

# GESTÃO DA INFORMAÇÃO ATRAVÉS DAS COMUNIDADES VIRTUAIS: novas perspectivas nas organizações contemporâneas

INFORMATION MANAGEMENT IN THE VIRTUAL COMMUNITIES: new perspectives in contemporary organizations

Euzébia Maria de Pontes Targino Muniz\*

Mônica Marques Carvalho\*\*

## RESUMO

Aborda a questão das comunidades virtuais como ferramenta de Gestão da Informação no âmbito das organizações. Dessa forma, enfoca assuntos correlatos a este fenômeno tais como Sociedade da Informação, o papel das organizações em sociedade, Gestão da Informação bem como o papel das comunidades virtuais no uso dos recursos informacionais. Objetiva em geral identificar o uso e a prática das comunidades virtuais nos ambientes organizacionais, visando analisar o seu uso na Gestão da Informação como uma ferramenta estratégica no compartilhamento e repasse de informação nas organizações, bem como apontar a sua eficiência como fator diferencial no desenvolvimento em potencial dos serviços e da equipe. A metodologia empregada foi a de pesquisa bibliográfica em fontes de informação pertinentes ao assunto tais como livros, periódicos, materiais eletrônicos, entre outros. Ressalta ao final que as comunidades virtuais possibilitam a potencialização da informação como recurso estratégico nas organizações permitindo gerar maior vantagem competitiva além de uma gestão da informação mais eficiente.

Palavras-chave: Comunidades Virtuais. Gestão da Informação. Sociedade da Informação. Organização contemporânea.

## ABSTRACT

This work deals with issues related to virtual communities, understood as tools for information management in the corporate environment. Thus, topics such as the information society, the role of organizations, Information Management (IM) as well as the role of virtual communities and the use of informational resources are dealt with. The research aims to identify the use and practices of virtual communities in the corporate environment. The research also intends to analyze

the use of these communities in IM understood as a new strategic tool in sharing of information, increasing efficiency as a differential factor in potential development. The methodology used was bibliographical research in pertinent information fonts such as books, periodical, electronic materials, amongst others. Thus, it is possible to infer that virtual communities enable greater information potencial and it is understood as a strategic resource in organization generating greater competitive advantage and a more efficient Information Management practice.

Keywords: Virtual Communities. Information Management. Information Society. Organizations contemporary.

---

## 1 INTRODUÇÃO

Com o avanço das Tecnologias de Informação e Comunicação - TICs, as informações passaram a ser disseminadas em suportes diferenciados, o que ocasionou um variado e amplo fluxo informacional, e conseqüentemente, exigiu o desenvolvimento de ferramentas que auxiliassem na gestão desses recursos para melhor disponibilizá-los. Nessa perspectiva as organizações buscaram estabelecer critérios e adotar práticas que, através da Gestão das Informações - GI e do uso dos ambientes em rede, contribuíssem para um melhor desempenho na utilização das informações e no desenvolvimento intelectual de toda equipe. Nesse sentido, o uso adequado das informações internas e externas e o processo de comunicação através dos ambientes virtuais, potencializam o conhecimento da organização.

Dentro do contexto da GI algumas estratégias e recursos foram utilizados para um melhor desempenho das organizações, assim as Comunidades Virtuais passaram a ser adotadas nas organizações, como fator estratégico, servindo como fonte de disseminação de informações e recurso de comunicação, agrupando no espaço virtual pessoas com interesses comuns, porém com informações diversificadas. Estas Comunidades virtuais propiciam a interação entre indivíduos, a transferência e o compartilhamento das informações.

A revisão de literatura aponta para a existência de dois termos que representam a formação de comunidades mediada através dos ambientes virtuais. Alguns autores (LÉVY, 1999; NEGROPONTE, 1995; CASTELLS, 1999) tratam um dos termos como “Comunidades Virtuais”, reportando-se aos aspectos socioeconômicos e culturais, relacionando-se a uma nova forma de relacionamento em rede. O segundo termo apresentado na literatura (WENGER, 2002; DAVENPORT, 2002; KATO, 2008) referem-se ao termo “Comunidades de Prática – CoP”, abordando uma sistêmica mais organizacional, tratando das comunidades de prática como fator central para alavancar o uso das informações e o desenvolvimento do conhecimento nas organizações.

No entanto, esses autores apontam que o caráter das Comunidades Virtuais e das comunidades de prática permeiam campos semelhantes, referentes à aprendizagem organizacional, a interação e participação entre indivíduos, sociologia, entre outros, e principalmente utilizada como uma ferramenta da GI, se inserida no ambiente organizacional.

Nessa perspectiva, este trabalho visa em geral, analisar o uso das Comunidades Virtuais como fonte estratégica no uso de informação e compartilhamento de informação nas organizações. Especificamente objetiva identificar as Comunidades Virtuais como

nova ferramenta de repasse de informação nas organizações; bem como verificar o desenvolvimento, a prática e dessas comunidades nas organizações, observando suas vantagens e desvantagens, identificando o uso estratégico das Comunidades Virtuais na transferência de informações.

Para alcançar os objetivos propostos à metodologia utilizada foi a de Pesquisa Bibliográfica e eletrônica, enfocando as características das Comunidades Virtuais inseridas nas organizações dentro do contexto da GI e dos ambientes de colaboração em rede. O estudo justifica-se uma vez que apesar desse tipo de recurso está sendo amplamente utilizado no ambiente corporativo, ainda existe a necessidade de uma discussão mais ampliada desse fenômeno, aplicado-o especificamente a área da Gestão da Informação.

