, podem ser suportadas pela tecnologia da informação, trazendo as redes para retratar o comportamento das pessoas em um contexto específico e estimulá-las a compartilhar e criar conhecimentos. Além desta possibilidade, as redes sociais podem também servir como um objeto de estudo de uma cultura organizacional.

Verificou-se, na pesquisa de Duarte (2009), uma expressiva relação da gestão do conhecimento com o tema redes sociais, principalmente com ênfase no conhecimento teórico sobre redes e sobre análise de redes.

3 AS REDES E SUAS CONTRIBUIÇÕES PARA A GESTÃO DO CONHECIMENTO

A noção de *habitus* trabalhada por Bourdieu é destacada por Miranda (2009, p. 24), como algo que, paralelamente a normas e regras codificadas, condiciona na prática, a conduta das pessoas. As realidades concretas visualizam-se simbolicamente nos fluxos iniciados no *habitus* (subjetivação). Assim, representa-se claramente o papel das redes sociais para o estudo de comportamentos, cenários e culturas como os agentes oficializadores do *habitus*.

Podem-se identificar traços tênues do subjetivo dos atores constituintes das redes quando se observam os tipos de interesses e objetivos que essas pessoas ou organizações revelam a partir da análise de suas relações.

As relações sociais para a facilitação do processo de gestão do conhecimento como um todo ou em parte concretizam-se a partir de diferentes tipos de redes. Elas podem ser comunidades de prática, fóruns de discussão, grupos de uma intranet corporativa ou portal corporativo, entre outros modos de relação, mas geralmente, exercem o papel de socialização e troca de saberes, para aprendizagem e solução de problemas organizacionais nesses ambientes virtuais. De acordo com Holtshouse (apud WAH, 2000), o aspecto humano está sempre presente na gestão do conhecimento. A tecnologia da informação fornece a estrutura, porém não fornece o conteúdo, um assunto relacionado a pessoas.

O papel da gestão do conhecimento nas organizações, segundo os especialistas, é crescente tendo em vista as constantes mudanças e turbulências do ambiente externo às organizações, decorrentes da forte competitividade do mercado e dos riscos que essas organizações sofrem para ter e manter sua vantagem competitiva. A fim de atender às exigências do mercado, as empresas necessitam gerir as pessoas que as constituem e o conhecimento intrínseco a elas, o que tornou o denominado “capital intelectual” uma espécie de “suprimento básico” para o sucesso da organização e a motivação para o trabalho dos seus participantes.

Esse processo de gestão envolve saber fazer o conhecimento tácito das pessoas tornar-se explícito, registrado, institucionalizado. Por sua vez, as competências e a cultura podem ser explicitadas e compartilhadas entre todos os membros, para que assim gerem mais conhecimento; e o que está explicitado como política ou posicionamento organizacional seja assimilado e aprendido pelas pessoas. Esses processos têm sido considerados fundamentais pelos estudiosos da área para reter o conhecimento e formar uma cultura ou política de gestão do conhecimento.

Na visão de Sveiby (2001), o conhecimento pode ser interpretado de duas formas, como um objeto ou como um processo. Segundo o autor, quando o conhecimento é visto como um processo, admite-se que ele resida nas pessoas, e é nelas que deve ser feito o investimento. Observa-se que quando o conhecimento é encarado como um processo, em que as pessoas são o foco, clarifica-se a importância das redes informais para a troca e compartilhamento de informações.

Daí se pode inferir que as redes sociais vêm sendo cada vez mais funcionais para a facilitação da troca e compartilhamento do conhecimento e da consequente geração de outros conhecimentos importantes para as tomadas de decisões nas organizações.

Barreto (2005) aponta o uso das redes sociais como facilitadoras também na fase inicial da gestão e produção do conhecimento, ou seja, na coleta de dados. Entretanto, o autor evidencia o papel do sujeito nesse processo, pois “a busca inicial requerida para a problematização do conhecimento surge de perguntas e de significações dadas às respostas encontradas, as quais só ocorrem no sujeito” (BARRETO, 2005).

Ao pensar as diferentes possibilidades de análise propiciadas pela noção de redes, Acioli (2007), inspirada na leitura de Barnes e Mitchell, esboça três abordagens para o termo: a metafórica, que segundo ela é voltada à filosofia de rede ou a uma aproximação mais conceitual; a analítica, que enfoca a metodologia de Análise de Redes Sociais, e por último, a abordagem tecnológica, que centra preocupações nas redes de conexão e às possibilidades que as redes eletrônicas, de informações interorganizacionais trazem para as interações sociais. As três abordagens propostas pela autora são relevantes também para a análise de conteúdo realizada nesta pesquisa, fundamentada no estudo exploratório em que foram levantados cinquenta artigos sobre o tema.

