



Estruturação da Inovação Organizacional através de Redes Sociais Virtuais

Alexandre Ramires de Castro (alexandre.ramires@gmail.com)

Norberto Hoppen (norbertoh@unisinós.br)

Universidade do Vale do Rio dos Sinos (UNISINÓS)

Projeto de Tese de Doutorado

RESUMO EXPANDIDO

1 PROPÓSITO CENTRAL DO TRABALHO

De acordo com a consultoria McKinsey, o impacto econômico das redes sociais virtuais (RSV) nos negócios poderia ultrapassar US \$ 1 trilhão (KAROUI, DUDEZERT e LEIDNER, 2014), resultantes principalmente de comunicação mais eficiente e colaboração dentro e entre organizações, inovações organizacionais, e novas formas de oferecer serviços e produtos.

Como as suas principais características de transparência, fluxo de conteúdo, acessibilidade, e os laços relacionais (BOYD e ELLISON, 2007) as RSV podem permitir aos agentes de uma organização conectar, compartilhar, desenvolver, transformar e estruturar ideias gerando ou mantendo uma inovação organizacional, sendo estas fontes de competitividade interna e externa (MALSBENDER *et al.*, 2013; AALBERS e DORFSMA, 2014; RECKER, MALSBENDER e KOHLBORN, 2016),

A estrutura hierárquica formal não atende a dinamicidade e a temporalidade com que as inovações organizacionais se estruturam. Ganha neste contexto especial atenção as RSVs estruturando a inovação organizacional, através de suas propriedades relacionais e estruturais (ZHENG, 2010; ROST, 2011; GUAN *et al.*, 2015).

O problema deste projeto de tese: **como o uso das redes sociais virtuais organizacionais influenciam a estruturação da inovação organizacional?**

Em termos específicos, a construção de uma resposta ao problema apresentado pressupõe, ao menos:

- a) Analisar as principais características das redes sociais virtuais;
- b) Analisar como estas características das redes sociais virtuais contribuem para a inovação organizacional;
- c) Analisar o processo de estruturação da inovação organizacional a partir da perspectiva das redes sociais virtuais organizacionais, identificando oportunidades e lacunas teóricas de pesquisa.

2 MARCO TEÓRICO

No aspecto organizacional, a estruturação destas inovações organizacionais que emergem das Redes Sociais Virtuais, são caracterizadas como exercendo um papel na representação e na construção da realidade organizacional (BOBSIN e HOPPEN, 2013; ELLISON e BOYD, 2013). Independentemente da dispersão geográfica, temporal e estrutural da organização poder-se-ia inovar com a implementação de novos métodos nas práticas de negócios (BOYD e ELLISON, 2007; NAGJI e TUFF 2012), obtendo assim como efeito indireto, performance nos produtos ou eficiência e

ganhos de produtividade, em processos organizacionais (EVANGELISTA e VEZZANI, 2010).

Para compreender esta dinamicidade e temporalidade das RSV influenciando a inovação organizacional, sendo a RSV um artefato sociotécnico, a abordagem da Teoria da Estruturação (TE) permite compreender que, os participantes produzem e reproduzem as estruturas sociais institucionalizadas que persistem ao longo do tempo e do espaço, fornecendo orientações para a ação naquele contexto (GIDDENS, 1979, 1984). A inovação se dará por este processo de mútua influência: a inovação se realiza não apenas como um discurso para explicar as mudanças ocorridas sobre o mundo social, mas contribui na constituição deste mundo social, ao mesmo tempo em que a experiência social legitima esta inovação, aceitando ou rejeitando a mesma. “O conhecimento novo (conceitos, teorias, descobertas) não torna simplesmente o mundo social mais transparente, mas altera sua natureza, projetando-a para novas direções” (GIDDENS, 2009, p. 153).

Das análises feitas nos artigos, através da *Grounded Theory*, é apresentado um quadro 1 com as categorias e propriedades destacadas.

