

Uma análise da sociedade em rede sob a ótica do *Manifesto Cluetrain*: uma nova perspectiva sobre a relação indivíduos, tecnologia e informação

Josceline Lira ¹

<https://orcid.org/0000-0003-4274-3286>

Célio Andrade de Santana Júnior ¹

<https://orcid.org/0000-0003-0398-3172>

¹ Universidade Federal de Pernambuco, Recife, PE, Brasil

Resumo: A pesquisa apresentada neste artigo pretende evidenciar o seguinte objeto de estudo: a relação de complementaridade do *Manifesto Cluetrain* para o estudo dos desdobramentos da sociedade em rede na atualidade. Portanto, o objetivo da pesquisa é apresentar o *Manifesto Cluetrain* como aporte teórico-conceitual complementar para o estudo dos desdobramentos da sociedade em rede na atualidade na Ciência da Informação. A pesquisa é qualitativa, desenvolvida por metodologia que engloba pesquisa bibliográfica e revisão de literatura, ora sob o método *rapid review*, ora pelo Mapeamento Sistemático da Literatura. Nos procedimentos analíticos, utiliza a análise de conteúdo conforme as recomendações de Bardin, momento da pesquisa em que ocorre o procedimento de contagem frequencial. Enquanto resultado, a pesquisa conseguiu alcançar o objetivo, uma vez que foram identificados elementos da representação do *Manifesto Cluetrain* na qualidade de aporte teórico-conceitual complementar e atual para o estudo do tema sociedade em rede na Ciência da Informação. A discussão promovida trouxe luz a pontos importantes para o campo de estudo da Ciência da Informação, como as menções aos novos impactos das redes na vida das pessoas e no trabalho com a informação e o conhecimento.

Palavras-chave: Manifesto Cluetrain; sociedade em rede; mercados em rede; gestão do conhecimento; gestão da informação

1 Introdução

A formação da sociedade da informação ocorreu após o longo período da Revolução Industrial, por meio da revolução das tecnologias da informação e comunicação (TICs). Esta revolução possibilitou a organização da sociedade em

uma estrutura de rede (Castells, 1999). A estrutura de rede é utilizada para disseminar informação e conhecimento por meio de um sem-fim de interações entre os participantes.

A teoria da sociedade em rede (*network society*) foi elaborada pelo teórico Manuel Castells na obra *A sociedade em rede*, primeiro volume da trilogia *A era da informação: economia, sociedade e cultura*, com a primeira edição em 1996 (Cervantes *et al.*, 2010). Esse primeiro momento dos estudos da sociedade em rede focaliza o poder das TICs na dinâmica das redes e a supremacia das redes empresariais.

Por outro lado, enquanto a teoria de Castells concentra-se na dinâmica tecnológica das redes e no papel dominante das empresas, o *Manifesto Cluetrain* propõe uma perspectiva voltada para a influência das pessoas no uso da tecnologia como meio de transformar a própria estrutura das redes. Portanto, o manifesto destaca aspectos e desdobramentos atuais da dinâmica da sociedade nas redes para além dos aspectos técnicos das TICs. Em vez de enfatizar o impacto da tecnologia sobre a sociedade, ele centra-se nas demandas dos indivíduos que utilizam a infraestrutura tecnológica para alcançar seus objetivos (Levine *et al.*, 2000).

Lançado em abril de 1999 no sítio *www.cluetrain.com*, o manifesto expõe as mudanças nas dinâmicas de interação entre empresas e seus clientes e trabalhadores, evidenciadas pelos novos cenários da internet e intranet. Essas mudanças foram percebidas a partir do aumento da interação das pessoas na rede de computadores, por consequência da popularização da internet/web. Essa tecnologia provocou o início de um processo de articulação em redes de troca de informação e conhecimento. Ela também permitiu o desenvolvimento de conversas em rede que deram origem aos mercados conectados em rede e à organização dos trabalhadores do conhecimento conectados em redes empresariais (Levine *et al.*, 1999).

As conversas em rede são representadas por ideias e opiniões pessoais sobre as empresas. Dada a natureza da dinâmica da rede, esse conteúdo está disponível de maneira contínua. Assim, os indivíduos podem acessar e interagir com essas ideias e opiniões a qualquer momento, reforçando a circulação constante desse conteúdo. Na rede, se as empresas não interagem com as pessoas,

elas organizam-se em comunidades online de interesses em comum para perguntar o que desejam saber e falar o que sabem sobre as empresas. Desse modo, as informações produzidas e compartilhadas por meio das conversas em rede são genuínas (Levine *et al.*, 1999; Meira, 2013).

O manifesto, ao analisar a relação entre sociedade, informação e tecnologia, adota uma abordagem inversa à teoria inicial da sociedade em rede, partindo das pessoas em direção às organizações, em um movimento de baixo para cima (*bottom-up*). Nesse sentido, o manifesto expõe como as pessoas reagem nas redes utilizando as novas possibilidades e ferramentas tecnológicas disponíveis, destacando a reacomodação das relações tanto entre empresas e consumidores (*business-to-consumer* ou B2C) quanto entre os próprios consumidores (*consumer-to-consumer* ou C2C).

O manifesto também destaca a importância do cuidado com a informação e o conhecimento nos ambientes da web. Tais considerações acerca de práticas de trabalho com a informação e com o conhecimento podem ser interessantes à Ciência da Informação. É certo que todo o discurso do manifesto trata de informação e conhecimento, visto que eles são o conteúdo das conversas em rede.

A fim de considerar o *Manifesto Cluetrain* como subsídio para a análise dos aspectos atuais da sociedade em rede na Ciência da Informação, o presente artigo traz um recorte da pesquisa que teve por objetivo geral apresentar o *Manifesto Cluetrain* como aporte teórico-conceitual complementar para o estudo dos desdobramentos da sociedade em rede na atualidade na Ciência da Informação. Cinco objetivos específicos delinearam os passos metodológicos. O primeiro foi investigar a teoria da sociedade em rede e determinar os principais aspectos infocomunicacionais trazidos por essa teoria e o segundo, investigar o *Manifesto Cluetrain* e determinar seus principais aspectos por meio da revisão da literatura fundamental e da produção científica atual dos temas. O terceiro foi levantar a visão do *Manifesto Cluetrain* sob a ótica da Ciência da Informação a partir da produção científica na Ciência da Informação. O quarto foi estabelecer uma relação entre sociedade, tecnologia e informação na sociedade em rede e no *Manifesto Cluetrain* com a aplicação da análise de conteúdo. Por fim, o quinto objetivo específico foi destacar a relação de complementaridade das visões para

a análise da sociedade em rede na Ciência da Informação mediante a formalização dos resultados da pesquisa.

2 Metodologia

A pesquisa tem natureza qualitativa e utilizou o procedimento de coleta de dados bibliográficos. O método analítico utilizado foi a análise de conteúdo. A seguir estão descritas as três etapas metodológicas deste recorte da pesquisa.

2.1 Etapa metodológica 1: *rapid review*

O termo de busca *network society* foi pesquisado nos títulos, resumos e palavras-chave dos documentos da base de dados *Scopus*. A cobertura cronológica abrangeu os anos de 2021 e 2022. A busca retornou 111 documentos. Nenhum dos periódicos era específico da Ciência da Informação. Após seleção, o *corpus* da pesquisa original reuniu 23 artigos científicos (com o texto integral disponível) da área das Ciências Sociais, área que engloba a Ciência da Informação. Dois artigos que foram publicados pela primeira vez em 2022, foram publicados novamente na edição do ano seguinte, por isso, dois artigos do ano de 2023 aparecem no resultado da revisão. O resultado está na seção 3.1.

