



Textos Complementares

A importância do conhecimento

Christiana Nantes

Pós-graduada em Administração e Tecnologia da Informação pela UFF e Analista de Negócios de uma multinacional.

http://internativa.com.br/artigo_conhecimento_04.html

Embora o conhecimento sempre tenha sido necessário para elaborar os produtos, sua importância aumentou vertiginosamente com o desenvolvimento da ciência e da tecnologia, particularmente nas últimas décadas do século XX.

É fundamental saber como utilizar as informações e o conhecimento já existentes na organização. O "conhecimento" não se encontra apenas nos documentos, nas bases de dados e nos sistemas de informação, mas também nos processos de negócio, nas práticas dos grupos e na experiência acumulada pelas pessoas para aumentar sua produtividade e conquistar novas oportunidades.

Peter Drucker (1993) já indicava a importância do trabalhador intelectual. A partir de 1994, através de diversos autores, como Thomas Stewart, Leif Edvinsson, Larry Kahaner, Thomas Davenport, Laurence Prusak, Dorothy Leonard, Peter Senge, Anthony DiBella, Edwin Nevis, Debra Amidon, entre muitos outros, a abordagem da Gestão do Conhecimento vem ganhando força no mercado e no meio acadêmico.

O tangível está cedendo lugar ao intangível. Para perceber essa tendência, é útil analisar exemplos recentes de mercado, buscando entender como está a relação entre o valor real da empresa (sua capacidade de gerar riqueza) e o patrimônio líquido que está contabilizado no seu balanço patrimonial. Leif Edvinsson costuma citar em seus artigos o caso da Microsoft, onde essa relação chega a ser de 100 para 1: 99% do valor de uma das mais

importantes empresas do mundo não estão situados no campo do tangível.

Esta nova sociedade pressupõe uma mudança de cultura refletindo nas organizações, temos como exemplo Bill Gates considerado um dos homens mais rico do mundo, e o que vende? Capital intelectual, não sendo mente fabril.

Para Davenport (1998), capital intelectual ou conhecimento é gerenciar o conhecimento de funcionários. Apenas recentemente as empresas começaram a estimular seus funcionários a contribuir para as bases de conhecimento e para os bancos de dados de discussão. O conhecimento muitas vezes é um processo longo e confuso, e as maneiras de utilizá-las são múltiplas e imprevisíveis. Quase todas as primeiras tentativas de "construir o conhecimento falharam. Uma abordagem ecológica é fundamental simplesmente porque os seres humanos são essenciais para conceber, interpretar e obscurecer esse complexo tipo de informação".

Informação e conhecimento são, essencialmente, criações humanas, e nunca seremos capazes de administrá-los se não levarmos em consideração que as pessoas desempenham, nesse cenário, um papel fundamental.

Davenport (2001) define dados como "observações sobre o estado do mundo" e definiu conhecimento como a informação mais valiosa e, conseqüentemente, mais difícil de gerenciar. É valiosa precisamente porque alguém deu à informação um contexto, um significado, uma interpretação; alguém refletiu sobre o conhecimento, acrescentou a ele sua própria sabedoria, considerou suas implicações mais amplas. Afirma que a importância do envolvimento humano aumenta à medida que evoluímos por esse processo dados-informação-conhecimento. Os computadores são ótimos para nos ajudar a lidar com dados, mas não são tão adequados para lidar com informações e, menos ainda, com conhecimento.

Dado, informação e conhecimento.

De acordo com as definições do Dicionário do Aurélio da Língua Portuguesa, não há grande diferença entre dado, informação e conhecimento. Ainda que

com explicações diversas, cada um dos termos é apontado como sinônimo para os outros.

Já para os lingüistas, a análise é um pouco diferente. De acordo com o texto "Dado, Informação, Conhecimento e Competência", do professor Waldemar Stzer, do Departamento de Ciência da Computação da Universidade de São Paulo, "informação" é uma abstração informal que está na mente de alguém, representando algo significativo para essa pessoa, enquanto "dado" é a representação da informação em formato que permita que ela seja armazenada em um computador. Outra diferença fundamental apontada pelo autor é que o dado é puramente sintático, enquanto a informação é algo que contém, necessariamente, semântica. Finalmente, o professor caracteriza "conhecimento" como uma abstração interior, pessoal, de algo que foi experimentado, vivenciado por alguém. Assim, o conhecimento não pode ser descrito.

O filósofo francês Pierre Levy (1999), um dos principais estudiosos sobre a chamada Era da Informação, também apresenta alguns conceitos interessantes sobre os termos. O autor destaca que a informação e o conhecimento são as principais fontes de produção de riqueza, explicando que o saber antes se prendia ao fundamento e hoje se mostra como figura móvel. Levy diz que, hoje, o conhecimento está nas mãos das pessoas que aprendem, transmitem e produzem conhecimentos de maneira cooperativa em sua atividade cotidiana. E constata que quando a informação é transmitida de uma pessoa para outra, esta não a está perdendo; e que quando esta informação é utilizada, ela não é destruída.