Quadro 1 – Tipo de redes sociais e a caracterização identificada utilizando *Grounded Theory*

Tipo de redes sociais (categoria)	Caracterização (propriedades)	Autor(es)
Rede Social Virtual	“Redes sociais virtuais são uma classe de tecnologias que permitem a criação, compartilhamento e troca de conteúdo gerado por seus participantes , aumentar a precisão do meta-conhecimento (conhecimento de "quem sabe o que" e "quem conhece quem") das pessoas no trabalho”.	(Leonardi, 2015)
	“Lentes onde os indivíduos podem ver melhor a estrutura formal e informal da organização. Visibilidade é um passo significativo na construção da ação coletiva e do trabalho colaborativo , habilitando o <i>sensemaking e organizing</i> ”.	(Karoui, Dudezert e Leidner, 2014)
	“As RSV em organizações podem ser entendidas como redes em contextos específicos, com determinadas características, como a intencionalidade de objetivos . [...] caracterizadas pelas dimensões tempo e espaço e pelas propriedades de sua estrutura . Como elementos da estrutura das redes, elencam-se as interações , que ocorrem tanto presencial quanto virtualmente; os diferentes papéis desempenhados pelos atores ; as normas e regras que balizam o funcionamento das redes; os elementos articuladores dos grupos e indivíduos ; e a temporalidade e a dinamicidade desses fenômenos”.	(Bobsin e Hoppen, 2014)
	“Usuários interajam uns com os outros e mantenha relacionamentos interpessoais para a comunicação, colaboração e inovação intraorganizacional . [...] são examinados os fluxos de conteúdo e de inovação ”.	(Malsbender <i>et al.</i> , 2013)
	“Em revisões acadêmicas, a RSV é definida como uma estrutura social feita de nós (pessoas físicas) ligadas por interdependências como valores, amizade, questões econômicas, trocas, etc”.	(Oinas-kukkonen, Lyytinen e Yoo, 2010)

Fonte: elaborado pelo autor.

3 MÉTODO DE INVESTIGAÇÃO

Desta forma, quanto aos objetivos, a pesquisa será caracterizada como descritiva por buscar apresentar as propriedades estruturais e posicionais da estruturação da inovação organizacional influenciada pelas RVS, cujo comportamento se deseja conhecer.

Em relação aos procedimentos sistemáticos para a explicação dos fenômenos, optou-se pela pesquisa qualitativa, seguindo as três características essenciais das pesquisas qualitativas são: visão holística, investigação naturalística e abordagem indutiva (MILES e HUBERMAN, 1994).

Os procedimentos de coleta de dados para esta pesquisa serão efetivados no uso de diferentes fontes tanto de ordem qualitativa com dados primários (entrevistas, observações

participantes, chats) e dados secundários (documentos, atas, e-mails, fax, vídeos, gravações de *webconferences*, rede social da empresa) documentos físicos e eletrônicos utilizados pelas RSV ao longo do período.

As entrevistas semiestruturadas serão a fonte de dados primários mais utilizadas na pesquisa e o procedimento de observação participante será empregado em reuniões das RSV (presenciais ou a distância).

A técnica de análise de conteúdo é proposta para ser utilizada para examinar as informações obtidas. A análise de conteúdo é um conjunto de técnicas de análise de comunicações que visa, através de procedimentos de descrição sistemáticos e objetivos, obter indicadores que permitam a inferência de conhecimentos relativos ao material coletado nestas descrições (BARDIN, 2009).

Todas estas informações terão um banco de dados desenvolvido para o projeto, este consiste no arquivamento de todas as transcrições das entrevistas, bem como documentos analisados, gráficos, planilhas, e-mails, vídeos, áudios, fotos, anotações e todo o material coletado na pesquisa que pode ser consultado e utilizado diversas vezes. O conjunto de informações coletadas que pode ser denominado como base de dados, é relevante para obtenção da confiabilidade do estudo de caso (RIEGE, 2003; YIN, 2005).

