

## Proposta de Aplicação da Teoria da Estruturação no estudo das Redes Sociais Virtuais no Contexto Organizacional

**Autoria:** Debora Bobsin, Norberto Hoppen

### Resumo

O crescimento constante das redes sociais virtuais constitui, para as organizações, um elemento novo, que acarreta em diversas possibilidades e oportunidades, ao mesmo tempo, em que traz inesperadas inquietudes, para as quais é preciso estar atento (Vieira, 2007). Além disso, as redes sociais virtuais, muitas vezes, têm sido estudadas através da análise estrutural baseada na sociometria. Apesar de amplamente utilizada na literatura, essa abordagem se apresenta frágil no momento em que foca a expressão gráfica das relações, não ressaltando o significado das mesmas (Emirbayer & Goodwin, 1994). Complementando, Recuero (2009) sugere que a falha dessa abordagem é não perceber as redes como um elemento em constante mutação no tempo, pois essas são dinâmicas e estão sempre em transformação, que são consequências das interações sociais que nelas ocorrem (Thacker, 2004). Portanto, observa-se que a Teoria da Estruturação (TE), de Anthony Giddens, proporciona um olhar sobre as tecnologias considerando elementos inerentes ao seu contexto de aplicação. Assim, este estudo tem como objetivo apresentar uma proposta de pesquisa das redes sociais virtuais organizacionais com o uso da TE, discutindo possibilidades teóricas e metodológicas para um caso de rede organizacional. A pesquisa apresenta uma discussão sobre as redes sociais virtuais caracterizando as como um artefato sócio-técnico e descreve aproximações teóricas entre a TE e as redes virtuais. Essas relações conceituais parte dos principais elementos da TE: dimensões tempo e espaço, reflexividade dos atores e dualidade da estrutura. As interações nas redes sociais ocorrem guiadas pela aplicação de sanções normativas, expressadas através das normas culturais, constituindo-se estruturas de legitimação, que são sustentadas por rituais, tradições e práticas socializadas. A rede social virtual é mediada pela tecnológica, que é entendida como produto e processo das interpretações e interações que ali ocorre. A partir dessas reflexões, é desenvolvida uma proposta de pesquisa para uma rede social virtual que se constitui em uma Instituição de Ensino Superior, a qual se consolida como um espaço de discussão e compartilhamento de práticas sociais, conhecimentos, projetos e ideias. A TE vem ao encontro do estudo das redes quando permite considerar o contexto social e cultural na investigação da reprodução social, fundamentando a visão processual da organização, incorporando a lógica da recursividade que permite estudar a existência da rede ao longo do tempo e olhar como as ações se tornam regularizadas e recorrentes (processo de estruturação). São evidenciadas contribuições práticas, teóricas e metodológicas da proposta de pesquisa, ressaltando-se o uso de métodos qualitativos que proporcionem um profundo conhecimento da realidade organizacional e da rede social virtual estudada.

## Introdução

A difusão dessas redes sociais virtuais, através dos sites de relacionamentos, tem sido frequentemente relatada pela mídia, apresentando-se como um expressivo fenômeno social. Reportagens em revistas (como *Veja*, *Época*, *InfoExame*, entre outras) e jornais (*Zero Hora*, *Folha de São Paulo*, etc.) abordam a diversidade de ferramentas disponíveis, expondo que, atualmente, é impossível ignorar esse tipo de tecnologia, devido a presença dessas no dia-a-dia dos internautas, sendo utilizadas para motivos de trabalho e lazer (Schelp, 2009; Cardozo, 2009).

No cotidiano organizacional, as Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) servem de instrumentos não só para a comunicação entre os grupos de trabalho, mas, também, para a efetivação das redes sociais virtuais e para a realização de trabalhos colaborativos.

O crescimento constante dessas redes constitui, para as organizações, um elemento novo, que acarreta em diversas possibilidades e oportunidades, ao mesmo tempo, em que traz inesperadas inquietudes, para as quais é preciso estar atento (Vieira, 2007). O campo de redes sociais virtuais é visto como algo não estruturado e dinâmico, pois os detalhes da relação entre as interações sociais e tecnologia, ainda, não são bem compreendidos empiricamente e teoricamente (Reid & Gray, 2007; Sawyer, Guinan & Coopriider, 2010).

Apesar de existirem evidências de que as redes sociais virtuais passaram a fazer parte do contexto organizacional, quando se observa estudos na área de administração, Schröder (2006) reforça que a produção nacional ainda é incipiente no sentido de relacionar as redes virtuais com as organizações, o que torna relevante a construção deste estudo.

As redes sociais virtuais, nas organizações e na sociedade, configuram-se como um fenômeno que tem acarretado em mudanças no comportamento e na forma como as pessoas interagem. São consideradas como elementos dinâmicos, influenciados por processos sociais como cooperação, competição e conflito, ruptura e agregação, adaptação e auto-organização (Recuero, 2009). Portanto, a análise das redes sociais virtuais exige o entendimento do contexto cultural e social em que essas estão inseridas, remetendo a uma abordagem de redes menos pragmática, entendendo-a como um processo ativo, que está em constante mudança em relação ao significado dos eventos que ocorrem nas organizações (Kilduff & Tsai, 2003).

Os estudos brasileiros em TIC têm evidenciado uma supremacia de investigações das questões técnicas suportadas por abordagens funcionalistas (Diniz, Petrini, Barbosa, Christopoulos, & Santos, 2006). Portanto, é importante buscar fundamentações que apoiem a observação de aspectos sociais e culturais, incluindo reflexões sobre as dimensões contextuais de uso da tecnologia.

Além disso, as redes sociais virtuais, muitas vezes, têm sido estudadas através da análise estrutural baseada na sociometria. Apesar de amplamente utilizada na literatura, essa abordagem se apresenta frágil no momento em que foca na expressão gráfica das relações, não ressaltando o significado das mesmas (Emirbayer & Goodwin, 1994). Complementando, Recuero (2009) sugere que a falha dessa abordagem é não perceber as redes como um elemento em constante mutação no tempo, pois essas são dinâmicas e estão sempre em transformação, que são consequências das interações sociais que nelas ocorrem (Thacker, 2004).

