O USO DE INFORMAÇÕES NA INTERNET: ESTUDO DE CASO DE UM FORUM SOBRE GESTÃO DO CONHECIMENTO

Rosa Maria Quadros **Nehmy**
Isis Paim

Resumo: *A análise do fórum eletrônico de especialistas em gestão do conhecimento procura demonstrar como, mesmo em situações de comunicação on-line, permanecem, de forma renovada, parâmetros legitimados na tradição das ciências da informação e das ciências sociais. Recupera argumentações das duas áreas de conhecimento sobre o estatuto de “cientificidade” das informações on-line, sugerindo que a aventura de investigação nos sítios da rede seja caminho interessante para ser percorrido.*

Palavras chave: *Brint; gestão do conhecimento; informação na internet.*

Introdução

Nesta comunicação apresentamos resultados da pesquisa de caráter etnográfico realizada em uma comunidade virtual de especialistas em gestão do conhecimento, tema de interface com preocupações próprias do campo da ciência da informação. O objetivo central desta fase da investigação¹ era o de analisar esse fórum eletrônico de especialistas como espaço social para a comunicação científica. Tendo em vista a mudança que o computador e a Internet provocaram nas formas de comunicação, os parâmetros tradicionais da divulgação entre especialistas foram abalados e a procura por novas formas de legitimação das publicações on-line tornou-se tema de intenso debate na ciência da informação. Pelos mesmos motivos, as ciências sociais perguntaram-se sobre o estatuto das informações expostas na rede e a propriedade de abordá-las através das abordagens etnográficas tradicionais. O que há de acordo nos dois campos de conhecimento – ciências da informação e ciências sociais – é de que estaríamos frente a um fenômeno novo aberto para aventuras e para tentativas de construir maneiras de abordá-lo. A pesquisa que realizamos situa-se nessa fronteira. Não há, a rigor, um referencial teórico-metodológico desenhado. Para realizar a pesquisa proposta foi antes

¹ Esta pesquisa faz parte da tese de doutorado “O ideal do conhecimento codificado na ‘era da sociedade da informação’: o programa de gestão do conhecimento” defendida no Programa de Pós-graduação em

necessário passar por uma reflexão sobre a natureza das informações existentes na Internet do ponto de vista de sua legitimidade acadêmica e sobre a propriedade de seu uso como material para a pesquisa social. Com esse objetivo traçou-se um caminho interdisciplinar, consultando a literatura da ciência da informação sobre o estatuto de cientificidade da informação veiculada na rede, e das ciências sociais, inquirindo nos fundamentos da pesquisa etnográfica a compreensão da natureza das interações sociais na rede virtual. Além dessas disciplinas, também compôs o quadro teórico, a literatura de uma disciplina emergente, a comunicação mediada por computador.

A metodologia utilizada para a abordagem do material empírico constitui-se de acompanhamento durante cerca de dois anos (de 1998 a 2000) da rede de conversas estabelecida no fórum Knowledge Management Think Tank, patrocinado pela empresa virtual @Brint.com: The Biztech Network, (Brint, 1997), com o objetivo de conhecer os personagens e de captar o fluxo das intervenções. As mensagens estavam disponíveis on-line, organizadas por temas, desde a abertura do fórum, em 1997. O escopo do material de pesquisa foi delimitado, tomando-se as primeiras mensagens postadas (de números 1 a 120) e seguindo-se a hipótese de que no momento de inauguração do fórum, a – coincidentemente também de plena efervescência de publicações formais sobre o tema –, questões de fundamentação desse campo de saber, que se queria implantar, estariam sendo levantadas, o que se confirmou na análise. Foram ainda incluídas determinadas seqüências de conversas selecionadas por tema dentro da cadeia de mensagens relativas a questões mais teóricas, de fundamentação e de reflexão sobre a tecnologia gerencial de gestão do conhecimento.

O debate na ciência da informação sobre a qualidade da informação virtual

As novas tecnologias da informação disponibilizam canais de divulgação eletrônica que não se enquadram naquilo que anteriormente se considerava o canal por excelência de comunicação entre especialistas, o periódico científico impresso em papel. As possibilidades abertas pela rede virtual ameaçam os parâmetros tradicionais de avaliação da qualidade da informação. O poder de divulgação, por qualquer pessoa, de seu pensamento sobre determinado tema via Internet perturba a ordem que imperava na comunicação. Mudam-se a audiência e a relação escritor-leitor. Qualquer um pode-se tornar editor. A relação entre o produtor do conhecimento e o leitor pode ser feita sem intermediários, rompendo a cadeia tradicional de transferência de informação – autora-editora-biblioteca-leitores.

A discussão na ciência da informação sobre a publicação eletrônica ainda se situa no estágio do debate sobre sua qualidade, persistindo a dúvida, a sensação de mudança dos antigos padrões sem que ainda se tenha clareza dos novos. Há autores que consideram fatores relativos a custos como os mais importantes para a defesa da adesão às publicações eletrônicas acadêmicas (KING, 1998). Sosteric (1996) identifica sinais de interesses conflitantes em relação às publicações acadêmicas, condicionando a aceitação de modelos alternativos de acesso a publicações. Percebe crise no sistema de comunicação acadêmica que teria origem na proliferação de material e no aumento do seu preço, provocando declínio na aquisição de revistas originais impressas em papel. De um lado estão os interesses dos acadêmicos e dos bibliotecários, visando à diminuição de custos da aquisição de informação e, de outro, os interesses do setor comercial tradicional de publicações acadêmicas, que vêem na distribuição de publicações eletrônicas a oportunidade de ampliar seus lucros, acrescentando taxas à informação distribuída. Nesse embate, o autor aposta na vitória da indústria de publicações.