Serão empregados métodos eletrônicos e softwares de análise de dados qualitativos, na proposta iremos utilizar o software NVivo. Este é caracterizado por ser um software destinado à estruturação e análise de dados qualitativos, possibilitando que a codificação das fontes seja realizada de forma digital, o que permite sincronizar evidências e fazer cruzamentos analíticos mais ricos (TEIXEIRA, 2009).

4 RESULTADOS, CONCLUSÕES E SUAS IMPLICAÇÕES

O projeto de tese ainda está na fase de elaboração, razão pela qual opta-se por elencar alguns resultados esperados.

Espera-se encontrar relações entre as RSV e a inovação organizacional, transformando o contexto das organizações conforme as estratégias de legitimação e a teoria da estruturação apontam.

Espera-se que a pressão institucional não seja tão forte que sufoque a atuação das RSV, ou a legitimação das inovações para além da RSV, além de caracterizar as RSV através de objetivos comuns dos participantes, como por exemplo: a sua coexistência com a diferença (de tempo, atores, culturas e processos heterogêneos), a circulação de informações, produção de conhecimento, participação, colaboração, cooperação, relações horizontais e não hierárquicas, socialização do poder e negociação.

Desta forma procurando responder algumas lacunas já identificadas. Será que a estrutura da RSV na organização influencia a colaboração entre os participantes? Se sim, qual estrutura das RSV proporcionaria um aumento no aspecto da inovação organizacional? Quais são os principais determinantes da RSV na difusão da inovação organizacional? Será que o tamanho da rede modera negativamente a relação entre a diversidade de conhecimentos de um indivíduo da rede e o desempenho inovador dos participantes da rede?

Pretende-se averiguar qual a importância da RSV em todo o processo de inovação nas práticas organizacionais, evidenciando-se como isto ocorre de forma dinâmica e ao longo do tempo.

Espera-se identificar se as RSVs têm impacto na capacidade inovativa das organizações, suportando a criatividade individual, introduzindo um ambiente encorajador para o acesso a novos conhecimentos, implicando na presença de certas rotinas e práticas, relativas a extração e uso deste conhecimento organizacional depositado nas RSVs.

Perceber os diferentes níveis de formalização das RSV com base em seus objetivos e no perfil dos participantes quanto as crenças, normas, valores e expectativas em relação a um comportamento adequado e a um sentido de identidade, comprometimento, associação e pertencimento.

Este modelo considera as dinâmicas de grupo nestas redes como caracterizando a relação entre a organização e o indivíduo. Neste momento não existe uma validação empírica desta proposta, sendo somente uma tentativa, uma provocação tentando aproximar o estudo da inovação organizacional nas organizações contemporâneas que utilizem as redes sociais virtuais para apoiar os processos de inovação.

Com a junção destes dois temas: inovação organizacional e as redes sociais virtuais organizacionais, são apresentados aos pesquisadores e praticioners diversos desafios de estudo a serem vencidos. Assim, objetiva-se que as reflexões teóricas e a análise empírica possam colaborar com a produção de novos conhecimentos no espaço acadêmico e servir de subsídio para as organizações utilizarem de uma forma mais eficiência estas estruturas das RSV, que não estão alicerçadas no modelo hierárquico padrão das organizações, sendo transversal na sua constituição e nas suas ações.

REFERÊNCIAS

- GIDDENS, A. **A constituição da sociedade**. 3. ed. São Paulo: Editora WMF Martins Fontes, 2009.
- GUAN, J.; ZHANG, J.; YAN, Y. The impact of multilevel networks on innovation. **Res. Policy** v. 44, n. 3, p.545–559, 2015.
- KAROUI, M., DUDEZERT, A., LEIDNER, D. E. Strategies and symbolism in the adoption of organizational social networking systems. **Journal of Strategic Information Systems**, v. 24, p. 15–32, 2014.
- OINAS-KUKKONEN,H.; LYYTINEN,K.; Yoo, Y. Social Networks and Information Systems: Ongoing and Future Research Streams. **Journal of the Association for Information Systems**, v.11, special issue, p. 61-68, 2010.
- ROGERS, E. M. **Diffusion of Innovations**. 4a.ed. New York: Free Press, 1995.