2.2 Etapa metodológica 2: mapeamento sistemático da literatura (MSL)

O mapeamento foi realizado nas seguintes bases de dados: *Biblioteca digital brasileira de teses e dissertações* (BDTD), do *Instituto brasileiro de informação em ciência e tecnologia* (IBICT); *Web of science*; *Base de dados em Ciência da Informação* (BRAPCI); *Elton Bryson Stephens company* (EBSCO); *Scopus*; *Library and Information Science abstracts* (LISA); *Google scholar*. No *Google Scholar*, o termo de busca utilizado foi “*cluetrain*” AND (“*information science*” OR “*librar**”), com o objetivo de restringir o número de trabalhos retornados. Nas demais bases de dados, o termo de busca aplicado foi apenas “*cluetrain*”. O mapeamento reuniu 17 textos. O resultado está na seção 3.3.

2.3 Etapa metodológica 3: análise de conteúdo

Os dados foram coletados do livro *O manifesto da economia digital (The cluetrain manifesto): o fim dos negócios como nós conhecemos*. O método de análise de conteúdo foi o de Bardin (2016). A codificação foi realizada pelo recorte de nível semântico das unidades de registro, com a extração dos códigos do texto, o que caracteriza uma análise temática. As unidades de contexto foram os parágrafos do livro que apresentavam discussão sobre aspectos da sociedade em rede. A regra de contagem dos códigos foi a frequência. O procedimento de categorização foi realizado por acervo, seguindo o critério de categorização semântico, com agregação dos códigos nas categorias conforme adequação temática. O resultado está na seção 4.

3 Referencial teórico

As seções subsequentes do referencial teórico apresentam discussões que contribuem para a compreensão da visão da sociedade em rede na atualidade, bem como do *Manifesto Cluetrain*, tema central desta pesquisa, o qual é analisado, inclusive sob o ponto de vista da Ciência da Informação.

3.1 Desdobramentos da sociedade em rede

A caracterização da literatura atual sobre o tema sociedade em rede nas Ciências Sociais apresenta novas abordagens como: sociedade de plataforma; plataforma gerenciada por algoritmos; controle das redes dominantes; modos de resistência da sociedade em rede; valorização das redes por meio da opinião e reputação. Esses estudos focalizam a resolução dos novos problemas da sociedade em rede, inclusive sugerem a readequação dos processos dos meios de comunicação, dos serviços de informação e das empresas às novas demandas da sociedade. Algumas discussões da literatura estão sintetizadas nesta seção.

Qiu (2009; 2022) trata da sociedade em rede da classe trabalhadora (*working-class network society*). O autor explica a organização de trabalhadores em rede a partir do uso de TICs no serviço de *delivery* em plataformas digitais. Os trabalhadores constituem a dimensão humana do processo de trabalho, desenvolvendo formas de resistência ao gerenciamento algorítmico.

Singh (2021) elaborou um novo entendimento sobre a sociedade em rede sob uma perspectiva antropológica. O autor insere novas dimensões na discussão, como a qualidade de verticalidade na arquitetura de rede da sociedade atual.

Ahmad (2022) trata dos possíveis efeitos da indústria midiática no contexto atual da sociedade em rede, caracterizada pela interatividade por meio das tecnologias de redes coletivas (*collective network technologies*), a exemplo das redes sociais e das redes de televisão, rádio e computadores.

Sixto-García *et al.* (2023) discutem os processos de inovação das mídias nativas digitais para se manterem atualizadas às demandas mutáveis da sociedade em rede. Os processos compreendem a renovação de formatos e narrativas jornalísticas e estratégias para participação e engajamento do público.

Lynch (2022) examina o conflito entre o autoritarismo moderno e a sociedade em rede, destacando como o sistema político oriundo da sociedade industrial constitui uma ameaça à liberdade promovida pela sociedade em rede. Tian e Han (2022) aconselham a adoção de sistemas de tomada de decisão com a participação da sociedade, em vez de um modelo fechado. A participação social é inerente à natureza da sociedade em rede, que tende a resistir e reagir quando identifica ações autoritárias.

Kalman, Ballard e Aguilar (2021) discutem o desafio imposto às pessoas de gerenciar o alto fluxo de informação proveniente de diversas fontes de mídia digital e relacionado a diversos interesses. García Moreno (2021) comenta que a estrutura em rede capacitou os indivíduos para criar redes pautadas em interesses próprios.

Ibert *et al.* (2022) comentam que as pessoas estendem a atuação no mundo por meio das plataformas online, as quais disponibilizam redes com alcance global e estruturam a sociedade de plataforma (*platform society*). Sociedade de plataforma compreende um conjunto da sociedade em rede que organiza sistemas econômicos digitais em plataformas, a exemplo da *Uber*. Um dos benefícios disso é que a rede é organizada no modelo *bottom-up*. Assim, todos estão conectados uns aos outros (Ideland, 2021).

Sirel (2021) analisa os impactos da tecnologia na arquitetura das bibliotecas. Com a adoção das TICs nas tarefas da sociedade, o uso extensivo da

internet e a aplicação dos recursos digitais, as bibliotecas precisaram se reinventar para atender às novas demandas da vida em rede.

Li *et al.* (2021) discutem sobre a popularização das TICs, que transformou os meios e processos de aprendizagem e estendeu a vida estudantil para a atuação em rede. Apesar das vantagens, como a disposição de acervos informacionais imensuráveis e a flexibilidade, há riscos de vieses políticos e ideológicos quando ocorre a interação desprovida de critérios de avaliação do arsenal informacional.

3.2 O Manifesto Cluetrain

No ano de 2000, foi lançado o livro que explica o *Manifesto Cluetrain*. O subtítulo *O fim dos negócios como nós conhecemos* (*The end of business as usual*, na versão original em inglês) expressa certa insatisfação com as práticas das empresas tradicionais. A discussão trata essencialmente da necessidade de estruturação da cultura organizacional, no sentido de identificar as condições necessárias para que as empresas dialoguem com os clientes. Como as empresas são materializadas pelas pessoas que trabalham nela, esse diálogo deve ocorrer por meio dos trabalhadores nos ambientes da internet (onde os clientes estão), bem como em sessões de abertura da intranet das empresas para o público externo (clientes e fornecedores). Nesses ambientes de contato entre empresa e mercado, a interação é imprescindível para os negócios e está sob constante aprimoramento pelo próprio desenvolvimento da rede (Levine *et al.*, 2000).

Apesar do manifesto ser consequência de reflexões sobre a tecnologia, o ponto básico está nos aspectos sociais/humanos da relação entre empresa e clientes e trabalhadores. A internet no manifesto representa o elemento que pôs fim à privação da liberdade de expressão proveniente da lógica de massificação, que visava a padronização e a homogeneização dos indivíduos. Essa era a lógica pela qual os consumidores e trabalhadores eram tratados pelas empresas na Era Industrial (Thomas; Kaminska-Labbé; Mckelvey, 2003; Shackel; Palus, 2006). Mesmo no início, quando a internet não era intuitiva, compreensível e amigável, o ambiente apresentava-se como um espaço narrativo ideal para a participação no mundo por meio da voz humana (Levine *et al.*, 2000).

Mais do que um recurso tecnológico, a internet tornou-se um meio de *empowerment*, de concessão de autonomia e de participação. Esse meio permite que as pessoas estabeleçam contatos umas com as outras e se organizem por conta própria em comunidades online. De fato, a internet é a tecnologia que possibilitou a reunião das pessoas em redes tecidas pela conectividade entre computadores (Levine *et al.*, 2000).

