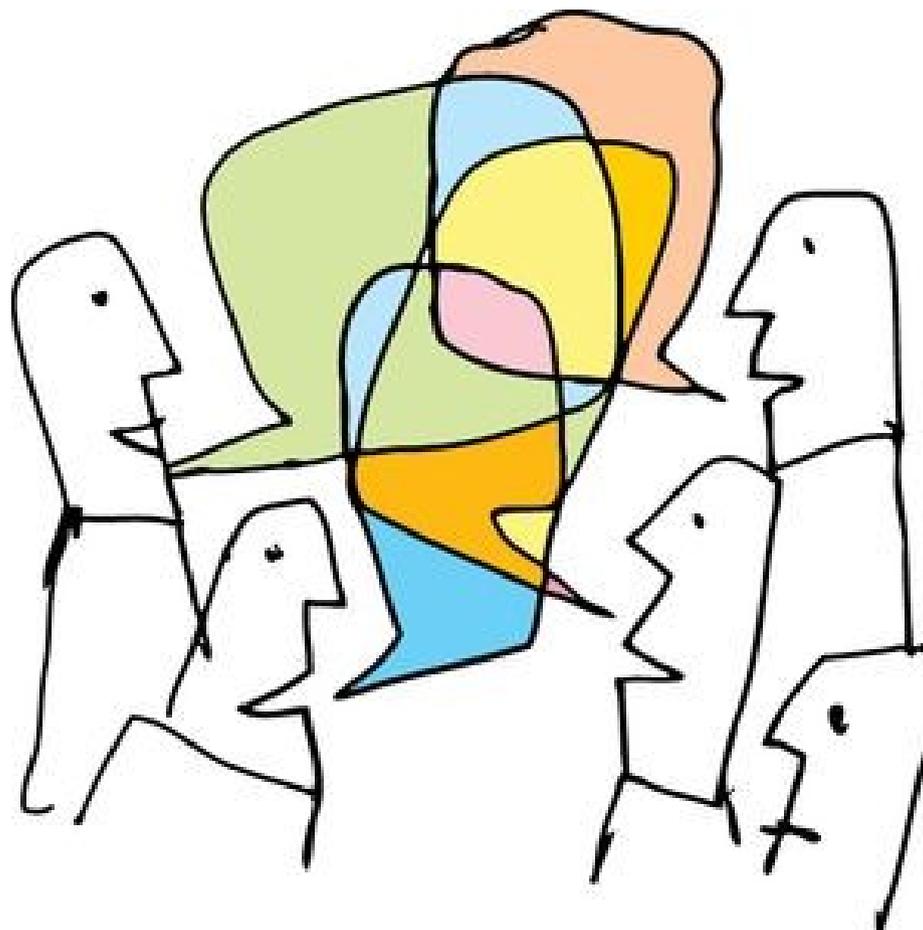


Gestão da Informação e do Conhecimento

Aula 08 – Disseminação e Uso da informação

Dalton Lopes Martins
dmartins@gmail.com

2sem/2014



PROCESSO 5 - A distribuição da informação envolve as seguintes habilidades:

Estimular o uso de informação, nos formatos adequados e por meio de diferentes canais de comunicação, tais como:

Comunicações mediadas por computador (e-mails, intranet e internet)

Fontes impressas (acervos de bibliotecas e de arquivos, murais, jornais internos)

Fontes informais (reuniões, eventos corporativos, grupos de trabalho, etc).

| Atrito | Soluções possíveis |
|---|--|
| Falta de confiança mútua | Construir relacionamentos e confiança mútua através de reuniões face a face |
| Diferentes culturas, vocabulários e quadros de referência | Estabelecer um consenso através de educação, discussão, publicações, trabalho em equipe e rodízio de funções |
| Falta de tempo e de locais de encontro; idéia estrita de trabalho produtivo | Criar tempo e locais para transferência do conhecimento: feiras, salas de bate-papo, relatos de conferências |
| Status e recompensas vão para os possuidores do conhecimento | Avaliar o desempenho e oferecer incentivos baseados no compartilhamento |
| Falta de capacidade de absorção pelos recipientes | Educar funcionários para a flexibilidade; propiciar tempo para o aprendizado; basear as contratações na abertura às idéias |
| Crença de que o conhecimento é prerrogativa de determinados grupos, síndrome do "não inventado aqui". | Estimular a aproximação não hierárquica do conhecimento; a qualidade das idéias é mais importante que o cargo da fonte |
| Intolerância com erros ou necessidade de ajuda | Aceitar e recompensar erros criativos e colaboração; não há perda de status por não se saber tudo |

Quadro 1: Fatores Inibidores do Conhecimento

10.2.2 Técnicas e Ferramentas para a Distribuição das Informações

.1 Habilidades de comunicações. As habilidades de comunicações são utilizadas para trocar informações. O emissor é responsável em tornar as informações claras, não ambíguas e completas de forma que o receptor possa não só recebê-las corretamente, mas também confirmar que elas foram adequadamente entendidas. O receptor é responsável em confirmar que a informação foi totalmente recebida e corretamente compreendida. A comunicação possui muitas dimensões:

- Escrita e oral, ouvida e falada.
- Interna (dentro do projeto) e externa (cliente, mídia, público, etc).
- Formal (relatórios, sínteses, etc) e informal (memorandos, conversas informais, etc).
- Vertical (para cima e para baixo na organização) e horizontal (entre pares).