A alusão a barreiras para a plena aceitação de periódicos eletrônicos gira por vezes em torno de fatores ligados à tradição da pesquisa acadêmica, como por exemplo, a preferência do autor pela publicação formal que se guiaria mais pelo prestígio do periódico do que pelas facilidades da publicação sem intermediário ou a percepção dos autores potenciais da falta de garantia de recompensas financeiras ou de progressão na carreira através de publicações em base de dados eletrônica ou ainda a ausência de garantia de uma grande audiência.

Froehlich (1998) é radical em sua posição de desconfiança com relação à qualidade das informações da Internet e ao comportamento do usuário final que tenderia a ser menos crítico sobre as fontes de informação eletrônicas. Para o autor, a ausência de intermediação humana entre usuário e informação põe em cheque a qualidade da informação. Enfatiza a ausência do critério da autoridade cognitiva, como o problema mais sério das fontes eletrônicas. Sua posição é a de que o importante para a avaliação da fonte seja o conteúdo da informação e não aspectos tais como recursos gráficos, velocidade de carregamentos e outros do mesmo tipo. Crê que ao bibliotecário ou cientista da informação caberia, quanto à informação virtual, assumir postura crítica frente aos instrumentos de busca da rede e *web sites*, tornando pública essa atitude de maneira a influenciar políticas que visem a garantir a qualidade da informação na rede.

Moreira e Mostafa (1998, p. 3) em réplica ao texto de Froehlich (1998) afirmam que a maioria da literatura existente sobre avaliação das fontes eletrônicas “forma um amontoado de senso comum, só distinguível pela subjetividade de cada autor”.

Hartmann (1997) pergunta-se por que pesquisadores e instituições não subvertem de vez a forma de publicação acadêmica, adotando o formato *preprint*. Em relação aos problemas de citação e direitos de autoria, argumenta, a publicação eletrônica seria até mesmo mais legítima e garantida do que a de artigos impressos em papel, na medida em

que a citação de publicações eletrônicas remete ao próprio texto referido. Sobre a questão da autoria, lembra que os interesses a serem protegidos raramente são os do autor intelectual, prevalecendo os interesses comerciais das empresas de publicações acadêmicas.

Apesar das tentativas de subversão, o cerne do debate na ciência da informação a respeito da publicação eletrônica acadêmica permanece ainda nos limites dos padrões de apresentação de artigos científicos escritos em papel. A forma de publicação eletrônica em mais evidência na discussão refere-se a periódicos científicos, cujo formato tenderia idealmente a obedecer às normas daqueles em papel. O grande problema continua sendo a atribuição de autoridade à fonte, ou seja, quem baliza e garante a legitimidade dos textos publicados on-line. A tendência é a de se manter dentro dos parâmetros tradicionais. As opiniões positivas sobre a publicação eletrônica (maior rapidez da publicação, menores custos) são contrapostas em geral pelo argumento de preservação da postura de que o relevante na publicação científica, o critério básico que define sua importância, não seja a forma de comunicar, mas a tradição ancestral da revisão prévia pelos pares (VALAUSKA, 1997).

Contudo há críticas à dinâmica da avaliação por pares, dirigidas, geralmente, à tendência de aceitação de artigos que atendam aos critérios em voga na comunidade de especialistas, recusando por isso, novidades e inovações (ABELSON, 1990) A revisão prévia por pares, na realidade é um momento especial de atuação paradigmática, pois o julgamento do especialista sobre o artigo científico, enquanto representante da comunidade, vai estar contaminado ao máximo pelos critérios de qualidade dominantes naquela comunidade específica (KUHN, 1994, NEHMY et al, 1996). O critério da revisão por pares é também reconhecidamente passível de erro em publicações científicas nos moldes tradicionais. Nos estudos sobre informação científica, a

preocupação com a dimensão negativa da qualidade da publicação gira em torno da forma de seleção de artigos ou de problemas como falta de ética ou fraude nos elos da cadeia da publicação: autor, revisor, editor. Do lado do autor, são lembrados comportamentos tais como fragmentação de resultados de um único estudo; fraudes na exposição de dados; co-autoria honorária; plágios. A justificativa para o uso de subterfúgios não éticos é a pressão para se publicar, existente nas comunidades científicas, na medida em que a publicação de artigos seja um dos principais meios de dar visibilidade e legitimação aos pesquisadores (ANDERSON, 1993, ABELSON, 1990; CRAWFORD, STUCKI, 1990, SEREBNICK, 1991).

A visão predominante é a de que os periódicos exclusivamente eletrônicos, pelo menos grande parte deles, seriam avaliados de modo não tão criterioso como os impressos em papel (SMITH, 1997). Um dos problemas estaria no fato de a publicação eletrônica não implicar controle de qualidade e existência de corpo editorial mesmo porque a condição de interação direta entre autor e leitor, característica marcante desse tipo de publicação, dispensa tais mecanismos. As tentativas de contornar o critério da revisão antecipada por pares em periódicos eletrônicos passam na maioria dos casos por uma espécie de atenuação desse critério clássico de legitimação, preservando-o de alguma forma para garantir o ‘caráter distintivo’ da publicação científica. Apesar de certas características das publicações eletrônicas não se aplicarem aos critérios institucionais de legitimação (não periodicidade, volume, fascículos) que parecem perder o sentido em periódicos on-line, tende-se a manter o requisito de cientificidade pela avaliação por pares, mesmo que essa avaliação seja aberta ou anônima, prévia ou posterior à publicação.