Na internet, as pessoas encontraram um novo ambiente que ofereceu condições favoráveis ao resgate da liberdade, das conversas, da interação humana, da contação de histórias e da narração humana. Esses elementos também são elementos centrais no mercado. A própria criação da rede (web) derivou de conversas caracterizadas pela liberdade e espontaneidade. O desenvolvimento não obedeceu a regras institucionais, e sim ao entusiasmo dos participantes da rede. Entretanto, o mundo dos negócios, ao abranger a rede, tenta desvirtuar a fala humana, insistindo na condução dos negócios sob a lógica industrial. É o que o manifesto denuncia (Levine *et al.*, 2000).

No contexto da elaboração das 95 teses do manifesto, as conversas eram desencadeadas em e-mails, listas de discussão, *newsgroups*, salas de bate-papo e sítios web. Essa interação das pessoas na rede culminou em uma revolução nos negócios online. Nessa dinâmica, a alta velocidade de disseminação e a capacidade ampliada de alcance do conteúdo das conversas na rede proporcionam aos mercados o compartilhamento e acesso à informação e ao conhecimento relevantes sobre as empresas. A consequência dessas conversas é a inteligência dos seus participantes (Levine *et al.*, 2000).

A primeira tese do manifesto declara que mercados são conversas. Decerto, os mercados em rede são as conversas lançadas na internet, porque essas conversas estão disponíveis amplamente para todos os participantes da rede e formam o consenso sobre as empresas, marcas, produtos e serviços. Esse conteúdo oferece maior poder de escolha aos participantes. O conteúdo também é fonte de informação sincera para apoio à decisão de compra. Dessa maneira, os mercados em rede estão se tornando mais inteligentes do que as empresas (Levine *et al.*, 2000).

Além disso, as conversas em rede são dotadas de legitimidade, portanto são mais influentes do que o discurso da própria empresa. Isso ocorre porque o ambiente da internet proporciona liberdade e certo descompromisso aos seus participantes, diferente das regulações e imposições dos ambientes empresariais tradicionais. Seja como for, a conversa em rede é importante para as empresas atuarem nos mercados e para a inovação (Levine *et al.*, 2000).

A partir da mesma conectividade da web, na qual a internet está baseada, as intranets empresariais estão proporcionando o desenvolvimento de uma rede de trabalhadores do conhecimento. Esse novo ambiente de conversas sobre o trabalho traz de volta a voz humana das empresas, pois a intranet também é um meio de auto-expressão, encorajamento e participação. O interesse dos trabalhadores em participar dessa conversa em rede é de aquisição de conhecimentos que otimizem o desempenho no trabalho. Os trabalhadores em rede desejam exercer suas atividades com autonomia. Eles não querem executar algo pensado e controlado por outrem. Por essa razão, a estrutura hierárquica do organograma não favorece a espontaneidade necessária para o desenvolvimento do processo de criação de conhecimento (Levine *et al.*, 2000).

3.3 O Manifesto Cluetrain na Ciência da Informação

A maioria dos textos encontrados pelo MSL aborda o manifesto como algo relacionado à internet, o caracterizando como uma concretização específica da web 2.0, ou cita o manifesto sem desenvolver alguma análise ou reflexão sobre ele. Esses textos foram excluídos do resultado por não atenderem ao critério de trazer alguma análise sobre o manifesto. Apenas 17 textos foram selecionados, equivalentes a 15% do mapeamento. Apesar de ser pouco discutido, o manifesto é relativamente conhecido e difundido na Ciência da Informação. Dos 17 textos, seis são de Michael Stephens, indicando que as análises do manifesto na Ciência da Informação estão concentradas na produção de poucos autores.

As discussões selecionadas apresentam a visão do usuário da informação como interagente. Macías-Alegre (2016) aponta o manifesto como visionário por perceber a ruptura da relação entre os indivíduos e as organizações na transição da web 1.0 para a web 2.0. O autor sugere que a evolução dos serviços em rede

se dá não apenas pela revolução tecnológica, mas, principalmente, pela transformação do perfil do consumidor na internet. O preço não é mais o elemento determinante para a realização de uma transação online. Agora, a qualidade da informação e as recomendações dadas pela comunidade são fatores mais importantes para as compras na internet.

Benítez-Eyzaguirre (2016) atribui ao manifesto a ideia visionária de que os produtos e serviços de informação online seriam abertos e teriam como cerne a interação com os usuários. A autora observa que as pessoas na web 2.0 alcançaram o *status* de *prosumer* (produtor e consumidor de conteúdo). A comunicação não ocorre apenas de modo unidirecional da organização para os clientes, envolve o diálogo e a voz dos indivíduos, que tem ganhado força. Assim, as mensagens enviadas pelas grandes empresas são validadas e enfraquecidas quando estão em desconexão com a visão das pessoas em rede.

A transformação do processo de comunicação é compartilhada por Linares-Palomar e Baraybar-Fernández (2017), enfatizando a bidirecionalidade nos meios de comunicação baseados na internet. Agora, o *prosumer* é capaz de responder à comunicação vinda das grandes mídias.

O contexto online pressupõe uma gestão do conhecimento natural, proveniente da troca entre pessoas e da humanização da circulação do conhecimento. Thurler (2019) identificou que os métodos sugeridos pelas organizações para gerenciar o conhecimento são percebidos como artificiais e, consequentemente, desinteressantes à mente humana. A autora observa que o manifesto sugere uma forma de arranjo orgânico, não só nas conexões em rede mas também na maneira como o conhecimento é construído, repassado, consumido e registrado. Isso implica que a gestão do conhecimento deve ser baseada na participação das pessoas e na visão em rede sobre os assuntos de interesse. Isso traz à gestão do conhecimento um fenômeno no qual o olhar dos indivíduos é mais impactante na obtenção e disseminação do conhecimento do que os processos e métodos adotados pelas organizações.

Stephens (2006b) reflete sobre a gestão do conhecimento na visão da web 2.0 e das bibliotecas. Para o autor, a troca de conhecimento que ocorre nas bibliotecas são conversações, referindo-se à primeira tese do manifesto. Esse

processo é iniciado pela busca de conhecimento que atenda à necessidade do usuário, a partir da descoberta de assuntos de interesse fora da biblioteca. A busca é fruto de um diálogo que vem ocorrendo cada vez mais longe das bibliotecas, uma vez que um engenho de busca está a um clique de distância.

Jones (2011) comenta que, atualmente, a obtenção de conhecimento não segue um processo linear, determinístico e amplamente conhecido. Ele engloba uma multiplicidade de fontes de informação e meios para a sua obtenção. Por sua vez, essa dinâmica constrói não só o conhecimento, mas também um processo diferente da sua aquisição. Como resultado, jornalistas e bibliotecários precisam coletar informações a partir de habilidades diferentes.

Habib (2006) reforça o caráter colaborativo da gestão do conhecimento ao apontar que muitos aspectos da web estão se voltando para a inteligência coletiva. O manifesto evidencia que essa seria uma direção irreversível dos serviços em rede, em que cada usuário agregaria valor à comunidade a partir do seu conhecimento.

Weinberger (2015, p. 4), com experiência como codiretor do *Harvard Library Innovation Lab*, afirma que as bibliotecas perceberam como a internet está mudando a maneira de organizar as coisas. Entretanto, é um desafio para elas mudar o formato físico de funcionamento para algo digital e interconectado. O conhecimento da biblioteca abrange o conteúdo dos livros, os metadados e as informações que a comunidade tem de cada item do acervo. Uma parte desse conhecimento fica fora da web porque alguns recursos dos ambientes físicos não encontram equivalentes nas bibliotecas em rede. “Os componentes mais básicos da web são *links*, mas se você quiser falar sobre um livro, para onde você deve fazer o *link*? Não há uma resposta clara”. O autor conclui que a dificuldade de encontrar as informações na biblioteca diminui a relevância dela e a torna invisível na internet.