4 ANÁLISE DE CONTEÚDO

Observou-se que dos cinquenta artigos analisados, 33 apresentaram aporte teórico sobre a temática e dezessete relataram estudos empíricos, confirmando-se uma tendência favorável às reflexões teóricas sobre as redes sociais, em especial, sobre as redes como objeto de análise.

Com a finalidade de contextualizar e fazer um resgate histórico da temática redes, Spudeit (2010) traz em seu estudo uma reflexão teórica sobre o surgimento e evolução das redes, assim como Marteleto (2007), que explora os fundamentos histórico conceituais das redes, a fim de situar seu conceito no campo da Ciência da Informação. Enne (2004) também com enfoque teórico, analisa a prática da interação social a partir das redes de informação, promovendo uma reflexão sobre essas práticas.

A abordagem analítica, de Acioli (2007) foi a predominante no corpus analisado, em que as redes sociais foram tratadas como objeto de estudo teórico sobre o método de Análise de Redes Sociais, ou empírico, relativo aos ambientes organizacionais ou institucionais específicos.

Este primeiro aporte, o teórico, pode ser visualizado em alguns estudos como o de Vergueiro e Sugahara (2010), que tratam dos aspectos conceituais e metodológicos das redes e sua influência nos estudos de fluxos da informação. Os autores descrevem a metodologia de Análise de Redes Sociais e como ela é usada na CI.

Destacam-se alguns estudos empíricos com aplicações bibliométricas ou sob enfoque de Análise de Redes Sociais como de Graeml e outros (2010), em que se utiliza do método para analisar as redes sociais e intelectuais do domínio da Administração. Um terceiro estudo nesse mesmo enfoque é o de Brandão, Parreiras e Silva (2007), que partem de uma análise cientométrica para identificar os fluxos de informação no contexto das redes de colaboração científica.

Também partindo de um enfoque bibliométrico, Kobashi e Santos (2006) tratam da institucionalização da pesquisa científica no país, apresentando uma cartografia temática e de redes sociais, a fim de oferecer uma visão global de conjuntos de informações e mostrar as relações e estruturas entre elas, relativas aos indicadores da produção científica do país. Já, Pereira e Meireles (2009) discutem as possibilidades de aplicação de abordagens transdisciplinares do método de Análise de Redes Sociais e apresentam ferramentas de investigação utilizadas por este método.

Ainda sob o enfoque da Análise de Redes Sociais, em um estudo de caso, Costa e Pinheiro (2007) também se referem aos benefícios das redes sociais para o compartilhamento de informação e conhecimento em aglomerações produtivas, tendo em vista que as redes entre organizações, hoje, fomentam pesquisas nas mais diversas áreas do conhecimento.

Alguns autores como Frota e Quintão (2010) relatam os resultados de uma pesquisa que investiga uma rede social internacional constituída por noventa organizações não governamentais que monitoram a implementação da convenção dos direitos da criança. Em relação às utilidades das redes sociais no contexto das organizações não governamentais (ONGs), Sonia Aguiar (2007) analisa sob um enfoque teórico “Formas de organização e enredamento para ações sociopolíticas”. Discorre sobre ações coletivas que envolvem processos participativos e colaborativos fortemente apoiados em produção, apropriação e compartilhamento de saberes especializados, orientadores de escolhas ideológicas e estratégias discursivas. Para tanto, trata do cenário dinâmico de enredamento entre ONGs, em que os atores são representações coletivas de interesses e não indivíduos, englobados em redes por ela denominadas de alianças, articulações, coalizões ou fóruns.

Ainda sobre os estudos de caso que trabalham a rede com enfoque analítico, Rodrigues e Tomaél (2008) estudam o uso da informação em uma rede de alimentos funcionais da Universidade Estadual de Londrina (UEL). Tomaél e outros, em 2007, já haviam trabalhado a temática redes no contexto de alimentos funcionais em um artigo denominado “Redes sociais em alimentos funcionais no Paraná: um relato de pesquisa”. A abordagem usada por estes autores é a da rede como objeto de estudo, pois o objetivo é identificar os atores centrais na rede e os recursos informacionais utilizados por estes, visando buscar o desenvolvimento da especialidade alimentos funcionais.

Sob a perspectiva do uso das redes, Frainer e Fontana (2010) analisam três empresas do setor de Tecnologia de Florianópolis em relação ao uso de ferramentas colaborativas da informação, concluindo que elas de fato auxiliam nos processos de tomada de decisão.