Se a discussão a respeito da validade da fonte virtual de informação está ainda concentrada no periódico eletrônico, no critério da autoridade cognitiva e no padrão de avaliação antecipada dos pares, como avaliar outras fontes de informação possibilitadas

pela Internet como as listas de discussão, a correspondência via *e-mail*, os *newsgroups*, os fóruns?

Há posições menos conservadoras sobre a validade dessas fontes. Okerson (1991) considera, por exemplo, as conferências eletrônicas um tipo de jornal eletrônico importante e indispensável para grupos de interesses específicos. Alude ao fato de que bibliotecários e acadêmicos tenham começado a considerar seriamente as conferências acadêmicas por computador. Acredita que a excitação da descoberta dos usuários e as potencialidades interativas das redes eletrônicas constituam fatores preponderantes para transformar a forma de comunicação acadêmica, e não aqueles usualmente citados, de caráter pragmático ou financeiro. Moreira e Mostafa (1998) ampliam essa visão e apontam para a mudança que as fontes eletrônicas estão produzindo na concepção de biblioteca e no formato da informação, introduzindo novas formas que devem ser incluídas nas coleções: mensagens pessoais, conversas, catálogos. Palácios (s/d.) argumenta a favor dessa posição mais aberta, que a real vivência acadêmica via Internet já adquiriu dimensão muito mais ampla do que a publicação e o acesso a jornais eletrônicos especializados, que constituem apenas algumas das atividades dessa experiência digital.

Realmente há evidências de que a prática cotidiana esteja antecipando a normatização do uso de fontes do espaço virtual. Requisitos, apesar de não serem da mesma natureza dos tradicionais, vêm sendo assumidos como bom senso para avaliação do uso de fontes de informação eletrônica. O critério principal continua seguindo de alguma maneira a antiga fórmula, qual seja, a da aceitação da comunidade de especialistas, identificada através de citações ou referências, feitas por seus membros ou por fontes fidedignas interessadas no tema, a lugares do espaço virtual. Aliás, a legitimidade da fonte pode ser

checada na própria rede, formando-se uma espécie de opinião pública na Internet (LEVY,1993).

Outro ponto a se considerar é relativo ao fato de a informação virtual por sua novidade não se enquadrar adequadamente nos parâmetros de classificação das fontes para pesquisas acadêmicas. Está-se tratando com informações de caráter primário ou secundário? É possível considerar mensagens postadas na rede como formulações legítimas do mesmo estatuto das escrituras em meios oficiais de divulgação, ou considera-se o diálogo estabelecido entre os participantes da comunicação mediada por computador como registro de interações sociais cotidianas, fonte primária e empírica por excelência? Tudo indica que informações desse tipo estão sendo tratadas, ora de uma, ora de outra maneira. Observam-se, por exemplo, citação e referência de mensagens postadas em fóruns eletrônicos em artigos publicados em papel, tomados como fonte com o mesmo estatuto de publicações científicas formais. Por outro lado, estão-se realizando estudos, considerando as conversas efetuadas e divulgadas via Internet, como material primário, lugar de observação para diferentes abordagens de pesquisadores.

O debate nas ciências sociais e na comunicação

Na sociologia há clara tendência de se pensar que o material existente na rede virtual seja passível de análise sociológica. Assume-se em geral o postulado de que as informações trocadas via rede virtual podem e devem ser consideradas relações sociais da mesma natureza, apenas diferentes quanto à forma, daquelas realizadas face a face. Giddens (1991), sem falar diretamente das relações sociais virtuais, já enunciava que as relações da modernidade ao invés de se basearem de modo dominante em sistemas locais de relações interpessoais face a face, deslocavam-se para um tipo de relação baseada em anonimato e distanciamento espaço-temporal. As interações virtuais

assumem sem dúvida as características descritas por Giddens, mas, na medida em que podem realizar-se em tempo real, o deslocamento temporal parece diluir-se pela sensação de presença dos interlocutores. Em suma, está-se frente a um material novo do qual ainda não se conseguiu falar com propriedade. Na verdade, como lembra Latour (1998) ninguém ainda sabe ao certo o que é o virtual.

Mesmo contando somente com o discurso digitalizado, sem todas as características da relação social face a face, o espaço virtual parece efetivamente permeável à análise sociológica. Latour (1998) delega às relações sociais virtuais a transparência que escapa àquelas face a face, porque relações até então invisíveis, imaginárias, e impalpáveis tornam-se visíveis, traçáveis e analisáveis, permitindo recuperar os rastros da comunicação e segui-los. Para o pesquisador social, o computador e a digitalização possibilitam a persistência dos registros e a recuperação dos rastros das interações sociais. Esse material social exposto à leitura desafia o olhar sociológico.

No estudo das relações de presença física, a etnomedodologia enfatiza a existência de práticas de reconhecimento desenvolvidas pelos atores sociais. A natureza das condições do reconhecimento é do tipo quase-lei e freqüentemente não são explicitadas completamente. A expectativa é a de que os atores envolvidos conheçam e reconheçam tais condições. Quando o indivíduo se apresenta em ambiente público (em presença física de outros atores sociais), além da linguagem verbal, ele usa também a linguagem corporal, gerenciando a aparência do corpo – controle de postura, expressões faciais, roupas (GARFINKEL, 1999, GIDDENS, 1993, GOFFMAN, 1985). Já a criação e a interpretação textuais na relação virtual ocorrem sem muitos dos elementos de co-presença física, exigindo outros mecanismos que permitam coordenar o ambiente da conversa enquanto ela se desenrola.