Discutir as redes como um processo ativo, indica que a análise das redes sociais virtuais não deve ser conduzida através de expressão gráfica estática, devido a esses espaços de interação mudar o todo tempo em relação ao significado dos eventos que ocorrem nas organizações (Kilduff & Tsai, 2003). Neste sentido, Cross e Parker (2004) evidenciam que os atores adicionam contexto, interpretação e significado as redes através das informações que transmitem.

Portanto, observa-se que a Teoria da Estruturação (TE), de Anthony Giddens, proporciona um olhar sobre as tecnologias como um artefato sócio-técnico, considerando elementos inerentes ao seu ambiente de aplicação, possibilitando observar as TIC e as redes sociais virtuais como construídas física e socialmente pelos atores a partir do compartilhamento de interpretações e intervenções (re) construídas pela ação social.

Esse referencial vem sendo utilizado amplamente nas pesquisas internacionais sobre tecnologia, voltando-se, muitas vezes, para a investigação da comunicação mediada por computador (Jones & Karsten, 2008). Portanto, a Teoria da Estruturação é vista como importante referencial para a pesquisa das redes sociais virtuais e para fundamentar a visão de organização e da própria rede, possibilitando o estudo desse elemento organizacional de modo a não separá-lo do seu contexto (Kim, 2000).

Desta forma, este estudo tem como objetivo apresentar uma proposta de pesquisa das redes sociais virtuais organizacionais com o uso da Teoria da Estruturação, discutindo possibilidades teóricas e metodológicas para um caso de rede organizacional. Visto que, diversas pesquisas têm abordado as redes sociais virtuais, entretanto, poucas as ressaltam no contexto organizacional.

Inicialmente, este artigo traz reflexões sobre as redes sociais virtuais nas organizações, seguida de uma análise quanto a aproximações teóricas e metodológicas entre a Teoria da Estruturação e as Redes Sociais Virtuais. Essa discussão direciona para a seção seguinte, em que é apresentada a proposta de pesquisa. Por fim, são colocadas as considerações finais e algumas questões quanto a contribuições práticas e teóricas dessa proposição.

## **2 Redes Sociais Virtuais nas Organizações**

A idéia de que se vive um tempo de mudanças advindas das redes sociais virtuais é comum e difundida, entretanto, poucos sabem o que exatamente são essas redes (Ugarte, 2008). Para o autor, as redes e a interação entre as pessoas já existem há muito tempo, entretanto, surgem dois novos elementos relacionados a essa questão que é entendida intuitivamente: a internet, representando uma nova esfera de relação social; e o surgimento de uma ampla literatura sobre redes aplicadas a todos os campos do conhecimento.

As redes sociais podem ser conceituadas como o conjunto de atores que se ligam através de relações sociais (Burt, 2000). Com base nessa definição, assume-se que as redes sociais virtuais são consideradas uma estrutura social formada por indivíduos ou organizações que estão interligados por um ou mais tipos de interdependência, que se efetivam em uma interação *online* mediada por tecnologias de informação e comunicação (Sangwan, Guan & Siguaw, 2009; Garton, Haythornthwaite & Wellman, 1999).

A tecnologia serve de instrumento de efetivação da rede social no ambiente virtual, tendo a Internet como principal tecnologia de suporte. Levy (1999) descreve a Internet como a infraestrutura material da comunicação digital, incluindo o universo de informações que essa abriga, bem como aqueles que a navegam e a alimentam.

Sabe-se da existência de inúmeras ferramentas tecnológicas para a efetivação das redes virtuais, as quais tem se diversificado nos últimos tempos, pois se presencia o crescimento dos sites de relacionamento ou softwares sociais (como Twitter, Orkut, Facebook, MySpace, LinkedIn, weblogs, fotologs, etc.); bem como a existência de comunicadores de mensagens instantâneas (MSN, Skype, Google Talk, etc.), e-mails ou correio eletrônico, groupware, chats, ferramentas de textos colaborativos, fóruns de discussão, videoconferências, intranets, entre outros.

Essas tecnologias de suporte às redes sociais virtuais tem se alterado muito rapidamente, surgindo constantemente novos mecanismos tecnológicos. Desta forma, os exemplos apresentados indicam algumas TIC disponíveis que permitem a interação social

online, e que denotam a variedade de ferramentas disponíveis. É evidente que nenhuma tecnologia por si só promove a existência de redes sociais virtuais, bem como a concretização da colaboração, pois esta atitude está relacionada, também, a questões culturais disseminadas no contexto em que a rede se efetiva. Assim, uma mesma rede social virtual pode se materializar através de diferentes tecnologias, que se configuram como espaços de interação e de suporte as ações dos atores.

Algumas características são evidentes das redes sociais virtuais, como a possibilidade de seus membros estarem dispersos geograficamente enquanto participam de ações sociais comuns entre eles (Sangwan, Guan & Siguaw, 2009). Esse é um importante atributo das redes virtuais, pois deixa de ser necessária a proximidade física entre os atores para que esses possam interagir. Assim, as dimensões tempo e espaço têm suas ligações reforçadas por teias de TIC (Maznevski & Chudoba, 2000). A TIC permite uma maior amplitude espaço-temporal, além de acelerar a noção de tempo. Isso acarreta em uma instantaneidade nas interações, principalmente quando essas ocorrem em ferramentas que permitem comunicações síncronas. As ferramentas tecnológicas possibilitam que a comunicação se efetive de forma síncrona ou assíncrona, diferenciando-se pelo tempo de espera da resposta da mensagem.

As redes sociais virtuais possuem capacidades de expansão ilimitada a partir da integração de novos participantes, desde que esses consigam se comunicar dentro da rede, assim as estruturas sociais baseadas em redes são vistas como sistemas dinâmicos (Castells, 1999). Outro elemento das redes virtuais são as conexões, as quais têm como principal diferença das demais redes sociais, o fato das interações ocorrerem através da mediação de tecnologias suportadas pela Internet.