Ainda sob ponto de vista do uso das redes, Luvizotto e Vidotti (2010) tratam das redes sociais como contribuintes para a consolidação de comunidades temáticas. Nota-se que o objeto redes aqui se enquadra na perspectiva de rede como cenário. Este parece ser um estudo etnográfico dentro do corpus definido como empírico, por tratar de uma comunidade virtual engajada na disseminação da cultura e tradições gaúchas.

Um estudo empírico significativo para a temática tratada, ainda da dimensão de uso das redes, de Gonzalez, Martins e Toledo (2009), objetiva analisar como os aspectos de ordem técnica e social de uma estrutura organizacional em rede facilitam a gestão do conhecimento a fim de promover atividades de melhoria contínua na própria organização e também melhoria para seus clientes. A empresa pesquisada, prestadora de serviços industriais, implementou uma estrutura de sites *full service*, “responsável por atividades de rotina e de melhoria, em tempo integral, aos clientes, além de centros de excelência, que promovem o processo de gestão do conhecimento”. Como

resultado do estudo de caso exploratório observou-se que o fluxo de conhecimento entre os indivíduos e entre os diversos sites foi intensificado devido às interações em rede, aumentando o potencial da organização em promover melhorias.

Campos e Barbosa (2008) também realizaram uma pesquisa empírica em empresas incubadas e graduadas, em que tratam de redes de aprendizagem para tomada de decisão. A monitoração ambiental (MA) é definida como a aquisição e o uso de informação sobre o ambiente externo que pode auxiliar a tomada de decisão a respeito dos futuros cursos de ação da organização. Esse estudo apresenta parte dos resultados de uma pesquisa conduzida em todo o país com 340 empreendedores de empresas incubadas e graduadas. Procurou-se investigar se os empreendedores percebem o ambiente e as fontes de informação de forma diversificada e se monitoram o ambiente em função de suas atividades (tecnológicas ou não) e do estágio de evolução de suas empresas incubadas.

Cristina Lemos (1997) no artigo “Redes locais de informação para inovação face à globalização” discorre sobre o novo formato organizacional que vem se constituindo, o qual, segundo a autora, pressupõe a colaboração entre agentes no intercâmbio de informações destinadas à capacitação tecnológica e industrial, à inovação, e à produção e comercialização de bens. Para exemplificar, a autora descreve dois estudos de caso em redes locais de informação nos Estados do Rio de Janeiro e São Paulo, organismos constituídos no país para articular instituições de Pesquisa e Desenvolvimento e o setor industrial pela troca de informações tecnológicas e organizacionais, em vista da capacitação tecnológica e aumento da competitividade das empresas.

Em relação ao aporte teórico identificado no corpus, Lima (2005) realiza uma pesquisa para apresentar a idéia de implantação de redes em estratégias integradas dentro de uma concepção simbiótica, que ele denomina de Centros Ampliados de Atividades Sociológicas e Informacionais. Lima tenta responder a questão: como migrar uma qualificada herança da cultura, do saber e da pesquisa pré-digital para um aprendizado digital, considerando as novas gerações de gestores, pesquisadores, cientistas sociais e educadores?

Entretanto, verificou-se que há autores, como Sousa (2006), que partem de um estudo teórico sobre o uso das redes sociais para o estabelecimento de um mecanismo de avaliação que permita a melhoria nas tomadas de decisões das instituições e pessoas que trabalham com responsabilidade social. Esse artigo está diretamente relacionado ao campo da gestão do conhecimento. O mesmo autor, em 2007, foca-se no tema profissionais da informação, escrevendo “Abordagens para o estudo do profissional da informação”, em que faz uma analogia das redes sociais com as profissões, partindo de uma abordagem metafórica da aproximação de conceitos em que considera as profissões como um sistema em que suas partes estão inter-relacionadas, direcionadas e motivadas pela competição e disputas, tanto de poder como de espaço, fomentadas pelo conhecimento e habilidades existentes.

Vale destacar como um estudo pertinente no contexto da gestão do conhecimento o artigo intitulado “As redes sociais como instrumento estratégico para a inteligência competitiva”, de Alcará e outros (2006). Consideram o mapeamento das redes sociais como atividade importante para a visualização de atores no ambiente organizacional. E que, desse modo, as redes constituem recurso essencial para o compartilhamento de informação e do conhecimento e para a inteligência competitiva.

Outra dimensão que se considera é a possibilidade de emprego do termo redes para significar cenários específicos nos quais se produz e compartilha

conhecimento. Nesse contexto enquadra-se o trabalho de Tomaél, Alcará e Chiara (2005), que trata das redes como espaço para construção e fomento do conhecimento organizacional e da inovação.

Chaparro (2001) em “*Conocimiento, aprendizaje y capital social como motor de desarrollo*”, assim como Tomaél, Alcará e Chiara (2005) em seu estudo utiliza a abordagem metafórica de rede, discorrendo sobre seu papel nos processos de aprendizagem e na apropriação do conhecimento.