O ambiente virtual não se contextualiza pela presença de indivíduos um frente ao outro, mas pelo próprio texto. As relações materializam-se e se cristalizam em torno do texto ou de um conjunto de textos. Por isso a comunicação textual mediada pelo computador, na qual as interações estão deslocadas no espaço, exige maior esforço de explicitação das condições em que se desenrola a comunicação, de forma a produzir a situação de reconhecimento presente nas relações face a face. Na ausência de recursos extra lingüísticos (sinais de assentimento, de recusa, de desconfiança...) exige-se intensidade de linguagem para maior explicitação da situação de reconhecimento. No caso da não presença de recursos audiovisuais, sinais paralingüísticos – representação gráfica de risos, de gritos – são usados como mecanismos de intensificação da expressão textual. A reunião em torno do texto faz com que os espaços de relações sociais constituam formas de compartilhamento de um discurso e nesse caso há de se constituírem práticas comuns de significação. O texto, elemento de elo das relações sociais virtuais, produz ao mesmo tempo mais texto de modo a permitir a construção do sentido compartilhado por membros do grupo (MITRA, 1999, MALBRY, 1997, JACOBSON, 1999).

Paralelamente à estrutura hipertextual da escritura na Internet, a ausência de linearidade e a possibilidade de comunicação assíncrona tornam a composição e a leitura do material bastante mais complexas do que nas observações em situações face a face (RAFAELI, SUDWEEKS, 1999; SCHULTZ, 1999). A interatividade propiciada pela rede produz linhas de mensagens, ou seja, uma cadeia de mensagens inter-relacionadas. As linhas da discussão são potencialmente infinitas, no sentido da possibilidade de sempre a conversa poder ser retomada enquanto durar o texto original. *Software* de gerenciamento de mensagens postadas via e-mail propiciam a edição de linhas de discussão e sua interrupção. Mas trata-se de uma interferência artificial e não o fim da relação de comunicação posta pelos membros, conforme ocorre em situações de relação

face a face, quando a relação se interrompe pela saída de cena dos atores sociais. Outra característica dos mecanismos de gerenciamento de mensagens é que eles permitem e mesmo provocam o incremento de réplicas e debates para cada nova mensagem. A interatividade possibilitada pela arquitetura desses sistemas conforma um hipertexto pleno de interrupções, de novas direções de sentido, de retomadas.

Tem-se discutido intensamente as metodologias utilizadas em pesquisas baseadas em textos mediados por computador. Paccagnella (1997) arrola uma série de exemplos de diferentes quadros de referência teóricos e metodológicos, tais como: abordagem etnográfica, avaliativa, hermenêutica, legal ou normativa. Contudo, a variedade de interpretação dos modos de abordagem possíveis não esconde a preferência crescente por aportes de tipo antropológico do espaço virtual, nas ciências sociais em geral e na comunicação. Grande parte dos estudos, principalmente aqueles que se inscrevem sob o título de Comunicação Mediada por Computador-CMC têm privilegiado a análise ‘etnográfica’, abordando espaços de relações sociais virtuais organizadas em torno de fóruns ou *newsgroups*, buscando identificar normas de comportamento e práticas específicas que mantêm usuários juntos, em interação (MITRA, 1999).

Entretanto há de se definirem as características dessa interação virtual. O entendimento com maior aceitação é o de que estamos frente a uma comunidade que se caracteriza pela constância e pela persistência da presença de membros fixos. Alguns autores supõem tratar-se de formas diferentes de sociabilidade. Mitra (1999), por exemplo, prefere enxergar os grupos da *web* não como comunidades, mas como assembléias de pessoas de mentalidades semelhantes sem muitos dos elementos normativos presentes na visão tradicional de comunidade nas ciências sociais.

Porém, pode-se concordar com Castells (1999) sobre a pouca validade da tentativa de ainda se querer reinventar o conceito de comunidade para além daquele já

tradicionalmente trabalhado (e com dificuldade) pelas ciências sociais. O interessante é desvendar o estilo de comunidades on-line particulares. Neste estudo, o foco são as comunidades de especialistas e nesse caso é possível estabelecer analogia com a noção de comunidade científica de Kuhn (1994). Embora este autor esteja sempre se referindo aos praticantes das ciências duras, onde o consenso em torno de um paradigma tende a prevalecer na história de suas comunidades, suas teses apóiam-se sobre as práticas que visem a conservar ou mudar um paradigma. Nesse movimento, o comportamento dos membros da comunidade devem obedecer a certo estilo de convivência e de trocas argumentativas. O mais interessante do conceito de comunidade em Thomas Kuhn para sua aplicação aos espaços virtuais é a presença do componente do relacionamento à distância. Em raras ocasiões a comunidade de especialistas encontra-se em relações face a face (encontros científicos, congressos...). O encontro em geral acontece em espaços normativo e textual, o da produção escrita.