Stephens (2007a) observa que o espaço da biblioteca precisa ser tomado pelo diálogo. Conversas honestas e humanas precisam ocorrer dentro dessa instituição, virtualmente e no espaço físico. Stephens (2007b) sugere que a biblioteca deve escutar a voz dos usuários e daqueles que a tornam viva. A voz dos administradores bibliotecários está voltada para levar a biblioteca para a

internet como uma plataforma de acesso ao conhecimento, enquanto as pessoas procuram um ambiente de interação social. Para o autor, existe uma imensa quantidade de cultura perdida sendo substituída pela estrutura mais básica da web, que são os *links*.

Stephens (2006a) reflete sobre a possibilidade da internet de potencializar e perpetuar o discurso gerado por indivíduos comuns. Para o autor, a visão desses indivíduos deveria ser incorporada à biblioteca que, àquela época, ainda era centrada na visão do bibliotecário. Daí o surgimento da biblioteca 2.0. Essas bibliotecas adotam ferramentas da web 2.0 com o intuito de criar uma biblioteca conectada, humana, aberta e que encoraja a troca de conhecimento entre os usuários.

Abram (2008) desenvolve os conceitos de biblioteca 2.0 e de bibliotecário 2.0. As bibliotecas utilizariam os princípios do manifesto para aprimorar o relacionamento com os usuários. Assim, deveriam ir além da adoção de tecnologias e ferramentas da web 2.0. Elas deveriam ser percebidas como engrenagem principal do processo de fluidez do conhecimento entre atores conectados a partir de um arcabouço tecnológico. As interações informacionais aconteceriam de modo espontâneo entre os indivíduos e a distribuição do conhecimento seria facilitada por bibliotecários e bibliotecas.

Greenhill, Jones e Mckay (2007) reforçam a atualização do perfil bibliotecário para que as bibliotecas 2.0 funcionem de fato. Os bibliotecários apresentam uma visão custodialista, com ênfase na organização e no acesso ao documento em um espaço fechado, isolado e silencioso, o que é completamente distinto das redes. O ambiente das redes se mostra mais atrativo e inclusivo para os usuários comuns.

Stephens (2007c) desenvolve o conceito de bibliotecas hiperconectadas (*hyperlinked libraries*), que são instituições abertas e participativas que acolhem a criatividade e a contribuição dos usuários. Elas são construídas com base nas conexões e conversas humanas na rede. O organograma dessas bibliotecas é horizontal e baseado em times e as coleções crescem e prosperam por meio do envolvimento dos usuários. Os bibliotecários atuam nos espaços online onde estão os usuários, a fim de auxiliar a interação, dar apoio e sugerir caminhos para a

satisfação das necessidades de informação. Ninguém em particular é o detentor do conhecimento. A biblioteca hiperconectada torna-se um lugar de entrada e saída, deixando de ser apenas o local da descoberta e da reflexão, passando a suscitar conversas, conexões e comunidades.

Stephens (2011) aprofunda a discussão do conceito de bibliotecas hiperconectadas e o diferencia do conceito de biblioteca 2.0. Embora os termos tenham surgido na mesma época, biblioteca hiperconectada ultrapassa a visão de biblioteca 2.0 por estender as visões sobre digitalização e conectividade dos serviços de biblioteca. Os serviços prestados por esse tipo de biblioteca nascem: (1) a partir da cuidadosa identificação de tendências dos usuários; (2) da aplicação dos princípios fundamentais da Biblioteconomia; e (3) da compreensão mais aprofundada do impacto social e cultural das tecnologias emergentes.

Um dos autores do *Manifesto Cluetrain*, Weinberger, discute o suporte livro sob a visão do manifesto (American Libraries, 2009). Segundo o autor, os livros superaram a oralidade na transmissão do conhecimento, porém não representam o máximo das possibilidades de armazenamento e disseminação do conhecimento. As limitações vêm do caráter físico, do papel, do acesso local ao documento e da impossibilidade de iterações mais profundas. Por outro lado, a internet coloca o conhecimento em uma estrutura dinâmica e interconectada, apresentando-se como mais atrativa ao interagente contemporâneo.

Ros-Martín (2008) analisa as possibilidades trazidas pelas ferramentas interativas e de tempo real que surgiram na web 2.0 e que foram preconizadas pelo manifesto. O autor destaca o universo dos *blogs* como um influente canal de difusão de informação e formação de opinião em rede. Nesses ambientes, o boca a boca digital concretiza o conceito de comunidade em rede, que tomaria parte do processo de comunicação nesses produtos e serviços.

4 Resultados

Esta seção apresenta os resultados obtidos nas etapas da análise de conteúdo realizada no livro *O manifesto da economia digital (The cluetrain manifesto): o fim dos negócios como nós conhecemos*.

4.1 Codificação

Os códigos extraídos do livro delinearão dois grupos temáticos: (1) os códigos sobre os aspectos das redes; (2) os códigos sobre os modelos de negócio. No primeiro grupo, os códigos estavam divididos em dois subgrupos: aspectos humanos das redes; aspectos técnicos das redes. O subgrupo dos aspectos humanos reuniu, por exemplo, temas sobre o comportamento das pessoas nas TICs e os processos relacionados com o conhecimento, que é produto da interação humana. Alguns códigos são: conversa global; compartilhamento de conhecimento; pessoas em rede; mercados conectados em rede; trabalhadores conectados em rede; resgate da voz humana; comunicação de conhecimento; funcionários hiperconectados; troca de conhecimento; mercados inteligentes. O outro subgrupo tratava de temas relacionados à tecnologia, com menção a atributos, propriedades e qualidades das redes e que excluía os aspectos sociais. Alguns códigos são: construção da internet; criação da web; características do hipertexto.

No segundo grupo, os códigos estavam divididos em quatro subgrupos: modelo tradicional; modelo da web; gestão da informação; gestão do conhecimento. Os temas do modelo tradicional faziam menção aos fatores que desencadeiam a ineficiência das práticas das empresas e negócios tradicionais. Alguns códigos são: controle hierárquico; construção de intranet *top-down*; burocracia; comando e controle; abuso de poder; linguagem roteirizada; impedimento das conversas. Os temas do modelo da web faziam menção às práticas adequadas para os negócios em rede. Alguns códigos são: *empowerment*; intranets abertas; engajamento; participação; linguagem natural; conversa empresarial; contato com clientes.

É possível identificar o contraste entre o modelo de negócios tradicional e o da web. O modelo tradicional está pautado em comando e controle, hierarquia, atitudes e falas predeterminadas, vigilância, entre outros. Nesse modelo há o entendimento equivocado de que as rotinas do ambiente corporativo (e de qualquer ambiente em que as pessoas desenvolvam tarefas) são totalmente previsíveis, programadas e gerenciáveis. De outro modo, o modelo de negócios da web toma emprestado as características da própria web, envolvendo

participação, engajamento, incompatibilidade com o engessamento do organograma (o qual está a serviço da hierarquia), distribuição do poder de agir por si, entre outros. Portanto, o contraste entre os modelos de negócio auxiliaram na separação dos códigos nos dois grupos.