## **2 INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO: EIXOS CENTRAIS DA SOCIEDADE CONTEMPORÂNEA**

Desde os primórdios da humanidade a informação atua como fator central no processo de desenvolvimento, de comunicação e de interação social. A disponibilização e utilização das informações adequadas permitem aos indivíduos a compreensão do meio em que atuam, possibilitando a sua inserção nos mercados de trabalho e na sociedade.

“A informação é um conhecimento inscrito (gravado) sob a forma escrita (impresa ou numérica, oral ou audiovisual). A informação é composta por um elemento de sentido” (LE COADIC, 2004, p. 20). Assim, nota-se que a informação representa as ideias, pensamentos e experiências vivenciadas pelos indivíduos, que através do registro é representado e disseminado por diversos segmentos.

No entanto, a interpretação desses registros é que irá representar o seu valor informacional, a informação representa dados dotados de

relevância, que requerem unidade de análise, exigindo consenso em relação ao significado e, necessariamente, necessitam da mediação humana, fora desse contexto são apenas dados representativos (DAVENPORT, 2002). Nesse sentido, se não há um entendimento ou uma compreensão do registro disponibilizado, este não passará de um dado, ou seja, apenas uma representação sem sentido e sem valor informacional. Nota-se, portanto, que a informação perpassa pelo entendimento e pela mediação dos indivíduos, dessa maneira agrega-se valor e disponibilizam novos registros e informações.

A existência humana está condicionada e relacionada, portanto, ao registro, organização e a utilização das informações, independente dos suportes e dos meios de comunicação a que esta submetida. Percebe-se que:

A informação sintoniza o mundo. Como onda ou partícula, participa na evolução e da revolução do homem em direção à sua história. Como elemento organizador, a informação referencia o homem ao seu destino; mesmo antes de seu nascimento, através de sua identidade genética, e durante sua existência pela sua competência em elaborar a informação para estabelecer a sua odisséia individual no espaço e no tempo. (BARRETO, 1994, p. 49).

Como colocado acima, a informação faz parte do nosso cotidiano, não podemos dissociá-la de nossas práticas em sociedade. A informação esta inserida em todos os contextos e a partir do desenvolvimento da Sociedade da Informação tornou-se um dos principais elementos desse novo cenário, contribuindo com o desenvolvimento dos setores econômicos, políticos e sociais.

A partir do século XX com as inovações tecnológicas e com o fluxo crescente de informações disponíveis nos mais diversos suportes, a informação passou a ser discutida

como um recurso estratégico de desenvolvimento e de potencial competitivo, “a geração, o processamento e a transmissão da informação tornam-se fontes fundamentais de produtividade e poder” (CASTELLS, 1999, p. 45).

A sociedade da informação possibilitou através dos recursos tecnológicos um fluxo informacional amplo e diversificado, o que exigiu da sociedade e das organizações contemporâneas o desenvolvimento de estratégias que possibilitassem a recuperação adequada de informações.

Segundo Guedes (1998, p. 37), a informação:

[...] se impõe como a mais poderosa força de transformação do homem, aliando-se aos modernos meios de comunicação para conduzir o desenvolvimento científico e tecnológico das nações, por meio da tão propalada transferência de informação ou difusão de novas ideias e tecnologias. [...] A informação, além do seu aspecto democratizante, exerce papel educativo que concorre para mudanças de significação social e cultural.

Esse cenário de transformações econômicas e sociais é reflexo da política de globalização aliado aos objetivos centrais da sociedade da informação. O crescente fluxo informacional possibilita o acesso a novas ideias, culturas, relações de pessoas e a interação de diversos ambientes.

Como fator de transformações, considerada a base para a formação do conhecimento, a informação se caracteriza como “estruturas significantes com a competência de gerar conhecimento para o indivíduo e seu grupo” (BARRETO, 1994, p. 6). Assim, nota-se que o uso adequado de informações garante ao indivíduo a ampliação do conhecimento e a inserção nos mercados globais.

A informação torna-se fundamental para o desenvolvimento estratégico de produtos e serviços, de inserção e atuação nos mercados. Na sociedade atual impulsiona o crescimento, as transformações, o potencial competitivo e esta ligada diretamente ao desenvolvimento de organizações e da sociedade.

Nesse sentido Beal (2007) se reporta a informação como o principal insumo das organizações e que seu uso adequado se transforma em recurso estratégico, contribuindo para o desempenho organizacional. Diante dessa afirmação, percebe-se, contudo, a necessidade de disponibilização de informações relevantes contribuindo com o potencial estratégico das organizações, e com a formação intelectual dos indivíduos que as utilizam.

A utilização da informação contribui com o desenvolvimento do conhecimento, ambos determinantes para o novo cenário da sociedade da informação, os quais são fundamentais no processo de globalização de mercados e das transformações sociais.

Um dos fatores mais relevantes para o desenvolvimento da sociedade contemporânea se dá pela compreensão das informações que se transformam em conhecimento. Nesse sentido, tem-se o entendimento do conhecimento como um conjunto de informações que fazem sentido as pessoas individualmente, a partir da absorção e da compreensão individual das informações recebidas e processadas. Esse processo de transformação e de entendimento da informação condiciona a formação do conhecimento.