Nas redes virtuais em geral, as pessoas compartilham afinidades e interesses comuns, além de muitas das ferramentas estarem voltadas para vínculos afetivos e amizades. As comunidades virtuais representam um conjunto de atores que estão mais próximos entre si dentro da rede, e, na maioria dos casos, são voltadas para a discussão de assuntos específicos. Muitas dessas comunidades são públicas, possibilitando a adesão de novos membros sem necessariamente o aceite do “criador” da mesma. Além disso, algumas redes virtuais possibilitam que as pessoas se comuniquem no anonimato, o que faz com que diversos participantes, ao se manifestarem, deixem de se comprometer com as suas opiniões.

Muitas dessas questões, também, estão presentes quando se observa as redes sociais virtuais organizacionais. Uma das principais diferenças entre as redes virtuais organizacionais e as redes virtuais abertas é que as primeiras se estabelecem com uma amplitude e em um contexto de atuação específico, em que as TIC, em muitos casos, são utilizadas como suporte ao trabalho.

Nas redes organizacionais, a tecnologia possibilita além da interação, o compartilhamento de trabalhos, projetos, idéias e opiniões (Pereira & Bellini, 2008). Assim, essas redes podem ser vistas como instrumentos de compartilhamento do conhecimento (Lin, 2006). Neste sentido, Schröder (2006) exemplifica as redes sociais virtuais organizacionais através das comunidades de prática, enquanto Costa et al. (2009) as estudaram como uma ferramenta de gerenciamento do conhecimento.

Muitas das interações nas redes virtuais organizacionais ocorrem em grupos que estão formalmente constituídos, ou seja, seu funcionamento está determinado internamente na organizacional e é voltado para uma tarefa concreta e objetivo, a qual foi conscientemente definida. Vieira (2007) denominou-os de grupos de trabalho, que podem se desenvolver e realizar suas ações através das tecnologias de redes sociais virtuais. Nesses grupos de trabalho, as pessoas possuem papéis claramente definidos com base nas atividades a serem realizadas.

Entretanto, podem existir redes que se formam espontaneamente na organização. Normalmente, esse tipo de rede social virtual surge através da discussão de idéias e opiniões, podendo iniciar por uma simples troca de e-mails. Os papéis nas redes virtuais espontâneas são determinados à medida que a interação se efetiva, e não previamente com base nas ações a serem executadas como nos grupos de trabalho. Portanto, percebe-se que, mesmo tratando de redes organizacionais, podem-se identificar grupos mais estruturados e outros mais abertos, quanto às escolhas dos participantes, padrão das interações e assuntos a serem discutidos.

Outra questão que, de certo modo, pode interferir nos papéis dos atores na rede social virtual, alterando as hierarquias decisórias e as ações organizacionais é a aceleração do tempo proporcionada pelo espaço cibernético. O virtual traz certa instantaneidade à medida que alguns procedimentos se horizontalizam e os documentos em papel perdem espaço para documentos digital (Vergara & Vieira, 2005).

A estruturação das redes, muitas vezes, se efetiva a partir da definição de papéis, atribuições e relações entre os atores, existindo uma composição em termos de poder na rede que é definida através dos processos de estruturação e heterogeneização e de hierarquização e externalização (Zancan, 2008). Para o autor, as redes sociais nas organizações focam em objetivos como a interação, o relacionamento, a ajuda mútua, o compartilhamento e a integração ou complementaridade entre atores sociais. Portanto, as tecnologias da informação e comunicação, que suportam as redes sociais virtuais nas organizações, são baseadas em ferramentas de comunicação, e, também, em mecanismos que permitem a colaboração e a coordenação dos diversos atores, favorecendo a realização do trabalho em grupo.

Além de ser vista como um espaço de troca de mensagens, as redes virtuais no trabalho podem ser utilizadas como instrumento de coordenação e execução das ações e tarefas. Pois, em muitos casos, as ferramentas colaborativas utilizadas para dar suporte as redes virtuais possibilitam o compartilhamento de projetos, de organização de idéias, agendas de trabalho, entre outras ações.

Neste sentido, observam-se as redes sociais virtuais nas organizações como um componente dinâmico, condicionado pelo contexto organizacional e seus elementos, tais como a estratégia, a infraestrutura e o trabalho que está sendo realizado em determinado momento (Cross & Parker, 2004). Por isso, muitas pesquisas em redes sociais virtuais são vistas como limitadas, por desconsiderarem importantes reflexões quanto ao contexto social, cultural, histórico e político de uso dessas tecnologias (Kim, 2000). Desta forma, como base conceitual para a proposta de estudo das redes a ser apresentada, discute-se algumas considerações pertinentes quanto a Teoria da Estruturação.

### **3 Aproximações teóricas e metodológicas entre as Redes Sociais Virtuais e a Teoria da Estruturação**

A idéia deste estudo não é discutir o grande numero de abordagens que tem feito uso da Teoria da Estruturação para focar questões tecnológicas, mas sim verificar possibilidades de aplicação da TE (em sua essência) nos estudos de redes sociais virtuais organizacionais. Para isso, será apresentada uma proposta de investigação que aborda as redes sociais virtuais em uma Instituição de Ensino Superior, que será identificada como IES.

Esta seção ira discutir conceitos base da Teoria da Estruturação e a sua aplicação nos estudos e na conceituação das redes sociais virtuais, de modo a desenvolver uma análise de redes sociais menos prescritiva e mais processual.

A Teoria da Estruturação, de Anthony Giddens, discute que o domínio básico de estudo das ciências sociais são as práticas sociais ordenadas no espaço e no tempo. Deste modo, destacam-se três elementos da TE que serão evidenciados no estudo das redes sociais

virtuais: a relação dual entre estrutura e ação; as reflexões quanto ao contexto de ação (dimensões tempo e espaço); e, os atores como agentes reflexivos.

A Teoria de Giddens tem sua aplicação como elemento metodológico e conceitual para conceber e entender as redes sociais virtuais nas organizações. Neste sentido, as redes sociais virtuais organizacionais são constituídas pela ação social em um processo dinâmico e recursivo. Desta forma, é preciso estudar a estruturação da rede social virtual como um processo social que envolve a interação recíproca dos atores humanos e das características estruturais da organização.

Com o intuito propor o estudo do processo de estruturação das redes sociais virtuais com base na Teoria de Giddens, na Figura 2, apresentam-se aproximações teóricas que indicam a relação entre os elementos da dualidade da estrutura e os elementos de observação e análise das redes sociais virtuais nas organizações.