Martelete e Silva (2004), sob o enfoque da Análise de Redes Sociais, discorrem sobre as redes e o capital social para o desenvolvimento local. Segundo os autores, a combinação da metodologia de análise de redes com uma base teórica sólida amplia os espaços da pesquisa, “em um espectro que vai das pesquisas sobre acesso às informações básicas sobre saúde pública em comunidades urbanas, comércio internacional até sobre análise de desenvolvimento regional por meio dos estudos dos arranjos produtivos locais” Esse estudo demonstra a relação das redes sociais com a gestão do conhecimento em diferentes contextos e amplitudes informacionais. Martelete (2001) já havia discutido teoricamente sobre a aplicação da Análise de Redes Sociais nos estudos de transferência da informação.

Para reiterar a importância do capital intelectual na sociedade centrada na informação e conhecimento, Freire (2003), em seu artigo “O hipertexto como instrumento de informação em redes de comunicação”, pretende potencializar o hipertexto como instrumento possível para a socialização da informação no universo polifônico em que se vive.

Como um exemplo de rede social, tem-se o Portal Rede Governo do Governo Eletrônico federal, relatado por Jardim, em 2007. De acordo com o autor, a rede apresenta diversas limitações no cumprimento de seu papel social, fato que demonstra uma falha nos processos que visam à gestão do conhecimento institucional, decorrente, ora de questões tecnológicas, ora de gestão.

Já, em outro caso, Tomaél e Martelete (2006) discorrem sobre a rede social do consórcio de exportação de móveis, buscando identificar as posições dos atores nos fluxos da informação. Esse estudo por meio das análises de redes sociais pode representar uma das partes da etapa de gestão do conhecimento, como a coleta de dados e fontes de informações centrais do domínio em questão, o consórcio de exportação de móveis. Tomaél, em 2007, novamente trata de redes sociais, conhecimento e inovação localizada, entretanto, agora, visando distinguir experiências de caráter localizado de inovação no consórcio de exportação de imóveis a partir da aplicação da Análise de Redes Sociais. Conclui que as redes sociais permeiam o compartilhamento das informações que levam à apropriação do conhecimento e sua adaptação para distintas realidades. Ainda segundo ela, esse processo ocorre entre as empresas participantes do consórcio no âmbito da gestão de pessoas.

Outro estudo empírico, que trata rede como cenário e também como instrumento, de Freire (2004), traz as redes de projetos do núcleo temático da seca da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN) como possibilidade de socialização da informação.

Afrânio Carvalho Aguiar (1980) apresenta um estudo intitulado “Coordenação de uma Rede Nacional de Informação em Ciência e Tecnologia: um plano prioritário do Ibict”, com a finalidade de apresentar os princípios fundamentadores do planejamento da Rede e as vantagens de sua operacionalização, do ponto de vista técnico, econômico e político. Com o objetivo de tratar da temática luta e transformação social a partir das redes sociais, Tomaél (2001) escreve o artigo: “Confronto simbólico, apropriação do conhecimento e produção da informação nas redes de movimentos sociais”, em que discorre sobre os papéis que os atores são levados a desempenhar nas

redes, de que forma investem recursos cognitivos, informacionais e comunicacionais nos processos de luta e intervenção para a transformação social.

Já, Silveira (2001), com seu aporte teórico, faz uma abordagem de intercâmbios informacionais a partir de três perspectivas para redes: a social, a tecnológica e a prática. Conforme o autor, as organizações enxergam que apesar de aumentar a competitividade no mercado, as novas tecnologias também são caminhos para simplificar ações com a troca facilitada de informações entre seus parceiros e clientes.

Destaca-se no corpus analisado, devido à data de publicação, um artigo de Silva, do ano de 1986, sobre compartilhamento de recursos e o papel das redes de informação no âmbito das bibliotecas. Este é o segundo artigo mais antigo dentro do corpus analisado, salvo o estudo de caso já mencionado, que relata o planejamento para criação da rede de Informação, Ciência e Tecnologia do IBICT em 1980. Em outro estudo teórico, porém recente, Ribas e Ziviani (2008) buscam compreender a mediação, a circulação e o uso da informação no contexto das redes sociais que utilizam as tecnologias da informação e comunicação em sua organização.

A aplicação do uso das redes sociais para promover e facilitar a gestão do conhecimento nas empresas pode ser observada na pesquisa empírica realizada por Caixeta e Rodrigues (2008) que se intitula “A decisão como um processo social da informação compartilhada”. Os autores realizam um estudo de caso que visa desenvolver um modelo de decisão que possa explicar o comportamento de uso da informação do gerente de uma pequena e média empresa a partir do seu contexto sociocultural. O cenário sócio-cultural relatado é de um Arranjo Produtivo Local.