Conhecimento é a informação mais valiosa e, conseqüentemente, mais difícil de gerenciar. É valiosa precisamente porque alguém deu a informação um contexto, um significado, uma interpretação; alguém refletiu sobre o conhecimento, acrescentou a ele sua própria sabedoria, considerou suas

implicações mais amplas. Para seu propósito, o termo também implica a síntese de múltiplas fontes de informação. (DAVENPORT, 2002, p. 19).

Assim, entender como se dá a formação do conhecimento, e como ele pode ser potencializado e repassado para diferentes indivíduos, torna-se um dos principais desafios na atual conjuntura.

O conhecimento é um recurso inerente ao ser humano, e se desenvolve individualmente a partir de contextos e interpretações. A partir dessa sistêmica a sociedade e as organizações buscam compreender como esses conhecimentos podem ser disseminados e absorvidos por diversos indivíduos. Desta forma, o conhecimento assume papel estratégico na Sociedade da Informação por possibilitar através do uso adequado da informação a interpretação e disseminação de diversas outras informações, além de contribuir diretamente no desenvolvimento social, organizacional e de produtos e serviços.

Na analogia do conhecimento com sociedade da informação, faz-se necessário entender como se fundamenta a relação da transferência e utilização das informações através das TICs. As organizações buscam utilizar o conhecimento através dos indivíduos, aliado as tecnologias, para se que se mantenham atuantes e competitivas no mercado globalizado. Beal (2007) coloca que o conhecimento é intransferível e o que acontece na sociedade e nas organizações é a externalização desse conhecimento, que se converge novamente em informação, formando dessa maneira um ciclo de aprendizado e de renovação intelectual.

Segundo Castells (1999, p.53) “o conhecimento é um conjunto de declarações organizadas sobre fatos ou ideias, apresentando um julgamento ponderado ou resultado experimental que é transmitido a

outros por intermédio de algum meio de comunicação”. Diante desse contexto, percebe-se que o conhecimento realmente parte de uma interpretação e de uma absorção individual, que é potencializado através das diversas informações disponibilizadas, do conhecimento empírico, das práticas diárias e dos diversos meios que possibilitam a evolução e o desenvolvimento do indivíduo.

Em contraposição a citação acima mencionada, Gorz (2005, p.27) considera que os conhecimentos se referem aos “conteúdos formalizados, objetivados, que não podem, por definição, pertencer às pessoas [...]”. No entanto, nota-se que o conhecimento é inerente ao indivíduo e que as informações dispostas por eles é que podem ser formalizadas e disseminadas em um contexto, gerando novos conhecimentos.

Nesse contexto, a busca pelo aproveitamento do conhecimento que existe em cada indivíduo, torna-se cada vez mais discutido nas organizações. Trata-se de estratégias que buscam aproveitar o conhecimento disponibilizado individualmente. Torna-se necessário que existam formas de externalizar esse conhecimento como forma de aproveitar e aplicar estrategicamente esse recurso. Quanto a este aspecto, retornaremos mais adiante. De qualquer forma, o conhecimento externalizado pode ser potencializado através de políticas que contribuam com sua absorção e aproveitamento em todo o ambiente organizacional.

## 2.1 GESTÃO DA INFORMAÇÃO: RECURSO ESTRATÉGICO PARA AS ORGANIZAÇÕES

As constantes transformações vivenciadas e com os diversos recursos informacionais disponíveis mediante as tecnologias, as organizações começam a modificar o seu foco de investimento. Antes se encontrava centrada nos processos e recursos tangíveis, passa agora, a centrar-se nos recursos intangíveis, tais como pessoas, informações e

conhecimentos. Nessa perspectiva, surge a Gestão da Informação que se torna imprescindível, para gerir as informações disponibilizadas através das diversas fontes ou através dos conhecimentos dos membros que compõe as organizações.

A GI proporciona um controle efetivo das informações que são relevantes para as organizações, auxiliando no uso dos recursos, no desenvolvimento estratégico e aplicação de novas tecnologias.

Nesse enfoque Davenport (2002, p. 173) conceitua a GI como sendo:

Um conjunto estruturado de atividades que incluem o modo como as empresas obtêm, distribuem e usam a informação e o conhecimento [...]; A GI identifica todos os passos de um processo informacional - todas as fontes envolvidas, todas as pessoas que afetam cada passo, todos os problemas que surgem – podem indicar o caminho para as mudanças que realmente fazem a diferença.

Percebe-se, contudo, que a GI inserida nos contextos organizacionais auxilia nas transformações e contribui com a dinamização dos processos dentro da organização.

Conceituando a GI como uma estratégia informacional dentro das organizações Davenport (2002, p.72) coloca ainda que:

Uma estratégia informacional deve focalizar os tipos específicos de conteúdos o que permite que uma organização coordene a maneira como reúne e analisa as informações importantes e age a partir delas. Os gerentes podem gastar dinheiro comprando informações e computadores para utilizá-las, mas o recurso verdadeiramente escasso, em qualquer organização, é o tempo de

que as pessoas dispõem para fazer uso delas.

Assim, é visível a busca por estratégias que auxiliem no uso das informações adequadas, visto que o fluxo informacional é muito vasto, que nem todas as informações disponibilizadas são relevantes e o tempo para assimilá-las ao conhecimento é cada vez mais escasso. Dessa maneira, a GI se comporta como estratégias organizacionais que através de atividades visam diminuir o tempo gasto na procura pela informação e contribuir com o desenvolvimento do conhecimento.