Apesar de terem sido intensamente pesquisadas, na literatura oficial e na Internet, referências a trabalhos relacionados a comunidades virtuais científicas, técnicas ou acadêmicas não se encontraram trabalhos sobre o assunto. Quando muito há ligeiras sugestões de que as relações devam ser diferentes em ambientes de estilo técnico em relação a ambientes mais soltos semelhantes ao da vida cotidiana. Somente isso. A maioria dos trabalhos sobre relações sociais na rede virtual aborda a vida comum em ambiente de possível anonimato, no qual a questão da identidade pode-se expressar de forma multifacetada (TURKLE, 1996). No caso das comunidades científicas ou tecnológicas, ao contrário, assim como na vida real, o que importa principalmente não é a identidade pessoal extraída da aparência textual, mas a identidade técnica, o saber, o poder do convencimento, o reconhecimento da autoridade. Pode ser mais solta, mas tendo de seguir o tema, tendo de se posicionar sobre o saber em pauta.

Uma comunidade virtual de especialistas sobre gestão do conhecimento

A construção da comunidade de especialistas

A leitura do texto das conversas do fórum Brint remete aos personagens. Tomando as mensagens como unidades de análise, aos poucos o observador vai distinguindo os participantes: os veteranos, membros efetivos da comunidade, e os noviços, aqueles iniciantes no programa de gestão do conhecimento. Curiosos que possam ter acesso aos debates não ficam depois registrados, provavelmente porque é necessário passar pelo crivo do editor. Os veteranos transitam nas linhas de discussão à vontade. Dos veteranos sobressaem os líderes, aqueles que participam de quase todas as linhas de discussão mais provocativas e respondem a questões relativas ao campo teórico ou de prática, com autoridade do saber. Os noviços surgem em busca de indicações de leitura, de pistas para o desenvolvimento de trabalhos acadêmicos ou de orientações práticas. É comum veteranos remeterem os novatos para suas *homepages*. A ida ao *site* indicado permite que se conheça um pouco mais do personagem (currículos, por exemplo). O editor intervém como animador ou vigilante das relações internas ao grupo ou ainda como autoridade de saber. Quando o editor intervém, indicando as ferramentas virtuais de busca, revela-se o lugar que cabe ao novato. Ele deve percorrer todos os passos para procurar na rede o que lhe interessa. Parece tratar-se de resposta programada; a mesma indicação genérica para os iniciantes.

Ao observador do comportamento, ao mesmo tempo leitor da narrativa, vai surgindo uma estrutura social organizada ao redor do texto (dos textos), uma imagem do grupo de pessoas que escrevem, uma comunidade enfim. Comunidade discursiva virtual na qual os papéis sociais estão definidos e as normas de entrada e de participação nas discussões

estão estabelecidas. É praticamente impossível ao observador constante do fórum, e por extensão, aos participantes, aterem-se somente à leitura do texto sem representar os personagens. Diferentemente dos textos publicados em papel nos quais a figura e a aparência física do autor não interessam, a representação faz-se na mente do observador no contexto da comunicação mediada por computador baseada somente em texto. Como será Denham? E Mezei? O caráter virtual e global do fórum não permite identificar de imediato sequer as nacionalidades. Alguns participantes se identificam com clareza, outros não. Cabe ao observador imaginar.

Dada a característica específica do fórum sob exame, a identificação acadêmica ou técnica é condição de participação e de reconhecimento. Os mais importantes atributos nesses espaços para a construção da identidade são aqueles próprios das comunidades científicas ou tecnológicas sintetizados na pergunta: De onde vem o discurso? Por vezes, o relacionamento dos discursos ou o modo de tratamento entre os autores das mensagens revela o reconhecimento da autoridade entre os pares, outras vezes, a vigilância epistemológica do leitor, sua postura crítica, é a única maneira de avaliar o conteúdo para perceber a ‘confiabilidade’ da fonte das mensagens. Confiabilidade que envolve simpatia, adesão às idéias expostas.

Um campo em busca do fundamento

À época da criação do fórum, os autores mais importantes da área de gestão do conhecimento já haviam sido publicados em inglês e, nas conversas, são tomados como referência de autoridade do saber. Não há debates em torno desses textos, mas o grupo parece considerar implicitamente certo marco teórico-metodológico baseado na literatura publicada (Nonaka e Takeuchi, Sveiby e Davenport são autores citados), apesar de, ao longo da discussão, nenhuma das proposições do programa ser efetivamente aceita como argumento definitivo. Não obstante, nesse momento de

criação da comunidade on-line, os pontos principais do programa de gestão do conhecimento já estão expostos: os contornos do campo, o problema ético, a distinção entre dado, informação e conhecimento, a relação entre conhecimento tácito e conhecimento explícito, o compartilhamento do conhecimento.

As personagens do fórum também estão definidas. A situação e o contexto em que se propõe o diálogo estão desenhados. O editor Malhotra define a situação e as condições de participação. A possibilidade de definição da situação por Malhotra reside evidentemente em sua condição de proprietário do *site*, mas a convocação de pessoas para participar do fórum e a aceitação delas devem passar por outros requisitos originários da vida off-line. Malhotra é considerado figura representativa no assunto pela **Knowledge Management Review**. Foi uma das vinte personalidades convocadas pela revista para eleger o ‘coração’ da literatura em gestão do conhecimento. As credenciais do editor oferecem garantia de seriedade do fórum para a platéia e de motivação para aqueles que se tornarão participantes do fórum.

Com a evolução do grupo vai ocorrendo uma espécie de filtragem, e as personagens estranhas ao ramo dos negócios e da administração, tais como o biólogo que aparece dando opinião que ninguém reconhece, não mais retornam à cena. Parece funcionar a mesma expectativa presente nas relações sociais face a face. Somente indivíduos de determinado tipo são esperados em determinado cenário social (Goffman, 1985).