Elementos da Teoria		Definições	Elementos de Observação e de Análise
<b>Dimensões tempo e espaço</b>		É o contexto em que a ação e a estrutura se relacionam, envolvendo as fronteiras espaço-temporais e as dimensões culturais, que são a condição e o resultado das práticas organizadas na continuidade da vida diária, a principal forma substantiva da dualidade da estrutura (Giddens, 2009).	O contexto que a RSV se efetiva, neste caso, envolve uma organização, entretanto, alguns elementos permitem descrever as fronteiras dessa rede: - os espaços de interação presenciais e virtuais; - membros que interagem na rede, os quais podem alterar ao longo do tempo e, ainda, envolver pessoas externas a organização; - entender a rede no contextualizada na organização, o resultados de suas ações. O olhar sobre o contexto ao longo do tempo possibilita observar a regularidade e a recursividade das interações que estruturam e constituem as redes sociais virtuais organizacionais.
<b>Reflexividade dos atores</b>		A cognoscitividade refere-se a o que os atores sabem (crêem) sobre as circunstâncias de sua ação e dos outros, apoiados na produção e reprodução dessa ação (Giddens, 2009).	Compreender como as pessoas participam das ações na rede social virtual e na organização e porque participam da rede e como a entendem e a percebem.
<b>Dualidade da Estrutura</b>	<b>Significação</b>	Envolvem o entendimento e a comunicação dos significados dos processos de interação e das normas sociais que informam e restringem as ações cotidianas (Giddens, 2009).	Analisar o entendimento dos atores quanto aos seus papéis e o poder por eles exercido nas redes virtuais e na organização.
	<b>Dominação</b>	Os mecanismos de dominação envolvem os sistemas sociais marcados por assimetria de recursos (Giddens, 2009).	Observar a distribuição de recursos nas redes sociais virtuais, identificando situações em que determinados atores ou grupos possam ter mais acesso a recursos, como, por exemplo, informações.
	<b>Legitimação</b>	Envolve a legitimação de determinada ordem e sua sanção pelos atores, sendo responsáveis por comportamentos legítimos institucionalmente, reforçando ordens normativas (Junquillo, 2001).	Observar o que é ou não apropriado para o contexto da rede social virtual, e o que pode acarretar em sanções pelo grupo e pela organização.
	<b>Esquema</b>	Os esquemas interpretativos vão	Conhecimentos compartilhados pelos

<b><i>interpretativo</i></b>	expressar os conhecimentos dos atores sociais sobre a realidade, aplicados na sustentação da comunicação (Giddens, 2009).	atores nas interações na rede social virtual, bem como interpretação de eventos, comunicações e comportamentos.
<b><i>Facilidade (recursos)</i></b>	Os recursos são os meios utilizados pelos agentes para alcançar objetivos e resultados que lhes interessam, sendo através desses que o poder, na interação, é exercido, permitindo transformar a realidade (Giddens, 2009).	No caso das redes sociais virtuais, os recursos podem envolver acesso as informações organizacionais e aos meios de comunicação e de interação utilizados pela rede social virtual, assim como, os cargos ocupados pelos atores, conhecimentos específicos sobre os assuntos tratados na rede, ideias e projetos.
<b><i>Normas</i></b>	As normas evidenciam um conjunto de regras que condicionam e orientam a ação humana no domínio da interação, sendo que essas podem facilitar ou restringir as ações sociais (Giddens, 2009).	Identificar as normas que regem as interações e as ações sociais na rede virtual e na organização, observando regras tácitas ou não. Essas regras definem o que é ou não legítimo quanto a praticas sociais na rede social virtual.
<b><i>Comunicação</i></b>	Para Giddens (2009), a comunicação, como elemento da interação, é mais abrangente do que a intenção comunicacional, indo além do que um ator quer dizer ou fazer.	Observar os processos comunicacionais e seus elementos, analisando o conteúdo da comunicação, o discurso dos atores, as ferramentas e veículos de comunicações, simbologias e linguagens utilizadas.
<b><i>Poder</i></b>	Capacidade transformadora, ou seja, capacidade de um ator em intervir numa dada realidade ou em determinados cenários, alterando-os de alguma maneira (Junquilha, 2001).	Através das interações e comunicações entre os atores, identificar situações em que esses interferem nas práticas e nas ações sociais que se efetivam na rede social virtual, e até mesmo, interveniências na própria organização em que a rede se constitui. As intervenções dos atores são relativas às ações sociais nas redes.
<b><i>Sanção</i></b>	As sanções normativas expressam assimetrias estruturais de dominação, e as relações daqueles que lhes estão sujeitos nominalmente podem ser de várias espécies diferentes de expressões dos compromissos que essas normas supostamente concebem (Giddens, 2009).	Envolvem as aprovações, confirmações e, até mesmo, medidas repressivas quanto as ações e praticas dos atores, observando as normas e regras da rede social virtual e da organização.

**Figura 1. Aproximações teóricas entre a Teoria da Estruturação e o estudo de Redes Sociais Virtuais**

Fonte: elaborado pelos autores.

Com base nos conceitos da TE e nas relações apresentadas na Figura 1, entende-se que a ação humana cria e recria significados, normas e poder através da rede social virtual. Esses três elementos fundamentais da interação social são interdependentes e inseparáveis na prática.

O universo de significado é sustentado através dos processos de interação, os quais podem se efetivar nas redes virtuais. Os esquemas interpretativos representam as estruturas de significado das organizações e podem ser reforçados ou modificados através das redes e nas interações que nessas ocorrem. É por meio de tais esquemas interpretativos que os atores compreendem o que os outros dizem e fazem. A aplicação desses esquemas depende de uma

ordem cognitiva compartilhada pela rede social virtual, que possibilita a incorporação de significado por parte dos atores.

Da mesma forma, as normas e regras organizacionais são reafirmadas ou desafiadas à medida que os atores se apropriam e legitimam as mesmas. As interações nas redes sociais ocorrem guiadas pela aplicação de sanções normativas, expressadas através das normas culturais, constituindo-se estruturas de legitimação, que são sustentadas por rituais, tradições e práticas socializadas.