O gerenciamento adequado das informações e do conhecimento interno pode auxiliar os gestores a desenvolver métodos que contribuam na disponibilização e na utilização dos recursos informacionais, auxiliando sobremaneira o desenvolvimento da organização e de novas estratégias de uso da informação.

O gerenciamento da informação é, atualmente, tanto do ponto de vista acadêmico como de suas aplicações no mundo dos negócios, um assunto da maior relevância. Dentro do contexto econômico, essa função é considerada como uma das responsáveis pelo sucesso das organizações, seja em nível de sobrevivência ou no estabelecimento de maior competitividade. (BAUREN, 1998, p.64).

Dessa forma, nota-se a necessidade de as organizações estarem atentas às diversas informações disponíveis e ao desenvolvimento do seu conhecimento. O uso adequado das informações compreende nesse cenário, fator fundamental de crescimento, potencializador de conhecimento, de desenvolvimento interno e externo e de inserção nos mercados, de forma a atender as necessidades e exigências dos diversos segmentos.

A Gestão da Informação possibilita um melhor desempenho das organizações e dos produtos e serviços que oferece, a sua implementação permite a interação da organização com os ambientes em rede e com a utilização das informações, representa fator de crescimento, de lucro, reduz as incertezas, facilita na comunicação e contribui efetivamente na tomada de decisão. “A Gestão da Informação pode ser entendida como um conjunto de atividades que buscam desenvolver e controlar todo tipo de conhecimento em uma organização, visando à utilização na consecução de seus objetivos” (MORESI, 2000, p.18). A utilização da informação adequada permite a organização enfrentar os desafios dos mercados competitivos e ampliar o conhecimento de todos que fazem parte da organização. A Gestão da Informação compreende, portanto, no aproveitamento dos recursos informacionais e na capacitação em informação por parte da organização, com vistas a adicionar e criar valor tanto em benefício próprio quanto para seus clientes (CARVALHO, 2008).

É necessário compreender que gerir a informação não é um fato isolado das práticas organizacionais. Constitui-se de um processo completo, envolve um conjunto de atividades planejadas que incluem o modo como às instituições obtêm, distribuem e usam a informação e o conhecimento.

Nesse sentido, Whitaker (2002, p. 107) afirma que, “na atual passagem da produção física para o ‘trabalho do conhecimento’ as empresas dependem cada vez mais de dados e informações e dos meios para comunicar e manipular esses recursos”. Como citado anteriormente, as TICs, a comunicação em rede, e o processo de globalização, são os fatores principais de transformações nas organizações. Nesse enfoque, em meio aos ambientes virtuais e as novas formas de comunicação através da rede a externalização do conhecimento, a informação, é facilmente disseminada. A partir dessa análise as

organizações buscam utilizar os espaços virtuais no auxílio a gestão dos recursos informacionais. Nesse sentido, a transmissão e disseminação das informações se potencializam. Logo, criar estratégias para gerenciar o uso das informações nas redes de comunicação torna-se fundamental no atual cenário de globalização e das TICs.

Uma gestão estratégica eficiente aliada as TICs e aos ambientes em rede possui o papel de governar e criar condições necessárias para a criação, o compartilhamento, a preservação e a utilização das informações e do conhecimento obtido com os membros da organização e de todos que a estruturam.

Nesse novo cenário de uso estratégico das informações, faz-se necessário identificar formas de se trabalhar com o repertório individual de informações e conhecimento, o que entende-se como sendo o capital intelectual. Dessa forma, as organizações procuram adaptar-se, buscando ferramentas que auxiliam na transferência, uso e recuperações de informações. Nessa perspectiva, entenderemos melhor o significado desse recurso a seguir.

### **3 COMUNIDADES VIRTUAIS: AUXILIANDO NA COMUNICAÇÃO E INTERAÇÃO ATRAVÉS DOS AMBIENTES VIRTUAIS**

Com a inserção das TICs nos cenários organizacionais os mecanismos de uso de informações e os ambientes de comunicação, passam a sofrer diversas modificações no que se refere a costumes, tipos de relações, a troca de informações, e recursos. Nesse cenário, as Comunidades Virtuais passam a representar recurso estratégico no processo de comunicação, auxiliando nos desenvolvimentos sociais e organizacionais.

No cerne do desenvolvimento dos espaços virtuais como meio para a comunicação e interação social, alguns recursos são considerados fundamentais para sua estruturação, como a interconexão, a criação

de Comunidades Virtuais e a inteligência coletiva (LÉVY, 1999). Esses recursos aliados às tendências das redes de computação proporcionaram a interação e a conexão de um ambiente propício para as práticas de relações sociais através das redes e dos ambientes virtuais.

Como um dos princípios básicos que contribuíram com o desenvolvimento dos ambientes em rede, as Comunidades Virtuais representam um movimento que desencadeou o processo de relação direta entre pessoas, ambiente em rede, troca e compartilhamento de informações.

Nesse sentido, Teixeira Filho afirma que:

O advento da Internet como meio de comunicação ágil, flexível e de baixo custo e sua adoção em larga escala pelas organizações e na vida cotidiana foram os propulsores das Comunidades Virtuais. [...] nas comunidades grupos de pessoas com interesses comuns se formam paulatinamente, se comunicando através das redes. (TEIXEIRA FILHO, 2002, p.20).