Apesar de a estrutura hipertextual não levar o leitor imediatamente à perspectiva histórica, cronológica – ao contrário, induz a romper com ela – esta pode ser recuperada pela reconstrução do fluxo de textos numa ordenação no tempo. Não é possível realizar a análise completa de todo o hipertexto, e nem seria proveitoso. As cenas repetem-se infinitamente e o conteúdo tende a ser redundante.

Ora, o tempo na realidade virtual parece paradoxalmente mais lento e mais rápido. Mais lento quando se considera a lentidão da narrativa: há tempo para burilar palavras, esclarecer significados, responder às réplicas, retomar conteúdos de mensagens anteriores. É lento para o leitor da narrativa inteira, um contínuo que se eterniza no texto. É veloz se considerarmos a rapidez do diálogo, da elaboração do hipertexto; segundos separam um texto de outro na mesma linha de discussão; o diálogo se estabelece com vários interlocutores e em várias linhas simultaneamente. Basta uma semana de diálogo e, dependendo do volume da participação, tem-se um imenso texto.

Um campo em busca do fundamento

Nas várias linhas de discussão – considerando-se o conjunto do fórum, até o fechamento da pesquisa – a ênfase no debate sobre o fundamento, nas questões político-éticas, perde a contundência, apesar de sempre retornar. Questões desse tipo são eternamente recorrentes, tendendo a se tornarem mais pragmáticas. Em linhas específicas de mensagens ou nas entrelinhas das mensagens individuais, mesmo nas mais instrumentais, há constantemente a pontuação de dúvidas de caráter epistemológico. Há pouca referência às condições de produção macro-sociais do programa da gestão do conhecimento. Essa não é preocupação central dos membros permanentes do fórum – que quando se identificam dizem-se consultores ou auditores – mais concentrados nas condições internas ao campo.

Entre julho e agosto de 1999, estabelece-se no fórum um debate ainda sobre o objeto da gestão do conhecimento, desta vez sob o ângulo da distinção entre informação e conhecimento. Na literatura oficial sobre a temática há diferentes opiniões sobre o que distingue as duas noções, embora se entenda ser essa distinção um dos principais pilares de fundamentação do campo. No fórum, a divergência é ainda maior e as intervenções

dos participantes revelam nuances e detalhes de compreensão (ou falta de), em torno das noções, muito mais sutis do que aqueles revelados na publicação formal em papel.

A “maturidade” da comunidade virtual de especialistas

Após dois anos de convívio, a comunidade parece mais sólida, auto-organizada. Prescinde-se da presença constante do editor para incentivar ou direcionar as intervenções. Em seqüências inteiras ele sequer aparece. Outros assumem a posição de moderador. O debate que interessa está circunscrito a veteranos (cerca de uma dezena deles) e não há intromissão de pessoas estranhas ou novatas nas linha dessas conversas. O teor e o clima do debate estabelecem as condições de participação e de exclusão.

O desenrolar da narrativa, ao longo do tempo, demonstra como as conversas se desenvolvem num emaranhado de questões. Cada proposta e cada réplica são lidas como sugestivas de novas pistas de conversas. Partiu-se da tentativa de se esclarecerem as diferenças entre informação e conhecimento, dentro do escopo do programa de gestão do conhecimento. No segundo momento trafegou-se pela filosofia. Passou-se também pelo cenário econômico. Ao final, as questões iniciais que convidaram o leitor a acompanhar o diálogo, mantêm-se sem solução. A conversa permite ir e vir, reformular o argumento. Em certos momentos a retórica adquire resplandecência. Na retórica, qualquer expressão tem um destinatário; exagera-se a expectativa de compreensão receptiva. Esperam-se a receptividade e a concordância da audiência com o argumento. Espera-se, mais, que o destinatário assimile para si o argumento. O autor deve persuadir da correção do argumento. Não há argumentos vencedores ou vencidos. Há aqueles mais argutos, mais simpáticos, dependendo do ponto de vista do leitor. Deve-se, enfim, seduzir (SHOTTER, 1993).

A profusão de possibilidades de linhas temáticas em torno de um tema central mostra que o fórum apresenta-se na forma mista de ‘comunidade de especialistas’ e de grupo de

discussão informal. Nessa condição, os praticantes e seus discursos organizam-se ao redor de conteúdos cognitivos sobre ‘gestão do conhecimento’, mas o caráter da conversa permite o deslocamento do eixo, fluindo para uma forma de organização secundária que se constrói através do sentido do texto (SHOTTER, 1993). A organização da conversa através do sentido, passando ao leitor a sensação de caos, não é típica da realidade virtual. Está presente nas conversas cotidianas, nas interações sociais face a face. A reprodução na forma escrita das conversas encadeadas (possibilitada pela tecnologia de *software* de gerenciamento de reuniões on-line) e a persistência da presença dos participantes amplificam a possibilidade de intervenções e, em consequência, de produção de sentido. A visibilidade de todas as conversas na rede materializa as condições de situações face a face, revelando a infinidade de sub-temas e de nuances que podem emergir do diálogo, mesmo quando o tema específico da comunidade de especialistas, no caso o programa da gestão do conhecimento, esteja em evidência.