O poder é visto como uma capacidade transformativa, mediado pelos recursos organizacionais, sendo que as estruturas de dominação se alteram a medida em que ocorrem as interações na rede virtual, refletindo os sistemas sociais marcados por assimetria de autoridade e de recursos.

A rede social virtual é mediada pela tecnológica, que é entendida como produto e processo das interpretações e interações que ali ocorre, sendo considerado um processo de estruturação em que as tarefas e pessoas numa organização mudam em resposta às demandas do ambiente (Roberts & Grabowski, 2004). A rede virtual emerge à medida que a tecnologia é apropriada e utilizada pelos atores em suas atividades organizacionais, sendo praticas organizacionais constituídas de ações regularizadas e recorrentes que continuamente constroem e reconstroem um sistema social espaço-temporal.

Conceber as redes sociais é evidenciar o contexto organizacional no qual elas se reproduzem, identificando as suas fronteiras espaço-temporais e a co-presença dos atores, em que são utilizadas linguagens diversas, inúmeras ferramentas tecnológicas e veículos de comunicação. Essas redes se efetivam em uma dimensão espaço-temporal mais ampla que as dimensões físicas que envolvem muitos outros elementos organizacionais.

Observar os processos de estruturação das redes virtuais nos leva a conhecer como as estruturas são constituídas pela ação e, reciprocamente, como a ação é constituída estruturalmente. As redes sociais virtuais, no âmbito interno da organização, constroem-se de forma bastante espontânea, mesmo que estimuladas por uma pessoa ou um grupo. Muitas vezes, são estruturas informais que conectam indivíduos que interagem por áreas de interesse ou devido a relações afetivas.

Observando as contribuições metodológicas da Teoria da Estruturação para o estudo das redes virtuais organizacionais, uma primeira questão a ser destacada é que ela possibilita uma forma de olhar e conceber a rede através de um paradigma processual. Neste sentido, a rede é, ao mesmo tempo, constituída pela ação social e relativamente determinística, ou seja, algo objetivo e que impacta nas propriedades organizacionais e produto do compartilhamento de interpretações e intervenções moderadas pelo contexto organizacional (Orlikowski, 1992).

Assim, as redes sociais virtuais são produzidas pela ação humana, assumindo propriedades estruturais, portanto constituídas física e socialmente pelos atores que interagem em um contexto social específico, neste caso, uma organização. Estudá-las envolve, também, compreender a realidade do contexto em que essas redes se desenvolvem, permitindo um viés interpretativo.

Desta forma, pesquisar as redes sociais virtuais nas organizações através da TE exige analisar as formas de interação dos atores, como comunicam os significados, além de conhecer os papéis sociais que constituem as estruturas que pertencem às coletividades. Assim, são observados os indivíduos que participam das redes nas organizações, os papeis por eles assumidos nas diferentes interações, além das próprias interações através da investigação das comunicações, conteúdos e temáticas abordados.

Para isso, pode-se fazer o uso de técnicas de coletas de dados como observação, entrevistas e análise de documentos aliadas a análise de conteúdo e de discurso, pesquisando as comunicações e interações nas redes e os produtos resultantes dessas, considerando o seu



contexto social e cultural. Apesar de enfatizado a aplicação de métodos qualitativos de pesquisa, nada impede o uso de métodos quantitativo, o que se destaca é o uso de múltiplos métodos ao invés do olhar sob um único prisma, buscando fontes de evidências complementares e convergentes, de modo a identificar a recursividade apresentada pela Teoria da Estruturação.

Na próxima seção, será apresentada uma proposta de pesquisa de redes sociais virtuais organizacionais baseadas nas aproximações teóricas e metodológicas aqui discutidas.

#### **4 Proposta de investigação de uma Rede Social Virtual Organizacional**

Essa proposição de pesquisa envolve um caso de rede social virtual de cunho organizacional, visto que diversas áreas do conhecimento têm investigado redes mais abertas que envolvem fenômenos da sociedade, como é o caso do Orkut, Facebook, Twitter, entre outros.

A escolha da IES como contexto da pesquisa deu-se devido a essa ser constituída de 10 campi distribuídos geograficamente pelo interior do Rio Grande do Sul, e por ela possibilitar que as redes sociais virtuais se formem espontaneamente através da discussão livre de temas de interesse dos integrantes da organização, e, também, em algumas situações que sejam formalmente constituídas através de Fóruns.

Desta forma, a rede social virtual organizacional a ser utilizada como caso para a pesquisa envolve Fóruns que são instituídos para que sirvam de espaço de discussão de temáticas pertinentes as diferentes áreas do conhecimento. Esses instrumentos possibilitam a reflexão quanto a atuação docente, questões curriculares, bem como, o compartilhamento de idéias, conhecimentos, projetos e práticas. Portanto, essas redes têm o apoio e incentivo da Reitoria, mas, ao mesmo tempo, possuem liberdade quanto a sua gestão e organização.

Essas redes virtuais são constituídas por professores, servidores técnicos e alunos, sendo que alguns têm participação contínua, enquanto outros integrantes participam de forma espontânea conforme o seu interesse com os assuntos em discussão. Em alguns momentos, ocorre a participação de membros externos à Instituição.

Essas redes possibilitam a participação e a interação dos seus membros através de encontros presenciais e virtuais. As ações presenciais ocorrem com certa periodicidade. O ambiente virtual possibilita a integração dos agentes que estão dispersos geograficamente, de modo que a discussão virtual permite que a rede se mantenha constante, estabelecendo interações nos intervalos de tempo entre os encontros presenciais. Assim, entende-se que a rede social se mantém ativa através do virtual, que se estabelece a partir de trocas de mensagens de e-mails, e do uso da plataforma Moodle para a efetivação de fóruns, realização de chats, repositórios de arquivos e documentos, entre outras ferramentas de TIC.

Em virtude de a IES ter sido constituída, inicialmente, através do consórcio formado por duas outras Universidades, e a partir de 2008, passou a ter autonomia e a ser gerenciada de forma unificada, as redes vem sendo um importante espaço de integração dos membros da organização e de consolidação e legitimação de sua identidade e cultura.