Dessa forma, as informações disponíveis nas Comunidades Virtuais colocam em prática os serviços de informação e comunicação em rede. O conteúdo informacional disponibilizado nesse ambiente é gerado, agrupado e disseminado através dos próprios membros, o que identifica esse recurso como formador de relações sociais nos ambientes virtuais.

As TICs inseridas nesses ambientes de comunicação e de disseminação de informações modificam costumes, referente aos tipos de relações, a troca de informações, e recursos. Nesse cenário, as Comunidades Virtuais passam a representar recurso estratégico no processo de comunicação, auxiliando nos desenvolvimentos sociais e organizacionais.

Os processos de comunicação em rede, garante à interação da sociedade e das organizações, o que contribui com a troca de ideias e informações. Nessa perspectiva, as Comunidades Virtuais tornam-se fatores estratégicos, por proporcionar novas formas de desenvolver trabalho, serviços e produtos. O desenvolvimento social e organizacional pode ser estimulado e dinamizado através do processo cooperativo proporcionado pelos ambientes das Comunidades Virtuais, elas disponibilizam de diversos conteúdos formais e informais.

Nessa conjuntura, formar e desenvolver ambientes propícios para as Comunidades Virtuais pode representar o sucesso das relações pessoais e de trabalho nesse novo contexto de mercados. Assim temos,

A formação das Comunidades Virtuais ajuda a estruturação de uma rede de relacionamentos horizontais que agiliza as interações ao facilitar a troca de conhecimento, o encontro de pessoas e a colaboração entre profissionais, proporcionando um retorno em escala (quanto maior a comunidade maior a possibilidade de encontrar oportunidades de colaboração), ao permitir que um maior número de pessoas com interesses em comum possa atuar de forma colaborativa. (BRYAN, 2005, p.5).

Nesse sentido de colaboração intelectual através das informações e da formação das relações por meio dos ambientes virtuais, as organizações também passaram a adotar e desenvolver em seus ambientes, essa estrutura. No ambiente organizacional as Comunidades Virtuais passam a assumir valor estratégico de desenvolvimento para todo o ambiente organizacional.

As Comunidades Virtuais se constituem de um processo dinâmico de trocas de informações, elas contribuem para a interligação de indivíduos através da distribuição de

informação e da comunicação, fazendo com que tais conteúdos sejam encarados como o próprio combustível que garante a existência do grupo. As Comunidades Virtuais propiciam a interação, a disseminação e o uso das informações entre indivíduos e organizações, que estabelecem relações através das redes tecnológicas de colaboração e comunicação. As relações de cooperação e comunicação em rede visam estimular a inteligência coletiva da organização e favorecer o desenvolvimento de produtos e serviços (PONTES; SANTOS, 2011).

Nessa perspectiva, as organizações necessitam desenvolver práticas e ferramentas que auxiliem no compartilhamento, no uso e transferência das informações nos ambientes virtuais, estimulando, contudo, a formação do capital intelectual, utilizando desses recursos para desenvolverem-se, tornando-se mais atuantes e competitivas.

### 3.1 COMUNIDADES VIRTUAIS NAS ORGANIZAÇÕES: UMA FERRAMENTA ESTRATÉGICA PARA A GESTÃO DA INFORMAÇÃO

Com o advento das TICs e das novas formas de comunicação através das redes, às organizações começaram a utilizar os recursos tecnológicos para melhorar o desempenho organizacional, como coloca Tomaél (2008, p.7):

A eficiência, a inovação e a satisfação decorrentes das redes de comunicação possibilitam o crescimento empresarial e o desenvolvimento de uma cultura de cooperação, principalmente para as empresas baseadas em conhecimento que têm como foco promover o conhecimento e a especialização dos empregados e criar redes internas dessas fontes humanas do conhecimento.

Assim, o foco de investimento passa a ser representado, pelas práticas organizacionais que buscam estimular o conhecimento coletivo e dinamizar os recursos informacionais, através dos meios tecnológicos e dos ambientes virtuais. Logo, o desenvolvimento de comunidades nos ambientes organizacionais estimula a cooperação, a interação entre os membros e potencializa a prática da GI nos ambientes organizacionais, o que acaba estimulando e potencializando o seu uso.

Desse modo, entende-se que os conceitos de comunidades de prática estão relacionados aos de Comunidades Virtuais, que representam um:

Conjunto de pessoas disponíveis para interesses comuns, que não necessariamente estão presentes, mas podem estar em diferentes posições geográficas e temporárias. O virtual transforma o tangível, a matéria, num fato não presente, não disponível para o tato, fora do alcance de nossas mãos e peles. (TAJRA, 2002, p. 38).

Nota-se, que através dos ambientes virtuais as pessoas interagem, trocam informações, disponibilizam o seu conhecimento e usam desse recurso para desenvolver estratégias, produtos e serviços, entre outros. As Comunidades Virtuais contribuem diretamente para o conhecimento organizacional em algumas escalas, em que o conhecimento é essencialmente corporativo, isto é, incorporado ao trabalho dos indivíduos e expresso pela interação entre eles.

