

Gestão da Informação e do Conhecimento

Aula 03

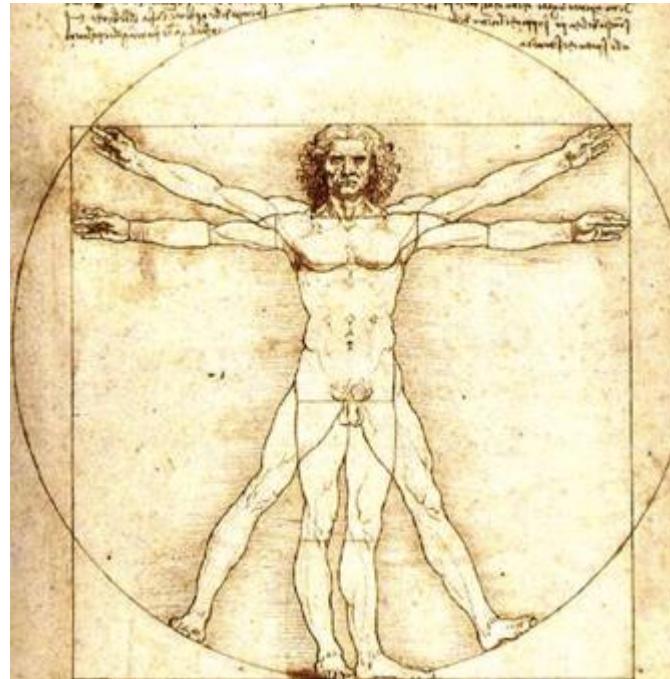
A organização do conhecimento: uma visão holística e fenomenológica de como as pessoas usam e produzem informação

Prof. Dalton Martins

dmartins@gmail.com

Gestão da Informação

Universidade Federal de Goiás



Foco da aula de hoje

- Vamos olhar com mais detalhes para o ciclo da informação:
 - Criação de significado
 - Construção de conhecimento
 - Tomada de decisão

O ciclo da informação



Figura 1: A organização do conhecimento – três arenas do uso da informação

Fonte: Choo, C.W. *A organização do Conhecimento*. São Paulo: Senac, 2003, p. 31

1. Criação de significado

- A principal atividade da informação é resolver a ambigüidade de informações sobre o ambiente:
 - O que está acontecendo lá fora?
 - Por que isso está ocorrendo?
 - O que isso significa?
- A criação de significado é feita retrospectivamente

1. Criação de significado

“O objetivo das organizações, vistas como sistemas de criação de significado, é criar e identificar fatos recorrentes, de modo a estabilizar o ambiente e torná-los mais previsíveis. Um fato perceptível é aquele que lembra algo que já aconteceu antes.”

K. E. Weick, *Sensemaking in Organizations*. Thousand Oaks: Sage, 1995, p. 170
Citado por Choo, C.W., *A organização do conhecimento*, São Paulo: Senac, 2003, p. 32.