.2 Sistemas de recuperação de informação. As informações podem ser compartilhadas pelos membros da equipe e as partes envolvidas através de uma variedade de métodos incluindo sistemas de arquivamento manual, banco de dados eletrônico, software de gerência de projeto, e sistemas que permitam acesso a documentações técnicas, tais como plantas de engenharia, especificações de objetivos, planos de testes, etc.

.3 Métodos de distribuição de informações. As informações do projeto podem ser distribuídas usando uma variedade de métodos incluindo reuniões de projeto, distribuição de cópias de documentos , acesso compartilhado à rede eletrônica de bancos de dados, fax, e-mail, canal de voz, vídeo conferência e projeto intranet.

mas das estratégias sugeridas por Davenport e Prusak (1998) para a transferência do conhecimento:

- **BEBEDOUROS, CAFETEIRAS, JANTARES, BOATES E CONVERSAS:** conversas nos bebedouros, restaurantes das empresas e até mesmo em boates, são boas ocasiões para a transferência informal do conhecimento. É bom lembrar que na 'Nova Economia', conversar é a mais importante forma de trabalho e também que conversas mais ou menos aleatórias acabam criando valor para a empresa;
- **FEIRAS E FÓRUMS ABERTOS DO CONHECIMENTO:** outra estratégia para o problema em questão é a criação de locais e ocasiões para que os colaboradores interajam informalmente. Referindo-se a passeios promovidos para criar oportunidades de intercâmbio entre funcionários que nunca tiveram oportunidades de se encontrarem e de feiras do conhecimento (que funcionam muito bem devido ao fato de serem relativamente não-estruturadas, permitindo ao colaborador que circule livremente e converse com quem queira);
- **CONSIDERAÇÃO DE OUTROS MEIOS TRADICIONAIS, FORMAIS E INTENCIONAIS DE COMPARTILHAMENTO E TRANSFERÊNCIA DA INFORMAÇÃO E DO CONHECIMENTO:** via adoção de arquitetura informacional eficiente e estruturas políticas internas que viabilizem a distribuição entre funções e unidades.

PROCESSO 6 - o USO da informação envolve as seguintes habilidades:

Geração de processos dinâmicos de **pesquisa**;

Geração de informações que resultam na **criação/recriação de significados**;

Construção de conhecimentos

Seleção de padrões de **decisões/ações**.

Podemos considerar, conforme Taylor apud CHOO (2006) que existem 8 (oito) **classes ou níveis de uso de informação:**

- 1) **Esclarecimento:** quando a informação é usada para desenvolver um contexto ou dar significado a uma situação;
- 2) **Compreensão do problema:** quando a informação é usada de maneira mais específica que o esclarecimento. É usada para desenvolver uma melhor compreensão de um problema específico.
- 3) **Instrumental:** quando a informação é usada apenas para se identificar o que fazer e como fazer.
- 4) **Factual:** a informação é usada para determinar fatos de um fenômeno ou evento; para descrever uma realidade ou situação.
- 5) **Confirmativa:** quando a informação é usada para verificar outra informação.
- 6) **Projetiva:** quando a informação é usada para prever o que provavelmente vai ocorrer no futuro.
- 7) **Motivacional:** quando a informação é usada para iniciar ou manter os indivíduos envolvidos, com o objetivo de continuar o desenvolvimento de uma determinada ação.
- 8) **Pessoal/política:** quando a informação é usada para desenvolver relacionamentos e aumentar o status, a reputação, a satisfação pessoal.

- Nestas 8 classes de uso de informação propostas por Taylor apud Choo (2006), temos que:
- Ocorre **maior complexidade intelectual e qualidade de uso de informações** ou seja ocorre maior competência informacional **do nível 1 para o nível 8.**
- Os **3 (três) primeiros níveis** representam **usos básicos de informação;**
- Dos **níveis 4 ao nível 8**, temos **usos de informação mais complexos em termos cognitivos, ou seja, temos maior competência informacional.**

Como avaliar o uso informacional?

- Aqui, atuamos a partir das metodologias de pesquisa que conhecemos:
 - Metodologias quantitativas
 - Avaliação de banco de dados, logs de sistemas, indicadores, etc...
 - Metodologias qualitativas
 - Questionários, entrevistas, técnicas individuais e coletivas.
 - Focos na GI:
 - Pesquisa em Gestão da Informação
 - Metodologia Científica
 - TCC