Percebe-se que a utilização de meios de comunicação e ferramentas nos meios virtuais, agilizam a troca, a transferência e o uso das informações nesse ambiente. O uso das Comunidades Virtuais proporciona uma maior interação entre os segmentos organizacionais, como também entre os ambientes internos e externos, sua utilização passou a ser considerada ferramenta

estratégica para o desenvolvimento organizacional, atendendo a demanda do mercado, da própria organização e da sociedade.

Nessa perspectiva, faz-se necessário compreender que:

A organização que conseguir traduzir o potencial das comunidades, fazendo-as parte de uma organização orientada ao conhecimento, será a “arquiteta” do futuro, não apenas por ter maior sucesso no mercado, mas principalmente por se tornar um “laboratório” que permitirá a construção de um mundo como um sistema de aprendizagem. (WENGER, 2002, p. 232).

As Comunidades Virtuais caracterizam-se, pois, como um recurso que auxilia no desenvolvimento organizacional por propiciar o intercâmbio virtual dos ambientes e das pessoas. A utilização das comunidades visa apoiar as políticas organizacionais e o gerenciamento das informações, auxiliando na obtenção de novos conhecimentos favorecendo a interação de fontes internas e externas de informação. O seu uso pode estimular a adoção de novas políticas culturais e organizacionais, bem como, abordar estratégias sobre a ação do processo de aprendizado, facilitando a troca de informações e proporcionando a interconexão entre os núcleos da empresa (TEIXEIRA FILHO, 2006). Nesse cenário, as Comunidades Virtuais são utilizadas nas organizações como recursos mediadores e disseminadores de informações e do capital intelectual, que objetivam alcançar o desenvolvimento intelectual coletivo de toda a equipe.

Nesses ambientes, a informação carece de usabilidade, de interação e interpretação através dos membros. Normalmente é subjetiva e provém de um ator que coopera na rede com sua bagagem intelectual, cultural e organizacional. É essa informação, e seu compartilhamento, o foco do estudo sobre as

comunidades em rede e é por meio dela que o conhecimento individual pode gerar parcerias que tragam benefícios recíprocos. É na comunidade que os participantes devem aprender como conduzir as atividades que exercem e fazê-lo nas situações, em que aprender significa ser capaz de participar efetivamente do desenvolvimento, do sucesso da organização e no meio em que o conhecimento está sendo construído.

O conceito de comunidades virtuais nas organizações está associado a um entendimento de uma organização que entende como fundamental a aprendizagem em situações de trabalho e a implementação de um conjunto de ações com a finalidade de facilitar essa aprendizagem. Necessárias para a formação dessas comunidades: o aprender na prática do trabalho; a aprendizagem colaborativa; o sujeito ativo na construção do conhecimento; compartilhamento de informações; experiências e ideias; a comunicação ativa dos membros; a busca comum de resultados; a cooperação e a resolução de problemas. (LIMA, 2006, p. 170).

É relevante compreender a sistemática das comunidades nos ambientes organizacionais, que através de estratégias acompanham as transformações econômicas e contribuem com o gerenciamento e a disseminação de informações importantes para os membros das organizações.

Na atual conjuntura, as empresas inteligentes entendem que o compartilhamento é fundamental para a atuação organizacional, trata-se de reduzir custos, construir relações pessoais e interpessoais, acelerar as descobertas e fazer com que todos prosperem juntos (TAPSCOTT; WILLIAMS, 2007). Esse ambiente de compartilhamento e de aprendizado coletivo pode ser estimulado pela adoção das Comunidades Virtuais no ambiente de trabalho, estimulando o

aprendizado coletivo e fortalecendo as estratégias de aprendizagem e de conhecimento mútuo adotado pelas “organizações que aprendem”, como colocado em capítulos anteriores.

Uma organização para ter sucesso na formação do capital intelectual deve possuir processos que facilitem identificar, coletar, sistematizar, organizar, estruturar e disponibilizar os conhecimentos e as informações existentes. As organizações vêm incentivando a formação de comunidades como uma poderosa ferramenta para orientar suas estratégias, solucionar problemas, compartilhar melhores práticas, desenvolver habilidades profissionais, criar novas linhas de negócios e estimular a aprendizagem. Esses processos bem estruturados facilitam a criação de novos projetos e produtos e possibilitam a criação de novos conhecimentos para a organização. Esses fatores são potencializados através da gestão da informação e da utilização das Comunidades Virtuais, sendo estas ferramentas da gestão da informação nas organizações.

As Comunidades Virtuais podem ser um instrumento adequado para a organização enfrentar os desafios e oportunidades impostas pelas inovações tecnológicas e pela comunicação em rede. Com estruturação e política adequada contribuirá com o sucesso desse recurso, para isso, faz-se necessário que se desenvolvam estratégias que possibilitem a todos os membros conhecer sua importância e sistemática.

Alguns pontos podem ser observados com o uso das Comunidades Virtuais nas organizações:

- Comunidades Virtuais podem apoiar as áreas de negócio na obtenção de novos conhecimentos, tanto de fontes internas quanto externas;
- Comunidades Virtuais podem apoiar a empresa na distribuição da

informação e nas políticas de comunicação;

- Comunidades Virtuais podem estimular a adoção de novas 'políticas culturais' na organização, visando disseminar novos modelos mentais para reflexão, abordagem do processo de aprendizado e ação;
- Comunidades Virtuais, por sua própria natureza, podem apoiar a estruturação da 'memória organizacional', através do registro da troca de informações entre representantes das áreas de especialidade;
- Comunidades Virtuais podem funcionar como interconexão entre os núcleos de conhecimento, ajudando a identificar quem sabe o quê. (LAPA, 2008).