Ainda no cenário dos Arranjos Produtivos Locais, Pereira, Freitas e Sampaio (2007) estudam os fluxos de informações e conhecimentos e a estrutura de redes de interações em um aglomerado de empresas pertencentes ao arranjo produtivo de confecções de Salvador, Bahia.

Elói Senhoras (2008) faz um estudo empírico em que aborda as redes sociais como cenário. O autor estuda as redes que têm sido articuladas no sistema público de ensino superior. Pode-se dizer que a perspectiva de rede adequada à forma como Senhoras aborda o conteúdo, representa a perspectiva metafórica proposta por Acioli (2007).

Voltando-se à temática das redes sociais para contribuir com os processos de inovação, Santos (2007), em “Inovação e arranjos institucionais: contribuições para uma análise teórica das redes de inovação”, analisa o papel dos arranjos institucionais voltados à inovação de processos e produtos, em especial no setor de novas mídias. O autor diz que a constituição das redes interinstitucionais é relevante na medida em que tem a capacidade de imprimir uma nova configuração do tipo de inovação empreendida e também dos desdobramentos econômicos e sociais decorrentes dessas inovações.

Verifica-se que a abordagem analítica proposta por Acioli (2007) é a mais frequente na literatura da Ciência da Informação, tanto nos estudos teóricos e reflexivos como nos empíricos quando se comparada com a incidência nos textos analisados, da dimensão puramente tecnológica e da metafórica. Esta última utiliza conceitos de redes para trazer aproximações conceituais com outros objetos de análise.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As redes sociais têm contribuído significativamente no ambiente organizacional de gestão colaborativa. Isso se deve a dois motivos primordiais: a necessidade de se conhecer e monitorar o ambiente externo e a de simultaneamente conhecer e gerir o ambiente interno das empresas, considerando as pessoas que as compõem e todos os conhecimentos que elas carregam, visto que a informação e o conhecimento se constituem em recursos estruturantes na geração de novos produtos, processos e serviços os quais são possibilitados pelo compartilhamento de informações e experiências presentes nas interações entre os sujeitos. Neste sentido, Freire (2008) propõe que as redes de aprendizagem assumam o papel fundamental de meio não somente na comunicação da informação, mas especialmente, na criação de possibilidades de produção de novos conhecimentos.

As redes são um meio para estimular e fomentar a criação e o compartilhamento de conhecimento, assim como um recurso que possibilita a análise de contextos e cenários em todos os seus aspectos, incluindo fins como análise de contextos para tomada de decisão, e/ou para melhoria de processos, mudanças de cultura, entre outros.

A sociedade atual é fruto de um processo de globalização neoliberal, de uma evolução gradual focada no fortalecimento do sistema capitalista e no desenvolvimento da ciência, da tecnologia e da inovação. Pode-se dizer que este fato é um dos estimulantes ao progresso tecnológico, portanto, de forma direta ou indireta o fortalecimento que se mencionou e o desenvolvimento da ciência e da tecnologia favorecem o desenvolvimento dos processos e práticas de gestão do conhecimento em todos os seus níveis.

Entretanto, de acordo com Gadotti (2000, p. 135) esse processo de globalização que acompanha a política neoliberal é essencialmente excludente e tem provocado um retrocesso do ponto de vista dos direitos da maioria dos cidadãos. Ainda segundo o autor, enquanto difunde possibilidades de cidadania, o neoliberalismo encobre a perda de direitos promovida pelo sistema. Forjam-se argumentos em prol da cidadania de mercado e a defesa dos direitos individuais e não coletivos. Para o autor (2000 p. 134), a concepção liberal e neoliberal de cidadania entende que ela é apenas um produto da solidariedade individual (da “gente de bem”) entre as pessoas, e não uma conquista e construção no interior de próprio Estado. Essa contradição evidenciada em análises de conjuntura vem acompanhada do fortalecimento de um movimento pela democratização de oportunidades, perceptível no crescimento das redes de movimentos sociais, como um modo de equilibrar as desigualdades provocadas pelo modelo de acumulação do conhecimento.

Observa-se, ainda que, a partir do ano de 2006, a incidência de estudos teóricos sobre Análise de Redes Sociais aplicadas a outras áreas do conhecimento que não a Ciência da Informação foi muito expressiva, assim como também os estudos empíricos que relacionam as redes e a gestão do conhecimento. Nota-se que esses estudos empíricos que apresentam as redes sociais como contribuintes no processo de gestão do conhecimento têm tido grande ênfase, em especial a partir de 2007.