Exemplos de códigos sobre a gestão da informação são: ambiente de informação; serviços de atendimento interativos; informação na web; escrita conversacional; editoração de informação; autenticidade da informação; gerenciamento da informação; bases de dados corporativas; sistemas de informação. Alguns códigos sobre a prática da gestão do conhecimento são: trabalhadores do conhecimento; criação de capital intelectual; difusão de conhecimentos; atenção voluntária; insumo para o conhecimento. O achado desses códigos evidenciou as primeiras aproximações entre o manifesto e a Ciência da Informação, pois a gestão da informação e a gestão do conhecimento integram esse campo de estudo.

4.2 Categorização

A organização do acervo de códigos gerou a estrutura da categorização. Duas categorias foram criadas para agregar os códigos, que são: Redes; Negócios. A Figura 1 mostra o conteúdo de *O manifesto da economia digital (the cluetrain manifesto)* estruturado nas categorias e eventuais subcategorias.

Figura 1 - Estrutura da categorização



Fonte: Dados da pesquisa.

Os temas da categoria Redes tratam dos comportamentos das pessoas em rede, ou seja, da sociedade em rede. Os códigos agrupados na subcategoria Aspectos Sociais das Redes promovem o entendimento de como a sociedade em rede pode transformar-se em uma sociedade do conhecimento (por meio das conversas, por exemplo), assunto igualmente explorado pela Ciência da Informação. O elemento fundamental da subcategoria é o fator humano.

A subcategoria Aspectos Técnicos das Redes não tem o interesse de descrever o processo formativo da sociedade em torno das TICs, nem de enfatizar o potencial dessas tecnologias. O interesse é de justificar a necessidade de entender a web como ambiente livre. Ao entender a essência da web (livre, sem regras, não hierárquica, antiburocrática), fica nítido que, de qualquer modo, a rede não comporta a previsibilidade, o comando e controle, a massificação e as outras amarras que as empresas do estilo tradicional insistem em transportar para a web. Opondo-se a isso, os temas relacionados à rede no manifesto têm o intuito de chamar a atenção das empresas para as estratégias concernentes ao estilo da web.

A web é o lugar onde a sociedade em rede se reúne e desenvolve as conversas, que têm estreita ligação com os aspectos sociais/humanos das redes.

Os temas da categoria Negócios fazem menção a práticas empresariais. Na subcategoria Negócios Tradicionais, os temas apresentam os fatores obstantes da sociedade em rede, o que representa um dos diferenciais da discussão do manifesto. A efetividade das ações de inclusão digital depende diretamente da mudança nos comportamentos das instituições e dos indivíduos. Portanto, os temas retratam a inadequação das empresas tradicionais à realidade da web. A inadequação prejudica o desempenho do fator humano das empresas, transformando o trabalhador em um mero executor de tarefas e tratando o cliente como mero consumidor/comprador. Justamente o que é combatido pela sociedade em rede, influenciada pela natureza da internet.

Os temas da subcategoria Negócios em Rede opõem-se aos negócios tradicionais. Assim, os temas da subcategoria contribuem para a base de recomendações de práticas para as empresas que atuam na web. Tais práticas são condizentes com a natureza desse meio, no sentido de promover participação, engajamento, apoio da comunidade, *empowerment*, entre outros. O tipo de negócio em rede depende das conversas para funcionar melhor. Para isso, as práticas compreendem interação com as pessoas de dentro da empresa (os funcionários), além da interação com as pessoas de fora (clientes e fornecedores).

A subcategoria Gestão da Informação inclui temas que mencionam o trabalho com a informação no contexto empresarial, pois a informação é o conteúdo das conversas em rede. Em vista disso, o manifesto demonstra preocupação com o ambiente de informação na web, uma vez que esse ambiente, no momento pré-web, era caracterizado pelo esvaziamento do contexto da informação a fim de gerenciá-la em sistemas de base de dados, por exemplo. Isso acarreta a perda de informações substanciais e controla o conteúdo das conversas (Levine *et al.*, 2000).

Os mercados em rede desejam conversas autênticas com as empresas. Portanto, aprimorar a gestão da informação é tarefa fundamental na realidade dos mercados em rede. Além disso, a sociedade integrada na rede tem profundo respeito às estratégias de aquisição de informação e conhecimento por canais

informais e extraoficiais. Os sistemas de informação devem parecer assim. Devem parecer com as conversas, que são carregadas de espontaneidade e contexto e se desenvolvem sob interesses reais e relevantes para os participantes.

Na subcategoria Gestão do Conhecimento são discutidos temas que mencionam o trabalho com o conhecimento nas empresas. O manifesto identifica as conversas como insumo para o conhecimento, explicando que esse insumo é fruto da função dos trabalhadores do conhecimento. Devido ao caráter dinâmico e de imprevisibilidade dos processos de criação, aquisição e compartilhamento de conhecimento, os contatos entre as pessoas de dentro e de fora dos negócios em rede devem ser ininterruptos e devem seguir a lógica/natureza da web. Portanto, aprimorar a gestão do conhecimento também é tarefa fundamental na realidade dos mercados em rede.

4.3 Relações na categorização

A reconstrução do conteúdo de *O manifesto da economia digital (the cluetrain manifesto)* pela categorização indica que os negócios conduzidos sob a lógica tradicional lançaram-se no ambiente web com a intenção de obter as vantagens de potencialização da produtividade e de amplo alcance dos serviços. Porém, os negócios tradicionais são incompatíveis com a natureza colaborativa, participativa, não hierárquica e não burocrática da web. Esse tipo de negócio, ao desprezar a riqueza das conversas e dos conhecimentos dos trabalhadores e mercados, torna-se obsoleto para a atuação na web e disfuncional para os anseios da sociedade em rede.

Por outro lado, os negócios baseados nas conversas em rede têm a tecnologia como infraestrutura na qual o valor está na possibilidade de acesso às conversas, das quais as empresas captam as expertises dos mercados, dos trabalhadores, dos *stakeholders*. Essas expertises servem de insumo para a otimização constante dos negócios.

Assim, o manifesto enfatiza a adequação das práticas de trabalho com a informação e o conhecimento aos novos métodos e modelos surgidos a partir da web, a fim de garantir a formação da inteligência coletiva dos mercados e dos trabalhadores conectados em rede. O manifesto também trata da adequação do

design dos sistemas de informação e de conhecimento a essa nova realidade. O intuito mais importante é de gerar inteligência competitiva para as empresas por meio do capital intelectual (Levine *et al.*, 2000), o que é bastante interessante para a Ciência da Informação.

4.4 Contagem frequencial

A frequência total de aparição de códigos (temas) relacionados à sociedade em rede no manifesto foi 287. Os resultados em cada categoria e subcategoria estão descritos na Figura 2.

Figura 2 - Contagem frequencial dos códigos

Categorias	Subcategorias	Frequência	Frequência da categoria	Porcentagem da categoria
REDES	Aspectos Sociais das Redes	96	148	51,57%
	Aspectos Técnicos das Redes	52		
NEGÓCIOS	Negócios Tradicionais	54	139	48,43%
	Negócios em Rede	60		
	Gestão da Informação	16		
	Gestão do Conhecimento	9		

Fonte: Dados da pesquisa.

Na Figura 2 é possível verificar que a categoria Redes agregou 148 códigos, que equivale a 51,57% dos temas encontrados na codificação. A categoria Negócios agregou 139 códigos, equivalente a 48,43% do total de temas selecionados.

Entre as subcategorias de Redes, a subcategoria Aspectos Sociais das Redes agregou 96 códigos, sendo a subcategoria com a maior quantidade de códigos. A subcategoria Aspectos Técnicos das Redes agregou 52 códigos.