Para entender e caracterizar o objeto a ser estudado, ou seja, as redes sociais virtuais organizacionais foram realizadas algumas investigações preliminares a partir de entrevistas, observações das interações na rede e análise de documentos da organização. Desta forma, compreende-se que essa proposta de pesquisa deve fazer uso do estudo de caso como método de investigação, devido a esse possibilitar o conhecimento do contexto em que a rede emergiu, conforme destaca a TE. O estudo de caso possibilita que as dimensões sociais e culturais do objeto observado sejam contempladas. Além disso, o estudo de caso pressupõe o uso de múltiplas fontes de evidência, as quais serão destacadas no decorrer da discussão dos elementos das redes a serem investigados.

A proposta de pesquisa tem como objetivo compreender o processo de estruturação das redes sociais virtuais no contexto organizacional. Desta forma, destacam-se, para cada conceito base da Teoria da Estruturação, aspectos da rede virtual e da organização que devem ser investigados e analisados, bem como, possibilidades de sistemáticas de coleta de dados que auxiliem no entendimento dessas variáveis.

A **dimensão contextual**, que é indicada pela TE a partir das fronteiras espaço-temporais, nas redes compreendem ao entendimento dos ambientes em que a interação se efetiva, sejam eles presenciais ou virtuais, com ou sem o auxílio de TIC, através de comunicações síncronas e assíncronas. A caracterização do contexto envolve, também, a identificação dos atores que participam da rede e das situações em que interagem com os demais. Esses atores podem ser integrantes ou não da organização, pois a participação de membros externos conduz as fronteiras da rede para além do ambiente organizacional, de modo que o virtual já amplia as dimensões físicas. Outra questão importante que deve ser investigada para o entendimento do tempo e do espaço da rede social virtual é identificar a forma como os atores concebem essas dimensões e as situações de co-presença na rede, como eles percebem os ambientes em que a rede se consolida, e como os caracterizam.

Essas questões podem ser diagnosticadas a partir das observações das interações, sejam elas físicas ou virtuais, sendo interessante definir a técnica de observação, indicando se o observador configura como membro atuante na rede ou não. Além disso, entrevistas com os participantes da rede social virtual, e até mesmo, com integrantes da organização que não fazem parte desse espaço servem como técnica para identificar a percepção dos atores quanto as fronteiras da rede. A análise dos documentos (físicos ou virtuais) advindos das interações na rede, também, deve ser utilizada como fonte de informação para compreender as dimensões tempo e espaço, caracterizando o contexto organizacional e da rede social virtual.

A Teoria da Estruturação envolve conceber os atores como **agentes reflexivos** e conhecedores de suas práticas. Deste modo, é preciso investigar como essas pessoas definem os seus papéis na rede, como eles se caracterizam como membros das redes e como eles descrevem as suas atuações nas interações. Para isso, a realização de entrevistas é essencial para que se questione aos atores como eles compreendem a rede e as suas intervenções nela. Isso pode ser feito, por exemplo, solicitando, na entrevista, que o ator comente ou descreva um momento em que interagiu com os demais participantes através da rede, solicitando que ele reflita sobre isso e descreva seus objetivos ao efetivar esse relacionamento, e como ele vê essa ação e os resultados dela. Também, é possível identificar algumas dessas questões no decorrer da análise dos processos de interação através das demais fontes de evidências, como no caso dos documentos (e-mail, mensagens, memorandos, entre outros).

Ao observar a **dualidade da estrutura** tem-se uma série de variáveis que auxiliem no entendimento dessa relação dual entre a estrutura e a ação. Uma primeira questão a ser discutida, é a *significação*, que mediada por *esquemas interpretativos*, possibilita a *comunicação* e o compartilhamento de saberes quanto à ação social na produção e reprodução da rede social virtual. Essas questões complementam os olhares quanto à reflexividade dos atores. Neste sentido, é importante investigar o sentido produzido pelos atores para as interações e comunicações efetivadas através da rede social virtual, além de elementos e atributos, ou até mesmo, situações em que ele acredita ter tido poder frente aos demais atores.

A identificação dos conhecimentos compartilhados pelos atores, a forma como eles interpretam os eventos e as práticas oriundas das interações na rede virtual denotam o olhar sobre os esquemas interpretativos. Esses conhecimentos podem abarcar as diretrizes de uma determinada área de conhecimento; os projetos coletivos; compartilhamento de trabalhos, ideias e opiniões. O entendimento da Teoria da Estruturação envolve observar os processos

comunicacionais, suas estruturas e elementos, identificando além do conteúdo da mensagem, o meio de comunicação e simbologia utilizada.

Portanto, para pesquisar essas questões é necessário participar dos espaços em que ocorrem as comunicações (reuniões presenciais e virtuais), ou seja, observar as comunicações, através da fala dos atores, dos e-mails trocados, de toda e qualquer informação que circulou através dos veículos utilizados pela rede social virtual, observando o seu conteúdo e discurso. Complementarmente, as entrevistas com os membros permite que esses descrevam situações em que se sentiram influenciados pelos demais a participarem (ou não) processo interativo.

A *dominação* compreende um olhar sobre a distribuição de *recursos* (facilidade) e *poder*. Portanto, neste caso de rede, a pesquisa deve investigar quanto à distribuição em termos de recursos informacionais, físicos e materiais e como isso influencia os atores e as interações sociais na rede virtual. Os recursos informacionais podem compreender a conhecimentos sobre: a prática e a IES; editais internos e externos de agências de fomento a pesquisa e a extensão; normas, regras e legislação internas e externas; entre outros. Os recursos físicos e materiais podem envolver tanto aspectos de infraestrutura em termos de máquinas, equipamentos, laboratórios, entre outros; como valores monetários de concessão de bolsas, diárias, custeio de participação em congresso, etc. Além disso, um projeto pode evidenciar um recurso que dê poder ao ser coordenador em virtude das atividades que ele tem sob sua responsabilidade, ou até mesmo dos benefícios adquiridos ou do prestígio na organização.