Pode-se observar, que, de acordo com os autores, as redes apresentam múltiplas possibilidades de uso, assim como podem atender às distintas finalidades a que são demandadas, fato que se visualiza principalmente a partir dos estudos empíricos encontrados na análise aqui realizada. Podem-se mencionar como exemplo os arranjos produtivos locais para compartilhar

informação, gerar conhecimento e ampliar a atuação e o capital financeiro das organizações. Além do compartilhamento das informações e da criação dos conhecimentos para seu uso interno, as redes facilitam o monitoramento do ambiente competitivo em que essas organizações estão inseridas. Hoje, também apresentam um alto potencial para gerar novos negócios e estimular o incentivo à pesquisa e inovação e à concepção de movimentos sociais.

REFERÊNCIAS

- ACIOLI, S. Redes sociais e teoria social: revendo os fundamentos do conceito. *Informação & Informação*, Londrina, v. 12, n. esp., jan./jun. 2007.
- AGUIAR, A. C. Coordenação de uma Rede Nacional de Informação em Ciência e Tecnologia: um plano prioritário do Ibict. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 9, n. 1/2, p. 83-88, jan./dez. 1980.
- AGUIAR, S. Formas de organização e enredamento para ações sociopolíticas, *Informação & Informação*, Londrina, v. 12, n. esp., jan./jun. 2007.
- ALCARÁ, A. R. *et al.* As redes sociais como instrumento estratégico para a inteligência competitiva. *Transinformação*, Campinas, v. 18, n. 2, p. 143-153, maio/ago. 2006.
- BARRETO, A. M. Informação e conhecimento na era digital. *Transinformação*, Campinas, v. 17, n. 2, maio/ago. 2005.
- BARROS, J. S. *et al.* Gestão do conhecimento: ações e ferramentas para a superação de barreiras no compartilhamento do conhecimento. *Ponto de Acesso*, v. 4, n. 2, p. 33-57, ago./set. 2010.
- BRANDÃO, W. C.; PARREIRAS, F. S.; SILVA, A. B. O. Redes em ciência da informação: evidências comportamentais dos pesquisadores e tendências evolutivas das redes de co-autoria. *Informação & Informação*, Londrina, v. 12, n. esp., jan./jun. 2007.
- BUFREM, L. S.; BREDA, S. M. Expressões concretas das reflexões sobre o tema Redes Sociais em artigos de revistas brasileiras no domínio da Ciência da Informação. In: POBLACIÓN, DINAH AGUIAR; MUGNAINI, ROGÉRIO; RAMOS, LÚCIA MARIA S. V. COSTA. (ORG.). *Redes sociais e colaborativas em informação científica*. São Paulo: Angellara, 2009, p. 313-335.
- BURKE, Peter. *Uma história social do conhecimento: de Gutenberg a Diderot*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2003.
- CAIXETA; RODRIGUES. A decisão como um processo social da informação compartilhada, 2008. *Informação & Informação*, Londrina, v. 13, n. 1, p. 81-104, 2008.
- CAMPOS, L. F. B.; BARBOSA, R. R. Monitoração ambiental em empresas incubadas e graduadas: influências das atividades e do estágio de evolução das firmas. *Informação & Sociedade: Estudos*, João Pessoa, v. 18, n. 1, jan./abr. 2008.
- CASTELLS, M. *A Sociedade em Rede: a era da informação: economia, sociedade e cultura*. São Paulo: Paz e Terra, 1999.
- CHAPARRO, F. Conocimiento, aprendizaje y capital social como motor de desarrollo. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 30, n. 1, jan./abr. 2001.
- COSTA, W. J. V.; PINHEIRO, M. M. K. Redes sociais e compartilhamento de informação e conhecimento em aglomerações produtivas. *Informação & Informação*, Londrina, v. 12, n. esp., jan./jun. 2007.

DUARTE, E. N. *et al.* As pessoas e a tecnologia da informação na gestão do conhecimento: o Enancib como contexto capacitante. *Brazilian Journal of Information Science*, v.3, n. 2, p. 3-31, jul./dez. 2009.

ENNE, A. L. S. Conceito de rede e as sociedades contemporâneas. *Comunicação & Informação*, v. 7, n. 2, jul./dez. 2004.

FRAINER, J.; FONTANA, G. A. Ferramentas de colaboração e gerenciamento tecnológico da informação em empresas de tecnologia. *Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina*, Florianópolis, v. 15, n. 1, p. 117-143, jan./jun. 2010.

FREIRE, G. H. A. O hipertexto como instrumento de informação em redes de comunicação. *Perspectivas em Ciência da Informação*, Belo Horizonte, v. 8, n. esp., jul./dez. 2003.