Sobre as subcategorias de Negócios, Negócios Tradicionais agregou 54 códigos; Negócios em Rede agregou 60 códigos, sendo a subcategoria com a

maior quantidade de códigos na categoria Negócios; Gestão da Informação aparece com 16 códigos e Gestão do Conhecimento, com nove códigos.

Conforme o resultado da contagem frequencial, há certo equilíbrio entre as duas categorias temáticas que representam o manifesto. Porém, a subcategoria de Redes denominada Aspectos Sociais das Redes confirma a diferença entre os elementos em foco no tema sociedade em rede na Ciência da Informação e no manifesto. Na Ciência da Informação, a tecnologia configurou como elemento principal. O elemento principal no manifesto é o fator humano das redes.

5 Discussão

Ao comparar as ideias sobre a sociedade em rede nas Ciências Sociais, e mais especificamente na Ciência da Informação, com a sociedade descrita no *Manifesto Cluetrain*, observa-se que ambas as narrativas tratam do processo de organização da sociedade no contexto das redes.

A caracterização da sociedade em rede nas Ciências Sociais e no manifesto pode ser qualificada como uma realidade. O manifesto acredita que as pessoas conseguem participar das redes de qualquer maneira, desde que tenham liberdade para agir. Em contraste, na literatura da Ciência da Informação visitada, a sociedade em rede pode ser qualificada como uma possibilidade de acontecer.

O manifesto explora os fatores responsáveis pela ineficiência dos negócios que tentam aplicar a lógica tradicional ao ambiente da web. Dado que a lógica tradicional prioriza os aspectos tecnológicos em relação aos aspectos humanos das redes. Isso é letal para os negócios, pois as pessoas em rede (clientes e trabalhadores) são responsáveis pelos insumos de informação e conhecimento que garantem melhor performance aos negócios. Portanto, o manifesto amplia a discussão dos fatores obstantes em contraste com os fatores facilitadores dos negócios em rede.

Os pontos de convergência entre as Ciências Sociais e o manifesto estão alinhados com os novos fenômenos da sociedade em rede, como o comportamento da classe trabalhadora nesse contexto. Esse tema trata da resistência dos trabalhadores nas plataformas online contra a desapropriação intelectual e o distanciamento dos processos laborais. A própria análise desse

segmento da sociedade em rede representa uma nova abordagem que converge nas ideias do manifesto, pois trata de um processo de reação e reorganização da rede em resposta à rede dominante (empresarial). As plataformas online configuram como tema atual e relevante, caracterizando um novo passo da evolução do tema sociedade em rede para o tema sociedade de plataforma, a qual segue os princípios de organização *bottom-up* que o manifesto defende.

A convergência entre as Ciências Sociais e o manifesto também se evidencia na explanação das relações de poder existentes nas conexões das instituições e empresas com a sociedade, bem como nos modelos fechados de tomada de decisão. Esse tema aborda o poder dominante que se manifesta de forma sutil nos pontos de conexão com a sociedade em rede.

Nas ideias encontradas tanto nas Ciências Sociais quanto no manifesto, a conscientização dos possíveis vieses na comunicação da informação é fundamental para a percepção de valor, veracidade e honestidade das fontes de informação. A atuação consciente na rede torna as pessoas cada vez mais inteligentes. Desse modo, as pessoas em rede reivindicam participação nas decisões que as afetam diretamente. Além disso, o acesso aos conteúdos disponíveis na rede global, em contraste com as redes locais, pode resultar na descoberta de segredos empresariais por fontes externas e não controladas pelas empresas.

Um ponto bastante comentado nas Ciências Sociais e no manifesto é a base da comunicação da sociedade industrial sob a lógica de massa. O problema focalizado é a incompatibilidade da lógica de massa com a dinâmica da sociedade em rede.

De acordo com as explicações fornecidas pelo manifesto e reforçadas pelas Ciências Sociais, a rede amplia significativamente a capacidade de escolha dos indivíduos. Nesse contexto, torna-se necessária a inovação contínua para garantir a constante atualização dos serviços e sistemas de informação disponíveis para a sociedade em rede. Adicionado a isso, destaca-se o anseio da sociedade por participação ativa e a necessidade das instituições e empresas de promover o engajamento do público.

Em concordância com as Ciências Sociais, o resultado da investigação na literatura da Ciência da Informação pontua a integração das ferramentas da web 2.0 nos processos de trabalho e no atendimento aos clientes e usuários. Os achados da investigação mostraram a aplicação dessas ferramentas, principalmente, nos produtos e serviços da relação entre biblioteca, bibliotecário e usuário. As discussões tratam da possibilidade de maior interação, participação e autonomia dos usuários nos serviços de informação da web.

A fundamentação com o manifesto na Ciência da Informação aponta índices das mudanças em curso na sociedade em rede, como a necessidade de um novo perfil profissional para os bibliotecários que atuam na web. Além disso, são destacadas mudanças no comportamento das pessoas na rede, que passam de mero consumidores dos comunicados empresariais para o papel de *prosumer*, possibilitado pelo novo sistema de comunicação da web.

A literatura da Ciência da Informação também explorou as ideias do manifesto no que se refere à gestão do conhecimento, destacando como esta é facilitada pela colaboração e orientada pela espontaneidade das relações e conexões no ambiente de trabalho. Nesse contexto, o trabalho com o conhecimento na rede ocorre com a fluidez proporcionada pela web.

Um argumento significativo de convergência entre o *Manifesto Cluetrain* e a Ciência da Informação é o fato de que a ideia da estrutura hiperconectada da informação, um conceito central no manifesto, é discutida por um de seus autores, David Weinberger, no campo da Ciência da Informação e por um veterano da Ciência da Informação, Michael Stephens. Entretanto, a produção da Ciência da Informação com base no manifesto é escassa.

O manifesto trata dos eventos em curso no desenvolvimento da sociedade em rede, não se limitando aos aspectos da formação inicial. A análise permanece em desenvolvimento e considera o *status* atual, como evidenciado na categoria Negócios, que reflete muitos dos desdobramentos da sociedade em rede. Essa categoria também apresenta apontamentos sobre as mudanças necessárias para a gestão da informação, como a criação de meios de registro de informações contextuais, e para a gestão do conhecimento, como a observância das condições necessárias para a emersão do conhecimento por meio das conversas. Assim, o

manifesto se preocupa com o fundamental, que é a preparação do ambiente informacional e organizacional para que a sociedade em rede possa usufruir das suas potencialidades.

Em relação à aplicabilidade prática do manifesto, de olho nas características técnicas da internet e negligenciando as características sociais desse ambiente, as empresas desprezam a oportunidade de engajamento do cliente/trabalhador no desenvolvimento dos negócios. Na verdade, as empresas têm receio de perder o controle, então elas transportam produtos/serviços de informação para a internet de modo inadequado. Há sítios web empresariais que não fornecem as informações que interessam ao seu público, apenas lançam mensagens aleatórias na rede. O fator mais preocupante dessa disfunção é a tentativa de silenciar a conversa (e a criação de conhecimento), enxergando a rede como um meio de comunicação de massa (que apenas envia comunicados).

Sobre o gerenciamento das conversas em rede, um dos novos desafios para o trabalho com a informação apontado por Levine *et al.* (2000) é o de encontrar maneiras para a inserção de informação substancial/contextual nos sistemas empresariais. Essa informação contém a completude dos fatos que ocorrem no cotidiano das empresas. Geralmente, nesses sistemas há o esvaziamento da substância dos fatos pela transformação da informação em dados.