Embora as relações se estabeleçam em espaço virtual, reproduzem-se padrões de comportamento da relação social face a face. As regras, as convenções sociais, a etiqueta que orientam a ação mostram-se até mais plenas de detalhes do que na presença física. Tem razão Latour (1998) ao alegar a maior traceabilidade das relações sociais virtuais. Prevalece o conhecimento da realidade da vida cotidiana no mundo real, guiando as expectativas de comportamento dos participantes. Os atores sociais conhecem as regras do relacionamento de cada cena particular. A etiqueta da rede é conhecida e respeitada. A etiqueta não é outra coisa do que código de ética, normas de comportamento. Ao mesmo tempo a análise da comunidade Brint mostra a relativa indeterminação delas (das normas), a interpretação única, própria dessa relação social.

O debate (ainda) sobre o objeto da gestão do conhecimento

Com o passar do tempo vai ficando mais clara para o observador a percepção do comportamento dos participantes do fórum em relação ao projeto de gerenciar o conhecimento. Os indícios são de que cada um possui e guarda para si seu *know-how* particular, a maneira de realizar suas consultorias que de forma alguma fica revelada nas discussões. O compartilhamento do conhecimento, dos saberes específicos e profundos não se realiza no fórum que propagandeia esse programa. Há, em outros lugares do fórum, referências de participantes iniciantes à frustração sentida frente à expectativa de realmente encontrar ali o conhecimento operacional, a decodificação da experiência particular do *expert*, a receita para gerenciar o conhecimento na empresa. Há constantes referências a possíveis modos de facilitar a transferência do conhecimento: citações de *software* específicos, tecnologias de condução de reuniões, usos de fóruns de discussão virtuais e outras mais. Não acontece, entretanto, a descrição de experiências pessoais, o detalhamento do saber fazer. Preserva-se o segredo profissional, o capital simbólico particular, tal como as publicações em papel.

O fórum é uma vitrine em que saberes e interesses estão expostos. A platéia imaginada do fórum (atuante e passiva) compõe-se, em virtude dos sentidos dos argumentos e das indicações dos textos –, por adeptos, interessados, curiosos e também por ‘opositores’. A condição para participação persistente é preservada à comunidade que deve aparecer coesa. Com divergências, controvérsias, é claro, mas sem incluir a negação do campo de saber. Fala-se para pares – veteranos e novatos. Os praticantes veteranos são os principais interlocutores. Mas eles se dirigem também aos novatos. Afinal a iniciação de novatos e o treinamento no paradigma são, ressaltado, uma das tarefas dos praticantes de uma comunidade de especialistas. Na platéia virtual podem estar ainda eventuais clientes. Empresários podem estar à escuta. A participação no fórum virtual sugere ser ele lugar propício à acumulação de capital simbólico individual.

Durante todo o circuito das mensagens perdura o mesmo tipo de conversa – repetições, retomadas. E a platéia assiste, escuta (lê) os argumentos repetitivos, e, ao que parece, interessada, legitimando o jogo social.

Considerações finais

Pretendemos demonstrar pelo exemplo de uma comunidade virtual em discussão, as similaridades e as diferenças com o que se encontraria em reunião face a face de especialistas (seminários, encontros e outras formas de reunião formal). A diferença está na persistência do debate e na escrita e não na oralidade pontual característica daqueles encontros. A escrita nesse caso solidifica, materializa relações sociais que passariam despercebidas em outros tipos de reuniões. Tal condição favorece a percepção das controvérsias, dos acordos. Ali, em interação, a liberdade de desenvolver argumentos está muito mais ampliada do que na literatura formal. Nesse lugar social não há restrições ao escopo do argumento imediato, ele pode ser sempre retomado, revisto. A informação assume a forma viva, diferente da “ciência feita”, no dizer de Bruno Latour.

Do ponto de vista dos critérios de legitimidade da produção científica divulgada na rede, – questão relevante para a ciência da informação –, conforme este estudo procurou demonstrar, na comunidade virtual, mantém-se os parâmetros de legitimação do saber reconhecido por pares que parecem ainda se apoiarem nas esteiras da comunidade real de especialistas, off-line. Nas ciências sociais, a propriedade de se considerarem essas informações como material etnográfico indicam maiores potencialidades de compreensão das relações sociais no espaço virtual, e não o contrário. Em síntese, os resultados deste estudo sugerem que a novidade das informações divulgadas na rede merecem a aventura da imaginação do pesquisador no mundo virtual ainda sem paradigma, sem escola e dependente do espírito crítico e inovador.

The use of information in the internet: case study of a forum about knowledge management.

Abstract. The investigation of Brint, an electronic forum of knowledge management specialists, sought to demonstrate that, even in on-line communication, techniques concepts, criteria ..., legitimated by traditional information science and social sciences, remain, although in a renewed format..This paper retrieves contentions of both areas of knowledge about the scientific status of on-line information, suggesting that the adventure of investigating in web sites is an interesting path to be pursued.

Key words : Brint; knowledge management; information in the internet

Bibliografia

ABELSON, P. Mechanisms for evaluating scientific information and the role of peer review. **Journal of American Society for Information Science**. n. 41, v.3, p. 216-222, 1990.

ANDERSON, P. Wasteful publication in scholarly journals: an analysis of the implication for the scholarly communication process. **Library Information Research News**, v.16, n.56, p. 21-25, 1993.

BRINT BUSINESS RESEARCH, 1997-2001. Acesso em março de 2001. Disponível em <http://www.brint.com>

CASTELLS, M. Review: Steven G. Jones, Cybersociety, **iCS – Information, Communication, Society**, v.2, n.2, 1999.