FREIRE, I. M. A rede de projetos do núcleo temático da seca da UFRN como possibilidade de socialização da informação. *Informação e Sociedade: Estudos*, João Pessoa, v. 14, n. 2, p. 201-216, 2004.

FREIRE, I. M. Redes virtuais de aprendizagem na sociedade e na pesquisa. *Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação*, Florianópolis, v. 13, n. 25, 1º sem. 2008.

FROTA, M. G. da C.; QUINTAO, P. G. Fluxos informacionais para o monitoramento da Convenção dos Direitos da Criança: a atuação da rede NGO Group for CRC. *Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação*, Florianópolis, v. 15, n. 29, p. 66-83, 1. sem. 2010

GADOTTI, M. *Pedagogia da terra*. 3 ed. São Paulo: Peirópolis, 2000. 217 p. (Série Brasil Cidadão).

GONZALEZ, R. V. D; MARTINS, M. F.; TOLEDO, J. C. Gestão do conhecimento em uma estrutura organizacional em rede. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 38, n. 1, p. 57-73, jan./abr. 2009.

GRAEML, A. R.; MACADAR, M. A.; GUARIDO, E.; ROSSONI, L. Redes sociais e intelectuais na área de pesquisa em administração da informação: uma análise cientométrica do período 1997-2006. *Informação & Sociedade: Estudos*, João Pessoa, v. 20, n. 1, p. 95-110, jan./abr. 2010.

JARDIM, J. M. Governo eletrônico no Brasil: o Portal Rede Governo. *Arquivística.net*, Rio de Janeiro, v. 3, n. 1, p. 28-37, jan./jun. 2007.

KOBASHI, N. Y.; SANTOS, R. N. M. Institucionalização da pesquisa científica no Brasil: cartografia temática e de redes sociais por meio de técnicas bibliométricas. *Transinformação*, Campinas, v. 18, n. 1, jan./abr. 2006.

LEMOS, C. R. Redes locais de informação para a inovação face a globalização. *Informare*, Rio de Janeiro, v. 3, n. 1/2, 1997.

LIMA, G. As redes têm centros: uma estratégia para migração da cultura pré-digital para a simbiose de redes sociais integradas em centros de atividades sociológicas e informacionais. *Liinc em Revista*, Rio de Janeiro, v. 1, n. 2, mar. 2005.

LLOYD, C. *As estruturas da história*. Rio de Janeiro: Zahar, 1995.

LUVIZOTTO, C. K.; VIDOTTI, S. A. B. G. Redes sociais e comunidades virtuais para a preservação e transmissão das tradições gaúchas na internet. *Informação & Sociedade: Estudos*, João Pessoa, v. 20, n. 2, p. 77-88, maio/ago. 2010.

MARTELETO, R. M. Informação, rede e redes sociais: fundamentos e transversalidades. *Informação & Informação*, Londrina, v. 12, n. 0, jan./jun. 2007.

MARTELETO, R. M. Confronto simbólico, apropriação do conhecimento e produção de informação nas redes de movimentos sociais. *DataGramaZero*, Rio de Janeiro, v. 2, n. 1, fev. 2001.

