

Gestão da Informação e do Conhecimento

Aula 05 – Aquisição da Informação

Dalton Lopes Martins
dmartins@gmail.com

2sem/2014



Aquisição da Informação

PROCESSO 2 - A aquisição da informação envolve as seguintes habilidades:

Identificar **fontes humanas de conhecimento especializado;**

Criar **canais de comunicação e rotinas para relatar e sistematizar as informações;**

Estabelecer **normas e incentivos para o compartilhamento da informação.**

Identificar fontes humanas de conhecimento

- Algumas perguntas de partida nos ajudam nessa questão:
 - Onde estão as pessoas que deveriam estar envolvidas na solução de um problema ou na elaboração de uma questão?
 - Como encontrar essas pessoas e ter a capacidade de mobilizá-las nos tempos em que as decisões devem ser tomadas?
 - O que as pessoas sabem que poderia contribuir para uma questão?
 - Como colocar em circulação aquilo que sabem?

Identificar fontes humanas de conhecimento

- É nesse momento que surge uma questão fundamental para a Gestão da Informação e do Conhecimento:
 - As redes sociais de relacionamento entre as pessoas!
 - A conversação entre as pessoas é um dos elementos fundamentais dessa etapa:
 - Somente em conversação, em diálogo é possível entendermos o mundo do outro, suas ideias, suas opiniões, sua forma de entender, suas visões e seus imaginários.

Identificar fontes humanas de conhecimento

- As pessoas se definem por várias formas de relacionamento:
 - Os cursos que estudaram;
 - Os trabalhos que já fizeram;
 - Os projetos que já trabalharam;
 - Os relatórios e materiais que já produziram;
 - As pessoas com quem conviveram (trabalho, amizade, estudo, etc...);
 - As coisas que falam e publicam.

Identificar fontes humanas de conhecimento

- Pensar em processos, técnicas e formas sociais de organizar e tornar acessível essas formas de relacionamento permite:
 - Uma organização produzir mapas de conhecimento de forma dinâmica e contínua;
 - Uma organização encontrar pessoas que possam ser mobilizadas em situações e temas que não podem ter relação direta com o trabalho que realizam hoje, mas que poderiam contribuir;
 - Criar novas formas e mais inteligentes de recombinação de pessoas a partir de seus próprios interesses e conhecimentos adquiridos.

Identificar fontes humanas de conhecimento

- A questão que se coloca é: como fazer esse tipo de mapeamento?
- Algumas técnicas podem ajudar nisso:
 - Questionários;
 - Perfil das pessoas;
 - Análise de redes sociais;
 - Análise de conteúdo de produções textuais;
 - Sistemas de apoio ao registro e conversação sobre essas atividades;
 - Técnicas coletivas de mediação de grupos.

Referência para estudo

“Tecnologia da Informação Aplicada à Gestão do
Conhecimento:
Tipologia e Usos de Softwares”

http://repositorios.questoesemrede.uff.br/repositorios/bitstream/handle/123456789/431/ENAN121_Carvalho_Ferreira.pdf?sequence=1

Exercício

- Faremos um exercício de mapeamento de redes temáticas para analisarmos uma das formas de como podemos trabalhar isso:
 - Respondam ao questionário que entregarei a vocês levando em consideração que em nossa simulação participamos de uma mesma organização e temos um projeto sobre Gestão do Conhecimento para desenvolver baseado na Internet.
 - Antes de responder o questionário, selecione o seu nome primeiro com uma caneta legível.

Criar canais de comunicação

- Como facilitar com que as pessoas continuem conversando e compartilhando seus interesses, suas produções e aquilo que pensam, dado que eles se atualizam dinamicamente;
- Como manter espaços que ampliem o que conhecemos e como conhecemos sobre aquilo que fazemos;
- Como criar espaços onde a inovação e novas formas de trabalhar possam se produzir.