Dessa maneira, as comunidades disponibilizam diversos recursos e ferramentas, que se tornam fundamentais no desenvolvimento da gestão da informação, por colocar a disposição, não só as informações existentes, mas também a informação oriunda da externalização dos conhecimentos, que são estimuladas através das práticas de comunicação nas Comunidades Virtuais.

A interatividade virtual proporcionada pelas Comunidades Virtuais auxilia no desenvolvimento de estratégias no âmbito organizacional. Elas ultrapassam os limites tradicionais dos grupos ou equipes de trabalho e as fronteiras de uma organização. Seus membros podem fazer parte de um mesmo departamento, pertencer a diferentes áreas de uma companhia ou a diferentes instituições. É preciso que se torne claro às pessoas como as comunidades se encaixam no seu dia-a-dia na empresa e é necessário que a sua participação seja reconhecida pela organização para que elas se sintam motivadas a participar (KATO, 2008, p.2). A utilização do ambiente virtual implica na redução de custos, de tempo, de recursos,

auxiliam na tomada de decisão e beneficiam a todos os segmentos da organização.

A participação baseia-se em relações de confiança e na contribuição que cada um traz para a comunidade. Nesse cenário, dispor da gestão de informação através dos recursos das Comunidades Virtuais torna-se fundamental para o sucesso no gerenciamento das informações e na motivação dos membros, que compartilham o que sabem com os outros membros, o que acaba reduzindo custos em capacitações, e investimentos no aprendizado individual. Através do uso das Comunidades Virtuais o crescimento coletivo do capital intelectual é estimulado e fortalecido através de recursos e da própria estrutura que formam as relações sociais através das redes de comunicação.

O uso das Comunidades Virtuais nas organizações pode representar fator estratégico, auxiliar na Gestão da Informação e na tomada de decisão. No entanto, esse recurso de compartilhamento de informações deve ser bem implementado e possuir políticas claras de utilização, o que contribuirá com a utilização eficiente e com o fluxo adequado de informações relevantes. As Comunidades Virtuais auxiliarão no desenvolvimento organizacional e na formação da inteligência coletiva de todos os membros da organização. Para tanto, é imprescindível que se evidencie as práticas e políticas da GI através das Comunidades Virtuais, para que sua dinâmica seja adotada com ênfase dentro dos ambientes organizacionais, o que contribuirá sobremaneira com o desenvolvimento da organização e da equipe.

#### 4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A relevância das informações para o desenvolvimento social e organizacional é notória por toda sua ênfase na atual sociedade. O uso adequado das informações que circulam nas organizações se configura em um contexto em que representa

vantagem competitiva e desenvolvimento estratégico.

Podemos inferir a partir das discussões realizadas anteriormente que a Gestão da Informação é um fator fundamental, para a disseminação, recuperação e uso da informação de maneira satisfatória para todo o ambiente organizacional. Assim a utilização de ferramentas na GI contribui com esse processo e com a fluidez efetiva de informações. O uso estratégico das informações gera inúmeras vantagens, entre elas maior competitividade e permanência no atual atribulado mercado de trabalho.

O uso adequado de informações passa a ser estimulado e propiciado através do uso de recursos das TICs nos ambientes virtuais. Assim as inovações tecnológicas e as diversas possibilidades de comunicação, contribuem com a interação entre ambientes, indivíduos e informações, permitindo maior sinergia e alcance de resultados desejados.

Vimos que a utilização dos ambientes em rede propiciou o surgimento das Comunidades Virtuais, as quais se configuram como um novo recurso de relações pessoais e de trabalho, que por sua estrutura, facilita a interação entre ambientes, organizações e pessoas. Nesse contexto, pode-se perceber que as Comunidades Virtuais passaram a representar fator estratégico na transferência, disseminação e uso da informação, que através dos processos de comunicação em rede, dinamizam o fluxo informacional e possibilitam não só o acesso às informações internas e externas, mas também o acesso das informações provenientes do conhecimento externalizado pelos indivíduos que compõe a organização. O uso das comunidades afeta de forma livre, decidida e intencional, a transição de um modelo de aprendizagem tradicional para um modelo de aprendizagem colaborativa tão desejada atualmente.

Percebe-se que o uso das Comunidades Virtuais nas organizações agrega benefícios que auxiliam no desenvolvimento organizacional e da equipe. Utilizadas nos processos de recuperação, disseminação e uso das informações, elas favorecem um ambiente de compartilhamento e cooperação entre os indivíduos. As Comunidades Virtuais tornam o processo de trocas de informações mais dinâmico, auxiliam no desenvolvimento da inteligência coletiva na organização, proporcionam a interação entre diversos setores e equipes, o que favorece o desempenho da organização.

## REFERÊNCIAS

BARRETO, Aldo de Albuquerque. A questão da informação. **São Paulo em Perspectiva**, São Paulo, v.8, n.4, p.3-8, out.dez. 1994.

BAUREN, Ilse Maria. **Gerenciamento da Informação: um recurso estratégico no processo de gestão empresarial**. São Paulo: Atlas, 1998.

BEAL, Adriana. **Gestão estratégica da informação: como transformar a informação e a TI em fatores de crescimento de alto desenvolvimento nas organizações**. São Paulo: Atlas, 2007.