1. Criação de significado

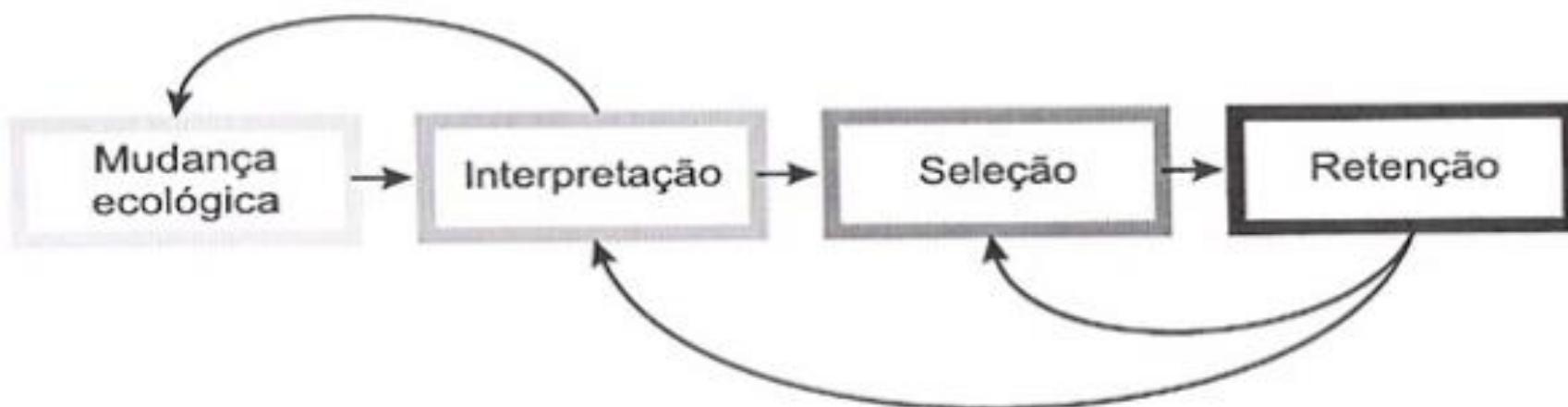


Figura 2: Processos de criação de significado numa organização

Fonte: Choo, C.W. *A organização do Conhecimento*. São Paulo: Senac, 2003, p. 33

- Exemplo: orquestras de jazz
- Organizações comportam-se como **sistemas interpretativos**

2. Construção do conhecimento

- A construção do conhecimento é conseguida quando:

- se reconhece o relacionamento sinérgico entre o conhecimento tácito e o conhecimento explícito dentro de uma organização e
 - são elaborados processos sociais capazes de criar novos conhecimentos por meio da conversão do conhecimento tácito em conhecimento explícito.

2. Construção do conhecimento



Figura 3: Processos de conversão do conhecimento organizacional

Fonte: Choo, C.W. *A organização do Conhecimento*. São Paulo: Senac, 2003, p. 38

3. Tomada de decisões

- Mundo ideal *versus* mundo real
- Princípio da racionalidade limitada
- Categorias de limites:
 - Capacidade mental, hábitos e reflexos
 - Extensão do conhecimento e das informações
 - Valores e conceitos divergentes dos objetivos da organização

3. Tomada de decisões

- Ator organizacional comporta-se de duas maneiras diferentes quando toma decisões:
 - Procura um curso de ação que seja satisfatório ou suficientemente bom, em vez de buscar o melhor.
 - Simplifica o processo decisório.
- Programas de desempenho / Rotinas organizacionais

3. Tomada de decisões



Figura 4: Aspectos dos sistemas decisórios de uma organização

Fonte: Choo, C.W. *A organização do Conhecimento*. São Paulo: Senac, 2003, p. 44

A organização do conhecimento



Figura 5: O ciclo do conhecimento

Fonte: Choo, C.W. *A organização do Conhecimento*. São Paulo: Senac, 2003, p. 51

Resumo: 3 modelos de uso da informação organizacional

Modo	Idéia central	Resultados	Principais conceitos
Criação de significado	Organização interpretativa: Mudança ambiental → Dar sentido aos dados ambíguos por meio de interpretações. A informação é interpretada.	Ambientes interpretados e interpretações partilhadas para dar significado.	Interpretação, seleção, retenção.
Construção do conhecimento	Organização aprendiz: Conhecimento existente → Criar novos conhecimentos por meio da conversão e da partilha dos conhecimentos. A informação é convertida.	Novos conhecimentos explícitos e tácitos para a inovação.	Conhecimento tácito. conhecimento explícito. Conversão do conhecimento.
Tomada de decisões	Organização racional: Problema → Buscar e selecionar alternativas de acordo com os objetivos e preferências. A informação é analisada.	Decisões levam a um comportamento racional e orientado para os objetivos	Racionalidade limitada. Premissas decisórias. Regras e rotinas.

Quadro 09 – Os três modelos de uso da informação organizacional.
Fonte: CHOO, 2003, p. 46.

Projeto

- Formato:
 - Grupo entre 4 e 5 pessoas;
 - Relatório analítico do trabalho;
 - Produto informacional prototipado/acabado.
- Tema:
 - Organização de foco:
 - Faculdade de Informação e Comunicação
 - LABICOM.
 - Tema será construído a partir de mapeamento de necessidades identificadas por usuários reais da Faculdade ou do Laboratório.
- Estrutura do trabalho:
 - Mapeamento de necessidades: questionário e entrevistas
 - Levantamento de fontes de informação
 - Organização e representação da informação
 - Construção de produtos e serviços
 - Divulgação e plano de mediação dos produtos e serviços
 - Avaliação do uso da informação