Criar canais de comunicação

- Há diversas abordagens sobre como fazer isso:
 - Foco maior em tecnologia: a ferramenta é a solução;
 - Foco maior em processos: construir processos participativos é mais interessante para gradativamente construir sistemas mais inteligentes de trabalho;
 - Foco maior na junção entre processos e tecnologia: aquilo que chamamos de “design colaborativo” → desenhar o processo e a tecnologia em conjunto.

Criar canais de comunicação

- A postura da Gestão da Informação deve ser:
 - Observar o problema a partir de seu viés social;
 - Entender que fenômeno social está em jogo num grupo de pessoas antes de propor uma solução tecnológica;
 - Entender melhor como as pessoas desse grupo funcionam e como poderiam melhorar seu potencial comunicativo da forma mais fácil possível;
 - A tecnologia deve ser vista como consequência desse posicionamento e não como ponto de partida.

Criar canais de comunicação

Para a aplicação da abordagem e práticas do DP, cinco requisitos básicos citados por Clement e Van den Besselar (1993)¹ – os quais revisaram dez projetos que utilizaram essa abordagem - são apresentados por Bonacin (2004):

1. Acesso à informação relevante;
2. Possibilidade de tomar uma posição independente frente aos problemas;
3. Participação na tomada de decisões;
4. Métodos de Design Participativo apropriados;
5. Espaço para técnicas alternativas e/ou trocas (rearranjos) organizacionais.

Normas e incentivos para compartilhamento

- Como incorporar essa nova dimensão do trabalho na rotina das organizações:
 - Sistematizar conhecimento;
 - Conversar sobre outros problemas;
 - Incorporar outras ideias e inovações;
 - Lidar com informação complexa;
- Tudo isso tem modificado o gênero de trabalho com o qual temos no deparado:
 - Trabalho imaterial.

Trabalho imaterial

- A cena contemporânea do trabalho e da produção, como explicaremos, está sendo transformada sob a hegemonia do trabalho imaterial, ou seja, trabalho que produz produtos imateriais, como a informação, o conhecimento, idéias, imagens, relacionamentos e afetos.
- Na realidade, os trabalhadores envolvidos basicamente na produção imaterial constituem uma pequena minoria do conjunto global. O que isto significa, na verdade, é que as qualidades e as características da produção imaterial tendem hoje a transformar as outras formas de trabalho e mesmo a sociedade como um todo.

Trabalho imaterial

- Existe por exemplo a tendência, em várias formas de trabalho imaterial, para o obscurecimento da distinção entre horários de trabalho e de não trabalhar, estendendo o dia de trabalho indefinidamente até ocupar toda a vida, e uma outra tendência para o funcionamento do trabalho imaterial sem contratos estáveis de longo prazo, assumindo com isto a posição precária de se tornar flexível (realizar várias tarefas) e móvel (estar constantemente mudando de lugar).
- Certas características do trabalho imaterial, que tendem a transformar outras formas de trabalho, apresentam um enorme potencial para a transformação social positiva.

Trabalho imaterial

- O trabalho imaterial tende a assumir a forma social de redes baseada na comunicação, na colaboração e nas relações afetivas. O trabalho imaterial só pode ser realizado em comum, e está cada vez mais inventando novas redes independentes de cooperação através das quais produzir.

Trabalho imaterial

- Um dos maiores desafios do nosso tempo, portanto, é criar formas mais inteligentes desse tipo de trabalho;
- Isso é uma das questões fundamentais da Gestão da Informação e do Conhecimento → ela gere basicamente o que esse trabalho imaterial é capaz de produzir:
 - Pensar nos impactos desse trabalho e como ele muda as normas, regras e formas de regulação do trabalho atual é fundamental;
 - É nesse sentido que devemos pensar numa regulação mais interessante para esse funcionamento.

Trabalho imaterial

- Texto para leitura:

<http://copyfight.me/Acervo/livros/LAZZARATO,%20Maurizio%3B%20NEGRI,%20Anto%CC%82nio.%20Trabalho%20imaterial.pdf>