BRYAN, L.; JOYCE, C. **The 21<sup>st</sup> : century organization**. McKinsey Quartely, October, 2005.

CARVALHO, Mônica Marques. **Gestão da Informação**. Natal: UFRN, 2008. (Notas de aula)

CASTELLS, M. **A sociedade em rede**. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

DAVENPORT, T. H. **Ecologia da informação**. 5. ed. São Paulo: Futura, 2002.

FERREIRA, Ademir Antonio; REIS, Ana Carla Fonseca; PEREIRA, Maria Isabel. **Gestão empresarial: de Taylor aos nossos dias**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2002.

FLEURY, Afonso Carlos Corrêa; FLEURY, Maria Tereza Leme. **Aprendizagem e inovação organizacional: as experiências de Japão, Coréia e Brasil**. São Paulo: Atlas, 1997.

GUEDES, M.G. T. M. **Comunicação científica: o artigo de periódico nas atividades de ensino e pesquisa do docente universitário brasileiro na pós-graduação**. 1998. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Faculdade de Estudos Sociais Aplicados, Universidade de Brasília.

GORZ, A. **O imaterial**. São Paulo: Annablume, 2005.

KATO, David et al. **O papel da organização nos diferentes estágios da Comunidade de Prática**. Disponível em: <<http://biblioteca.terraforum.com.br/BibliotecaArtigo/libdoc00000170v002O%20papel%20da%20organizacao%20nos%20diferentes%20esta.pdf>>. Acesso em: 26 fev. 2008.

LAPA, Eduardo. **Comunidades Virtuais nas empresas**. Disponível em: <[http://carreiras.empregos.com.br/comunidades/rh/artigos/240303-gestao\\_conhecimento\\_informal2.shtm](http://carreiras.empregos.com.br/comunidades/rh/artigos/240303-gestao_conhecimento_informal2.shtm)>. Acesso em: 19 jan. 2008.

LE COADIC, Yves-François. **A ciência da informação**. 2. ed. Brasília: Briquet de Lemos, 2004.

LÉVY, P. **Cibercultura**. São Paulo: Ed. 34, 1999.

LIMA, Máisa Pieroni de. Comunidades de aprendizagem em meios organizacionais. In: CARVALHO, Isomir Machado de; MENDES, Sérgio Peixoto; VERAS, Viviane Muniz (org.) **Gestão do conhecimento: uma estratégia empresarial**. Brasília: SERPRO, 2006.

McGRILL, Michel E; SLOCUM, John W. **A empresa mais inteligente: como construir uma empresa que aprende e se adapta às necessidades do mercado**. Rio de Janeiro: Campus, 1995.

MORESI, E. A. D. **Delineando o valor do sistema de informação de uma organização**. Ciência da Informação, vol. 29, n. 1, p. 14-24, 2000.

NEGROPONTE, N. **A vida digital**. São Paulo: Companhia das Letras, 1995.

PONTES, Euzébia Maria; SANTOS, Mônica Karina. O uso das redes sociais no âmbito das bibliotecas universitárias federais brasileiras. In: CONGRESSO

BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO: SISTEMAS DE INFORMAÇÃO, MULTICULTURALIDADE E INCLUSÃO SOCIAL. 24., Maceió, Alagoas, 07 a 10 de Agosto de 2011.

SENGE, Peter M. et al. **A quinta disciplina: estratégias para construir uma organização que aprende**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1994.

TAJRA, Sanmya Feitosa. **Comunidades Virtuais: um fenômeno na sociedade do conhecimento**. São Paulo: Ed. Érica, 2002.

TAPSCOTT, Don; WILLIAMS, Anthony D. **Wikinomics: como a colaboração em massa pode mudar o seu negócio**. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 2007.

TEIXEIRA FILHO, Jayme. **Comunidades Virtuais**. Rio de Janeiro: SENAC, 2002.

TEIXEIRA FILHO, Jayme. Gestão do Conhecimento e E-learning na prática. In: CINTRA, Hermano José Marques. **Comunidades Virtuais: Alguns Conceitos e Casos Práticos**. Editora: Elsevier Ltda., Rio de Janeiro, 2006.

TOMAÉL, Maria Inês. Redes de Conhecimento. **DataGramZero** Revista de Ciência da Informação, v.9 n.2 abr., 2008.

WENGER, E. et al. **Cultivating communities of practice**. Harvard Business Review, jan. fev. 2002.

WHITAKER, Randal. Gerenciando o contexto nos processos de conhecimento da empresa. In: KLEIN, David A. **A Gestão Estratégica do Capital Intelectual**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2002.

---

#### Dados sobre Autoria

\* Mestranda em Estudos da Mídia (PPgEM/UFRN), especialista em Gestão de Sistemas de Informação (UFRN) e graduada em Biblioteconomia pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte (2008). Atualmente é bibliotecária da Universidade Federal do Rio Grande do Norte. É integrante do Grupo de Pesquisa Pragmática da Comunicação e da Mídia (Pragma/UFRN). E-mail: euzebiabiblio@yahoo.com.br

**\*\*Possui mestrado em Ciência da Informação/Biblioteconomia pela Universidade Federal da Paraíba (1999). Atualmente é professora assistente da Universidade Federal do Rio Grande do Norte.**

E-mail: monica\_mcg@hotmail.com

Artigo enviado em março de 2013 e aceito em novembro de 2013.