Ocorre que a estrutura das bases de dados preestabelece os campos que a informação é organizada no sistema. Portanto, as bases determinam *a priori* quais informações são importantes (nome, data da compra, valor da compra). Muitas vezes, a estrutura dos campos da base é modelada por quem desconhece a realidade do trabalho, o que ocasiona perda no registro dos detalhes relevantes e de boa parte das histórias/conversas por trás da informação. Enfim, o contexto fica de fora. A simplificação da informação tem por objetivo o processamento por computador, que permite o seu gerenciamento pelo próprio sistema, relacionando as informações e formulando respostas.

Assim, percebe-se que o manifesto impõe mais mudanças no modelo organizacional. As empresas têm de ser capazes de envolver toda a rede (de ação) na gestão estratégica e estabelecer redes com os competidores, sob a nova lógica de *coopetir*, que significa cooperar e competir simultaneamente (Meira, 2013);

abrir espaços para críticas, sugestões e classificações dos clientes; oferecer produtos e serviços condizentes com as necessidades do mercado a partir dos *feedbacks*; conversar com o mercado nos espaços além da empresa (fóruns de discussão, redes sociais). Mas as empresas tradicionais querem manter suas informações em segredo, que é disponibilizado apenas para o topo da hierarquia.

Outras modificações são requeridas no sentido de ampliar/diversificar a rede enquanto meio, a exemplo de *Anything as a Service* (XASS), plataforma e transformação digital, que vêm ocorrendo nos dias atuais; aplicação da metodologia de gestão de empresas *Lean Startups*; análise e personalização da experiência dos clientes por *Big data Analytics*; uso de Inteligência Artificial, como *Machine Learning Operations* (MLOps).

6 Conclusão

Os resultados sugerem que o *Manifesto Cluetrain* pode contribuir como aporte teórico-conceitual complementar para o estudo dos desdobramentos da sociedade em rede na atualidade. O manifesto abrange questões centrais também identificadas na Ciência da Informação, como as discussões sobre a gestão do conhecimento e a gestão da informação, a exemplo da organização de estoques de informação substancial/contextual. O manifesto enfatiza a necessidade de combater os fatores que impedem a livre circulação da informação e do conhecimento nas redes externas e internas das empresas por meio da interação. Um desses obstáculos nas organizações tradicionais é a lógica gerencial de comando e controle, que se mostra incompatível com a lógica interativa e participativa da web.

Uma limitação da pesquisa foi identificada na construção da categorização do conteúdo do livro do manifesto por apenas uma pesquisadora da área da Ciência da Informação. Então, para evitar vieses na seleção dos trechos e com a subjetividade na fase de interpretação, devido à possível tendência do pesquisador que conduz um estudo enxergar um conteúdo exclusivamente sob o olhar da sua área do conhecimento, o resultado da análise foi comparado a pesquisas sobre o manifesto nas Ciências Sociais e, especificamente, na Ciência da Informação, o que evidenciou a relação de complementaridade investigada.

Nesse contexto, espera-se que a divulgação da pesquisa apresentada neste artigo contribua para a popularização do *Manifesto Cluetrain* na área da Ciência da Informação. Embora já existam trabalhos que abordam o manifesto, a produção acadêmica sobre o tema é escassa, concentrando-se, em sua maioria, nas características da web 2.0. Dado o caráter inovador dos aspectos do manifesto ainda não explorados na Ciência da Informação, seu uso como aporte teórico-conceitual tem o potencial de impactar significativamente a análise da sociedade em rede na atualidade.

Referências

- ABRAM, Stephen. Social libraries: the librarian 2.0 phenomenon. **Library Resources & Technical Services**, Chicago, v. 52, n. 2, p. 19-22, 2008.
- AHMAD, Rizwan. Analysis of media bias - Glenn Beck TV shows: a content analysis. **Journal of Creative Communications**, Thousand Oaks, v. 17, n. 1, p. 67-87, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.1177/09732586211048990> . Acesso em: 22 jul. 2024.
- AMERICAN LIBRARIES. David Weinberger: a web visionary and author of The Cluetrain Manifesto talks about the cultural transformation brought about by the internet. **American Libraries**, Chicago, 23 out. 2009.
- BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2016.
- BENÍTEZ-EYZAGUIRRE, Lucía. Análisis de la recomendación entre iguales en la reputación online de las organizaciones. **El Profesional de la Información**, Madri, v. 25, n. 4, p. 652-660, 2016. Disponível em: <https://doi.org/10.3145/epi.2016.jul.15> . Acesso em: 22 jul. 2024.
- CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. São Paulo: Paz e Terra, 1999. v. 1: A era da informação: economia, sociedade e cultura.
- CERVANTES, Brígida Maria Nogueira; RAIMUNDO, Eidele Maria; COSTA, Gisele Cilli; MELLO, Leonilde Favoreto; VALENTIM, Marta Lúgia Pomim. **Glossário trilingue de termos em gestão da informação: subárea inteligência competitiva organizacional**. Marília: Fundepe; São Paulo: Cultura Acadêmica, 2010.
- GARCÍA MORENO, José Manuel. Mobile life and family. The impact of ICTs on spatial-geographic mobility. **Population, Space and Place**, New Jersey, v. 27, n. 8, p. 1-11, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.1002/psp.2454> . Acesso em: 22 jul. 2024.

GREENHILL, Kathryn; JONES, Margaret; MCKAY, Jean. Chat, commons, and collaboration: inadvertently library 2.0 in Western Australia. *In*: COHEN, Laura B. (org.). **Library 2.0 initiatives in academic libraries**. Chicago: Association of College and Research Libraries, 2007. p. 16-29.

HABIB, Michael. **Toward academic library 2.0**: development and application of a library 2.0 methodology. 2006. Dissertação (Mestrado em Library Science) - School of Information and Library Science, University of North Carolina, Chapel Hill, 2006.

IBERT, Oliver; OECHSLEN, Anna; REPENNING, Alica; SCHMIDT, Sunitje. Platform ecology: a user-centric and relational conceptualization of online platforms. **Global Networks**, New Jersey, v. 22, n. 3, p. 564-579, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.1111/glob.12355> . Acesso em: 22 jul. 2024.

IDELAND, Malin. Google and the end of the teacher? How a figuration of the teacher is produced through an ed-tech discourse. **Learning, Media and Technology**, London, v. 46, n. 1, p. 33-46, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/17439884.2020.1809452> . Acesso em: 22 jul. 2024.

JONES, Barbara. Is the line between librarianship and journalism blurring? **American Libraries**, Chicago, 27 jul. 2011.

KALMAN, Yoram M.; BALLARD, Dawna I.; AGUILAR, Ana M. Chronemic urgency in everyday digital communication. **Time & Society**, Thousand Oaks, v. 30, n. 2, p. 153-175, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.1177/0961463X20987721> . Acesso em: 22 jul. 2024.

LEVINE, Rick; LOCKE, Christopher; SEARLS, Doc; WEINBERGER, David. **The cluetrain manifesto**. [S.l.]: Cluetrain.com, 1999.

LEVINE, Rick; LOCKE, Christopher; SEARLS, Doc; WEINBERGER, David. **O manifesto da economia digital**: o fim dos negócios como nós conhecemos. Rio de Janeiro: Campus, 2000. [The cluetrain manifesto].

LI, Kang; JING, Maliang; TAO, Xingwang; DUAN, Yinxian. Research on online management system of network ideological and political education of college students. **International Journal of Electrical Engineering & Education**, Thousand Oaks, v. 60, n. 2, p. 377-388, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.1177/0020720920983704> . Acesso em: 22 jul. 2024.