FROEHLICH, T. J. Caveat web surfer! Responsabilidade social e recursos da Internet. **Transinformação**, v.10, n.2, p. 1-6, 1998. Acesso em abril de 2000, <http://www.pucampinas.br>

CRAWFORD, S., STUCKI, L. Peer review and the changing research record. **Journal of American Society for Information Science**, v.41, n.3, p. 223-228, 1990.

GARFINKEL, H. **Studies in ethnomethodology**, Cambridge: Polity Press, 1999.

GIDDENS, A. **As conseqüências da modernidade**. São Paulo: Editora da Universidade Estadual Paulista, 1991.

GIDDENS, A. What do sociologists do. In: **Social theory and modern sociology**, Cambridge: Polity Press, 1993.

GOFFMAN, E. **A representação do eu na vida cotidiana**. Petrópolis:Vozes, 1985.

HARTMANN, F. Academic paper tigers, **Nettime**, n.29 December, 1997. Acesso em junho de 2000. Disponível em <http://www.desk.nl/~nettime/>

JACOBSON, D. Impression formation in cyberspace: online expectations and offline experiences in text-based virtual communities. **Journal of Computer Mediated Communication**, v.5, n.1, 1999. Acesso em novembro de 2000. Disponível em <http://www.ascucs.jcmc/jacobson/v5/issue1/htm>

KING, D. A publicação de revistas eletrônicas: a economia da produção, distribuição e uso. **Ciência da Informação**, v. 27, n. 2, p. 176-182, maio-agosto, 1998.

- KUHN, T. **A estrutura das revoluções científicas**. São Paulo: Perspectiva, 1994.
- LATOUR, B. **Thought Experiments in social science: from the social contract to virtual society**. United Kingdom: Brunel University, 1998. Acesso em novembro de 2000. Disponível em <http://www.brunel.ac.uk/research/virtsoc>
- LEVY, P. **As tecnologias da inteligência**. Rio de Janeiro: Editora 34, 1993.
- MALBRY, E. Framing flames: the structure of argumentative messages, **Journal of Computer Mediated Communication**, v.2, n.4, 1997. Acesso em novembro de 2000. Disponível em <http://www.jcmc/mabry/v2/issue4/html>
- MITRA, A. Characteristics of the www text: tracing discursive strategies. v.5, n. 1, **Journal of Computer Mediated Communication**, p.1-21, Sept., 1999. Acesso em novembro de 2000. Disponível em <http://www.jcmc/mitra/v5/issue1/htm>
- MOREIRA, E., MOSTAFA, S., As garantias do texto de Froellich. **Transinformação**, v.10, n.2, p. 1-6,1998. Acesso em fevereiro de 2000. Disponível em <http://www.pucampinas.br>
- NEHMY, R.Q. et al. A ciência da informação como disciplina científica. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.1, n.1, jan/jun, 1996.
- OKERSON, A. The electronic journal: what, where and when? **Public-Access Computer Systems Review**, v. 2, n.1, p. 5-24, 1991. Acesso em novembro de 2000. Disponível em <http://info.lib.uh.edu/pr/v2/n1/okerson.2n1>
- PACCAGNELLA, L. Getting the seats of your pants dirty: strategies ethnographic research on virtual communities. **Journal of Computer Mediated Communication**, n.3, v.1, 1997. Acesso em novembro de 2000. Disponível em <http://www.jcmc/paccagnella/v3/issue1/html>
- PALACIOS, M. **Impactos e efeitos da internet sobre a comunidade acadêmica: quatro dificuldades e um possível consenso s/db**. Acesso em novembro de /2000. Disponível em <http://www.cacom.ufba.br/pes/cyber/palacios/hipertexto.html>.
- RAFAELI, S., SUDWEEKS, F. Networked interativity. **Journal of Computer Mediated Communication** v.2, n.4, july, 1999. Acesso abril de 2000. Disponível em <http://ascucs www.jcmc/v2/issuse4/rafaeli.sudweeks.html>
- SCHULTZ, T. Interactive options in online journalism: a content analysis of 100 U.S. newspaper. **Journal of Computer Mediated Communication** v.5, n.1, Sept. 1999. Acesso em janeiro de 2000. Disponível em <http://ascucs www.jcmc/v5/issuse1/schultz.html>
- SMITH, A G. Testing the surf: criteria for evaluating internet information resources. **The Public-Access Computer Systems Review**, v.8, n. 3, p.1-16, 1997. Acesso em janeiro de 2000. Disponível em <http://www.lib.edu/pr/v8/n3/smit8.html>.
- SEREBNICK, J. Identifying unethical practices in journal publishing. **Library Trends**, v. 40, n.2, p. 357-372, 1991.
- SOSTERIC, M. Electronic journals: the grand information future? **Electronic Journal of Sociology**, 1996. Acesso em junho de 2000. Disponível em <http://www.sociology.org>
- SHOTTER, S. **Cultural politics of everyday life: social constructionism, rhetoric and knowing of the third kind**. Toronto: University of Toronto Press, 1993.
- TURKLE, S. Who am we? **Wired**, v.4, n.1, Jan. 1996. Acesso em agosto de 2000. Disponível em http://www.Wirednews.com/wired/archive/4.01/turkle_pr.html

VALAUSKA, E. First Monday and the revolution of electronic journals. **The Journal of Electronic Publishing**, v. 3, n. 1, Sept. 1997. Acesso em janeiro de 2000. Disponível em <http://www.pres.umich.edu/jep/03-01/JEA.html>