A pesquisa de redes sociais virtuais deve diagnosticar esses elementos que a TE ressalta, a fim de observar como são as ações na rede de quem possui mais ou menos recursos, no sentido de exercício do poder e de influência sobre as ações dos demais atores. O poder, na TE, envolve uma capacidade transformadora, de modo que o ator pode utilizar o seu acesso a determinadas informações para utilizá-las no sentido de intervir nas práticas e interações sociais constituintes da rede social virtual, como discussões quanto a projetos e normativas da IES.

A ideia é analisar se quem possui recursos os utilizam como atributo para exercer poder, ou se ocorrem situações em que as pessoas com menos recursos influenciam na ação dos mais “poderosos” (dialética do controle – Giddens, 2009). Essas questões podem ser investigadas quando da observação das interações e comunicações realizadas na rede social virtual, a partir de um conhecimento quanto ao acesso dos atores aos recursos. Isso quer dizer que o pesquisador deve ter um profundo entendimento da organização em estudo e dos recursos disponíveis e das sistemáticas de distribuição dos mesmos, de modo a identificar as relações de poder exercidas através do uso dessas facilidades.

As entrevistas podem auxiliar nesse diagnóstico, inquirindo aos entrevistados questões quanto a seu acesso a essas facilidades, e aos seus posicionamentos e dos demais atores nas interações frente a possuir ou não o domínio de determinado insumo. E, ainda, utilizar a entrevista para identificar se os atores usam os recursos como elementos de exercício do poder em suas ações sociais, complementando a observação da reflexividade desses frente a essas questões.

A Teoria da Estruturação discute sobre a *legitimação* de *normas* e regras, buscando a visualização do que é considerado apropriado pela rede social virtual, e que pode acarretar em *sanções* (aprovações/confirmações ou medidas repressivas) de comportamentos e ações dos atores na rede social virtual. Essas sanções tomam por base as regras e normas da rede virtual, que envolvem, muitas vezes, normas tácitas devido a caracterização desse componente organizacional, pois são espaços mais abertos de interação. Essas aprovações ou medidas repressivas, também, são suportam pelas normativas internas da organização e nas legislações que regem as suas atividades, tais como Editais, Normas Acadêmicas, Projeto Institucional,

Regimento e Estatuto da Instituição, Projeto Pedagógicos dos Cursos, Resoluções do Conselho Nacional de Educação, entre outras.

O caráter de legitimação de normas e sanções pode ser pesquisado a partir de situações em que esses documentos se fazem presentes nas comunicações dos atores no decorrer de suas interações na rede virtual e pautam as suas decisões e atitudes.

Isso pode ser evidenciado em momentos em que os atores utilizam regras para basear suas ações e comportamentos na rede virtual. Também, podem ser olhadas interações na rede social virtual que existem para legitimar e institucionalizar normas organizacionais, no sentido de torná-las válidas para nortear as atividades dos atores, como no caso de discussão e desenvolvimento do Projeto Institucional, ou até mesmo, no momento de colocá-lo em prática, formalizando-o perante a comunidade e acadêmica.

Ainda, quando a rede for utilizada para que sejam discutidos projetos e atividades colaborativos com base nas definições regimentais da Instituição, pode configurar situações de legitimação de normas e sanção de ações.

O diagnóstico dessas questões pode envolver a observação das tratativas da rede social virtual, bem como, em entrevistas com o membro, ou nas situações em que se analisam documentos oriundos de projetos e ações conjuntas dos atores em que são apontadas as regras em que foram baseadas as decisões. É importante destacar que as normas podem facilitar as ações sociais, um exemplo dessa questão abarca situações em que ideias oriundas das interações da rede são legitimadas através de projetos colaborativos de seus atores, os quais são desenvolvidos para atender a algum edital de agência de fomento.

A proposição de investigação das redes sociais virtuais, baseada nos elementos da Teoria da Estruturação, deve ser uma verificação situada no tempo e envolver um período relativamente longo de observação e coleta de dados, para que o pesquisador entenda a recursividade das práticas sociais que denotam a caracterização das redes como construídas e reconstruídas a partir das interações sociais. Essas questões são chave para a Teoria de Giddens e não devem ser negligenciadas quando do estudo de um objeto a partir de seus pressupostos.

## **5 Considerações e reflexões finais**

No fechamento deste artigo, pretende-se ressaltar alguns pontos importantes da proposição de estudo das redes sociais virtuais a luz da TE, e, também, acrescentar contribuições teóricas e práticas dessa pesquisa e indicar limitações dessa aplicação.

O uso da Teoria da Estruturação, nas pesquisas em TIC, tem sido amplamente evidenciado pela literatura internacional, apresentando-se como um importante arcabouço teórico para explicar os fenômenos tecnológicos da atualidade, adequando-se ao estudo de artefatos sócio-técnicos como as redes sociais virtuais.

A TE possibilita o entendimento das redes virtuais de modo a não separá-las do contexto em que emergem. Os elementos da Teoria da Estruturação foram descritos indicando aspectos a serem observados na rede social virtual, destacando os métodos de investigação que podem auxiliar no entendimento desse processo de estruturação.

As redes sociais virtuais devem ser vistas como novas formas de organização do trabalho e como ferramentas para disseminação e construção do conhecimento. De modo que a análise preliminar realizada para caracterização do objeto indicou que essa acarreta na horizontalidade da estrutura e do desenho organizacional. Ainda, permite que a interação ocorra desconectada do tempo e espaço físico da organização, auxiliando na integração e aproximação dos atores distribuídos geograficamente.

A Teoria da Estruturação vem ao encontro do estudo das redes quando permite considerar o contexto social, cultural, histórico e político na investigação da reprodução

social. Essa teoria fundamenta a visão processual da organização e de suas estruturas, essencial para o entendimento da rede social virtual, incorporando a lógica da recursividade que permite estudar a existência da rede ao longo do tempo e olhar como as ações se tornam regularizadas e recorrentes (processo de estruturação).

Os resultados da proposta de estudo podem trazer contribuições práticas quanto a compreensão das redes sociais virtuais como ferramenta de trabalho e das práticas organizacionais decorrentes das interações. Além do entendimento de como os participantes se organizam (e se mobilizam) na rede, análise das relações de poder e de questões que podem acarretar até na descontinuidade deste espaço de conexão entre os atores.