LINARES-PALOMAR, Rafael; BARAYBAR-FERNÁNDEZ, Antonio. The empowerment of the film spectators: theatrical on demand in Spain. **El profesional de la Información**, Madri, v. 26, n. 1, p. 67-76, 2017. Disponível em: <https://doi.org/10.3145/epi.2017.ene.07> . Acesso em: 22 jul. 2024.

LYNCH, Daniel C. Xi Jinping confronts the network society. **Modern China**, Thousand Oaks, v. 48, n. 2, p. 231-252, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.1177/0097700421993392> . Acesso em: 22 jul. 2024.

MACÍAS-ALEGRE, Adrián. El crossuser: la evolución del consumidor mediada por las tecnologías sociales y la hiperconectividad móvil. **Métodos de Información**, Valencia, v. 7, n. 12, p. 5-16, 2016.

MEIRA, Silvio Lemos. **Novos negócios inovadores de crescimento empreendedor no Brasil**. Rio de Janeiro: Casa da Palavra, 2013.

QIU, Jack Linchuan. **Working-class network society**: communication technology and the information have-less in urban China. Cambridge: MIT Press, 2009.

QIU, Jack Linchuan. Humanizing the posthuman: digital labour, food delivery, and openings for the new human during the pandemic. **International Journal of Cultural Studies**, Thousand Oaks, v. 25, n. 3-4, p. 445-461, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.1177/13678779211066608> . Acesso em: 22 jul. 2024.

ROS-MARTÍN, Marcos. Metodología para la implementación de un blog corporativo externo. **El Profesional de la Información**, Madrid, v. 17, n. 5, p. 502-509, 2008. Disponível em: <https://doi.org/10.3145/epi.2008.sep.03> . Acesso em: 22 jul. 2024.

SHACKEL, Paul A.; PALUS, Matthew M. The gilded age and working-class industrial communities. **American Anthropologist**, Maryland, v. 108, n. 4, p. 829-841, 2006. Disponível em: <https://doi.org/10.1525/aa.2006.108.4.828> . Acesso em: 22 jul. 2024.

SINGH, Prashant Kumar. Toward an anthropology of “sustainable network-society”. **Anthropology of Consciousness**, New Jersey, v. 32, n. 2, p. 208-224, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.1111/anoc.12139> . Acesso em: 22 jul. 2024.

SIREL, Ayşe. Reflection of paradigm change in information technology to library architecture: the Helsinki Oodi Library. **Architecture and Urban Planning**, Boston, v. 17, n. 1, p. 123-135, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.2478/aup-2021-0012> . Acesso em: 22 jul. 2024.

SIXTO-GARCÍA, José; SILVA-RODRÍGUEZ, Alba; RODRÍGUEZ-VÁZQUEZ, Ana I.; LÓPEZ-GARCÍA, Xosé. Redefining journalism narratives, distribution strategies, and user involvement based on innovation in digital native media. **Journalism**, Thousand Oaks, v. 24, n. 6, p. 1322-1341, 2023. Disponível em: <https://doi.org/10.1177/14648849211062766> . Acesso em: 22 jul. 2024.

STEPHENS, Michael. Creating conversations, connections, and community. **Library Technology Reports**, Chicago, n. 4, 2006a.

STEPHENS, Michael. Putting your library “out there”. **Library Technology Reports**, Chicago, n. 4, 2006b.

STEPHENS, Michael. Technology trends for a 2.0 world. **Library Technology Reports**, Chicago, n. 5, 2007a.

STEPHENS, Michael. Tools from “web 2.0 & libraries: best practices for social software” revisited. **Library Technology Reports**, Chicago, n. 5, 2007b.

STEPHENS, Michael. Web 2.0, library 2.0, and the hyperlinked library. **Serials Review**, London, v. 33, n. 4, p. 253-256, dez. 2007c. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/00987913.2007.10765134> . Acesso em: 22 jul. 2024.

STEPHENS, Michael. **The hyperlinked library**. [S. l.]: Michael Stephens, 2011.

THOMAS, Catherine; KAMINSKA-LABBÉ, Renata; MCKELVEY, Bill. **Managerial problems from coevolving causalities: unraveling entangled organizational dynamics**. In: INSEAD CONFERENCE ON EXPANDING PERSPECTIVES ON STRATEGY PROCESSES' FONTAINEBLEAU, 2003, France. [S. l.: s. n.], 2003.

THURLER, Lariza. **Affordances em redes sociais e fluxos informacionais: diálogos da Ciência da Informação e a teoria das materialidades**. 2019. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Pós-Graduação em Ciência da Informação, Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro. 2019.

TIAN, Cui; HAN, Chuanfeng. How can China resolve the NIMBY dilemma in a network society? Government and society-negotiated decisions based on evolutionary game analysis. **Sustainability**, Basel, v. 14, n. 3, p. 1-21, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.3390/su14031308>. Acesso em: 22 jul. 2024.

WEINBERGER, David. Is there a library-sized hole in the Internet? **Research Information**, Ohio, Apr./May 2015.

An analysis of the network society from the perspective of the cluetrain manifesto: a new perspective on the relationship between people, technology and information

Abstract: The research presented in this article aims to highlight the following object of study: the relationship of complementarity of the cluetrain manifesto for the study of the unfolding of the network society today. Therefore, the objective of the research is to present the cluetrain manifesto as a complementary theoretical-conceptual contribution to the study of the unfolding of the network society today in Information Science. The research is qualitative developed using a methodology that encompasses bibliographic research and literature review either under the rapid review method, or by the Systematic Mapping of Literature. In the analytical procedures, it uses content analysis according to Bardin's recommendations, the moment of the research in which the frequency counting procedure occurs. As a result, the research managed to achieve the objective, since were found evidence of the representation of the cluetrain manifesto as a complementary and current theoretical-conceptual contribution to the study of the theme network society in Information Science. The discussion promoted brings light to important points for the field of study of Information Science, as the mentions of the new impacts of networks on people's lives and on working with information and knowledge.

Keywords: the cluetrain manifesto; network society; networked markets; knowledge management; information management

Declaração de autoria

Concepção e elaboração do estudo: Josceline Lira, Célio Andrade de Santana Júnior

Coleta de dados: Josceline Lira, Célio Andrade de Santana Júnior

Análise e interpretação de dados: Josceline Lira, Célio Andrade de Santana Júnior

Redação: Josceline Lira, Célio Andrade de Santana Júnior

Revisão crítica do manuscrito: Josceline Lira, Célio Andrade de Santana Júnior

Declaração de disponibilidade de dados

Todo o conjunto de dados que dá suporte aos resultados deste estudo está disponível em LIRA, Josceline. O manifesto cluetrain e sua contribuição para a compreensão dos impactos da internet para a sociedade em rede. 2022. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Pós-Graduação em Ciência

da Informação, **Universidade Federal de Pernambuco**, Recife, 2022.

Disponível em:

<https://repositorio.ufpe.br/handle/123456789/48436>. Acesso em: 20 maio 2025.

Autoria para correspondência

Josceline Lira

liraxl.joy@gmail.com

Editor-chefe

Thiago Henrique Bragato Barros

Como citar

LIRA, Josceline; SANTANA JÚNIOR, Célio Andrade. Uma análise da sociedade em rede sob a ótica do *Manifesto Cluetrain: uma nova perspectiva sobre a relação indivíduos, tecnologia e informação*. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 31, e-142376, 2025. <https://doi.org/10.1590/1808-5245.31.142376>

Recebido: 09/09/2024

Aceito: 28/04/2025