- MARTELETO, R. M. Análise de Redes Sociais: aplicação nos estudos de transferência da informação. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 30, n. 1, p. 71-81, jan./abr. 2001.
- MARTELETO, R. M.; SILVA, A. B. O. Redes e capital social: o enfoque da informação para o desenvolvimento local. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 33, n. 3, p. 41-49, set./dez. 2004.
- MATHEUS, R. F.; SILVA, A. B. O. Análise de Redes Sociais como método para a Ciência da Informação. *DataGramaZero*, Rio de Janeiro, v. 7, n. 2, abr. 2006.
- MIRANDA, M. L. C. A organização do conhecimento e as redes sociais. In: POBLACIÓN, D. A.; MUGNAINI, R.; RAMOS, L. M. S. V. C. (Org.). *Redes sociais e colaborativas em informação científica*. São Paulo: Angellara, 2009, p. 93-140.
- PEREIRA, D. C.; MEIRELES, M. R. G. Uma abordagem transdisciplinar do método "Análise de Redes Sociais". *Informação & Informação*, Londrina, v. 14, n. 2, p. 84-99, jul./dez., 2009.
- PEREIRA, H. B. B.; FREITAS, M. C.; SAMPAIO, R. R. Fluxos de informações e conhecimentos para inovações no arranjo produtivo local de confecções em Salvador, Bahia. *DataGramaZero*, Rio de Janeiro, v. 8, n. 4, ago. 2007.
- RIBAS, C. C.; ZIVIANI, P. Mediação, circulação e uso da informação no contexto das redes sociais. **Educação Temática Digital**, Campinas, v. 9, n. 2, p. 1-19, jun. 2008.
- RODRIGUES, J. L.; TOMAÉL, M. I. As redes sociais e o uso da informação entre os pesquisadores de alimentos funcionais da UEL. *Revista Digital de Biblioteconomia & Ciência da Informação*, Campinas, v. 6, n. 1, p. 15-37, jan./jun. 2008.
- SANTOS, H. Inovação e arranjos institucionais: contribuições para uma análise teórica das redes de inovação. *Liinc em Revista*, Rio de Janeiro, v. 3, n. 2, set. 2007.
- SANTOS, N. B. Novas tecnologias: do partido centralizado às redes da sociedade civil e comunidades virtuais. *Liinc em Revista*, Rio de Janeiro, v. 4, n. 1, p. 54-62, mar. 2008.
- SENHORAS, E. As redes do desenvolvimento econômico e social no sistema de ensino superior brasileiro. *Liinc em Revista*, Rio de Janeiro, v. 4, n. 1, mar. 2008.
- SILVA, A. B. O. *et al.* Estudo da rede de co-autoria e da interdisciplinaridade na produção científica com base nos métodos de Análise de Redes Sociais: avaliação do caso do programa de pós-graduação em ciência da informação - PPGCI / UFMG. *Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação*, Florianópolis, v. 10, n. esp., 2006.
- SILVA, A. B. O.; MATHEUS, R. F.; PARREIRAS, F. S.; PARREIRAS, T. A. S. Análise de Redes Sociais como metodologia de apoio para a discussão da interdisciplinaridade na ciência da informação. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 35, n. 1, p. 72-93, jan./abr. 2006.
- SILVA, E. L. Compartilhamento de recursos e o papel das redes de informação. *Revista de Biblioteconomia de Brasília*, Brasília, v. 14, n. 2, jul./dez. 1986.
- SILVEIRA, J. R. A abordagem de intercâmbios informacionais sob três perspectivas de rede. *Informação e Sociedade: Estudos*, João Pessoa, v. 11, n. 2, p. 84-96, 2001.
- SOUSA, P. de T. C. de. Teoria da jurisdição e capital social: abordagens para o estudo do profissional da informação. *Informação & Sociedade: Estudos*, João Pessoa, v. 17, n. 2, p. 46-59, maio/ago. 2007.
- SOUSA, P. de T. C. de. Capital Social e gestão do conhecimento: união responsável socialmente. *DataGramaZero*, Rio de Janeiro, v. 7, n. 6, dez. 2006.
- SPUDEIT, D. F. A. O. O fenômeno social das redes de informação: reflexão teórica. *Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina*, Florianópolis, v. 15, n. 1, p. 87-100, jan./jun. 2010.

SVEIBY, K. E. *A nova riqueza das organizações: gerenciando e avaliando patrimônios de conhecimento*. Rio de Janeiro: LTC, 2001.

TOMAÉL, M. I. Confronto simbólico, apropriação do conhecimento e produção da informação nas redes de movimentos sociais. *DataGramaZero*, Rio de Janeiro, v. 2, n. 1, 2001.

TOMAÉL, M. I. Redes sociais, conhecimento e inovação localizada. *Informação & Informação*, Londrina, v. 12, n. esp., jan./jun. 2007.

TOMAÉL, M. I. et al. Redes sociais em alimentos funcionais no Paraná: relato de pesquisa. *Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação*, Florianópolis, v. 12, n. 24, p. 111-138, 2 sem. 2007.

TOMAÉL, M. I.; ALCARÁ, A. R.; CHIARA, I. G. Das redes sociais à inovação. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 34, n. 2, p. 93-104, maio/ago. 2005.

TOMAÉL, M. I.; MARTELETO, R. M. Redes sociais: posições dos atores no fluxo da informação. *Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação*, Florianópolis, v. 10, n. esp., p. 75-91, 2006.

VERGUEIRO, W.; SUGAHARA, C. R. Aspectos conceituais e metodológicos de redes sociais e sua influência no estudo de fluxos de informação. *Revista Digital de Biblioteconomia & Ciência da Informação*, Campinas, v. 7, n. 2, p. 102-117, jan./jun. 2010.

WAH, L. Muito além de um modismo. *HSM Management*, Barueri, v.4, n.22, p.52-64, set./out. 2000.

Como citar este artigo:

FREITAS, Juliana Lazzarotto; SILVA, Helena de Fátima Nunes; BUFREM, Leilah Santiago. Gestão do conhecimento e redes sociais: uma análise da literatura periódica científica da Ciência da Informação. **Informe: Estudos em Biblioteconomia e Gestão da Informação**, Recife, v. 1, n. 1, p. 35-49, 2012.

**Artigo recebido em 12 de julho de 2011.
Artigo aprovado em 14 de fevereiro de 2012.**