Como contribuições teóricas e metodológicas, indica-se o uso da Teoria da Estruturação nas pesquisas em tecnologia, evidenciando uma forma de aplicação empírica das questões apresentadas por Giddens, pois essa Teoria foi amplamente criticada por seu elevado nível de abstração. Metodologicamente, a proposta de pesquisa ressalta o uso de métodos qualitativos que proporcionem um profundo conhecimento da realidade organizacional e da rede social virtual estudada, aproximando-se a uma pesquisa etnográfica. Entretanto, adverte-se que essa pode ser vista como uma limitação dessa proposta de investigação em virtude de exigir que o pesquisador vivencie o campo de pesquisa e observe o objeto por um longo período de tempo, acarretando em custos mais elevados para a pesquisa.

### Referências

- Burt, R. S. (2000). Structural holes versus network closure as social capital. In Nan, L., Cook, K. S., & Burt, R. S. (Org.). *Social capital: theory and research*. Chicago: Aldine de Gruyter.
- Cardozo, A. (2009). A web social. Twitter, Orkut e Facebook – *InfoExame*. São Paulo: Editora Abril, 23.
- Castells, M. (1999). *A sociedade em rede*. Rio de Janeiro: Paz e Terra.
- Costa, R. A., Ribeiro, R. de A., Meira, S. R. de L., & Silva, E. M. (2009). A process to manage corporate knowledge using social networks: a case study. *IADIS - International Conference on Web Based Communities*.
- Cross, R., & Parker, A. (2004). *The hidden power of social networks: understanding how work really gets done on organizations*. Boston, Massachusetts: Harvard Business School Press.
- Diniz E. H., Petrini, M., Barbosa, A. F., Christopoulos, T. P., & Santos, H. M. (2006) Abordagens epistemológicas em pesquisas qualitativas: além do positivismo nas pesquisas na área de Sistemas de Informação. *Anais do Encontro Nacional da Associação Nacional de Pós-Graduação em Administração*, Salvador, BA, Brasil.
- Emirbayer, M., & Goodwin, J. (1994). Network analysis, culture and the problem of agency. *American Journal of Sociology*, 99(6), 1411-1454.
- Garton, L., Haythornthwaite, C., & Wellman, B. (1999). Studying online social networks. In Jones, S. (ed.). *Doing internet research*. Thousand OAKS, CA: Sage.
- Giddens, A. *A constituição da sociedade*. 3a. ed. São Paulo: Editora WMF Martins Fontes.
- Jones, M. R., & Karsten, H. (2008). Giddens's structuration theory and information systems research. *MIS Quarterly*, 32(1), 127-157.
- Junquilha, G. S. (2001). Condutas gerenciais e suas "raízes": uma proposta de análise à luz da Teoria da Estruturação. *Anais do Encontro Nacional da Associação Nacional de Pós-Graduação em Administração*, Campinas, SP, Brasil.
- Kilduff, M., & Tsai, W. (2003). *Social networks and organizations*. Londres: Sage.
- Kim, J. Y. (2000). Social interaction in computer-mediated communication. *Bulletin of the American Society for Information Science*, 26(3), 15-17.
- Levy, P. (1999). *Cibercultura*. São Paulo: Editora 34.

- Lin, H. F. (2006). Understanding behavioral intention to participate in virtual communities. *Cyberpsychology & Behavior*, 9(5), 540-547.
- Maznevski, M. L., & Chudoba, K. M. (2000). Bridging Space Over Time: Global Virtual Team Dynamics and Effectiveness. *Organization Science*, 11(5), 473-492.
- Orlikowski, W. J. (1992). The duality of technology: rethinking the concept of technology in organizations. *Organization Science*, 3(3), 398-427.
- Pereira, R. C. F., & Bellini, C. G. P. (2008). As redes como tecnologia de apoio à gestão do conhecimento. In Angeloni, M. T. (org.). *Organizações do conhecimento: infra-estrutura, pessoas e tecnologia*. 2a. ed. São Paulo: Saraiva.
- Recuero, R. (2009). *Redes sociais na internet*. Porto Alegre: Editora Sulina.
- Reid, M., & Gray, C. (2007). Online social networks, virtual communities, enterprises, and information professionals. *Searcher*, 15(7).
- Roberts, K. H., & Grabowski, M. (2004). Organizações, tecnologia e estruturação. In Clegg, S. R.; Hardy, C.; Nord, W. R. (Org.). *Handbook de estudos organizacionais*. São Paulo: Atlas.
- Sangwan, S.; Guan, C. G.; Siguaw, J. A. (2009). Virtual social networks: toward a research agenda. *International Journal of Virtual Communities and Social Networking*, 1(1).
- Sawyer, S.; Guinan, P. J.; Coopriker, J. (2010) Social interactions of information systems development teams: a performance perspective. *Information Systems*, 20, 81-107.
- Schelp, D. (2009). Nos laços (fracos) da Internet. *Veja*. São Paulo: Editora Abril, 2120.
- Schröder, C. da S. (2006). A Interação em comunidades virtuais nas organizações e o sensemaking de Weick (1995): uma possibilidade de aproximação. *Anais do Encontro Nacional da Associação Nacional de Pós-Graduação em Administração*, Salvador, BA, Brasil.
- Thacker, E. *Networks, swarms and multitudes*. Publicado em 18/05/2004, recuperado em 15/03/2011, de <[http://www.ctheory.com/text\\_file.asp?pick=422](http://www.ctheory.com/text_file.asp?pick=422)>.
- Ugarte, D. (2008). *O poder das redes*. Porto Alegre: EDIPUCRS.
- Vergara, S. C., & Vieira, M. M. F. (2005). Sobre a dimensão tempo-espaço na análise organizacional. *Revista de Administração Contemporânea*, 9 (2), 103-119.
- Vieira, L. M. M. (2007). *Comunidade virtuais: um estudo do caso nos cursos de pós-graduação do NAVI/EA/UFRGS*. Dissertação de Mestrado, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, RS, Brasil.
- Zancan, C. (2008). As contribuições teóricas da análise de redes sociais aos estudos organizacionais. *Anais do Encontro Nacional da Associação Nacional de Pós-Graduação em Administração*, Rio de Janeiro, RJ, Brasil.