

Tese de Doutorado

O Ideal do Conhecimento Codificado na “Era da Informação”: o programa de gestão do conhecimento

Rosa Maria Quadros Nehmy¹

Doutora em Ciência da Informação

*Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação / Escola de Ciência da
Informação da UFMG*

04/04/2001

PALAVRAS-CHAVE

Sociedade da informação - Gestão do conhecimento - Pesquisa
etnográfica - Internet

RESUMO

A resposta encontrada nos discursos da “sociedade da informação/conhecimento” para a pergunta sobre a possibilidade de codificar o conhecimento é afirmativa, não no sentido da possibilidade, mas do desejável. A ideologia subjacente a esses discursos invoca como condição do desenvolvimento social a concentração em determinada espécie de conhecimento, o de caráter utilitário, e, através da mediação unívoca do mundo da produção, aquele conhecimento diretamente aplicável a ele, o conhecimento operacional. O elemento que vai dar organicidade a tal pretensão é a tecnologia da informação, eleita como agente da transformação social. O confronto entre esses discursos e a realidade econômica demonstra que a compreensão para a hegemonia desses discursos repousa nas novas condições de produção do regime de acumulação flexível. As características básicas desse regime, a fluidez do capital e o trabalho distribuído por elas possibilitado, imprimem à comunicação interna ou à rede de empresas o lugar por excelência de alvo da gerência, na medida em que é preciso de alguma maneira recuperar a integridade do processo de trabalho. E a linguagem própria para a comunicação entre setores e equipes é a linguagem formalizada, capaz de ser aprendida por todos os participantes, linguagem codificada. O programa de gestão do conhecimento consiste em prolongamento das necessidades percebidas pela “soci-

¹ E-mail: rosaq@uol.com.br

idade da informação/conhecimento” e da produção flexível. A proposição é a de explicitar elementos do processo de trabalho (especialmente o conhecimento do trabalhador) ainda não legitimados, enquanto elementos de valor, para além do permitido pelo funcionamento das tecnologias da informação. Com a intenção de produzir tecnologia de intervenção centrada na palavra, o programa esbarra no próprio objeto escolhido: o saber tácito do trabalhador é refratário à explicitação. O estudo de caso do fórum Brint revela as dificuldades de um grupo de praticantes para levar a cabo as proposições do programa. Persiste a descrença na possibilidade de a gestão do conhecimento constituir um *corpus* teórico metodológico consistente. Porém permanece a intenção de explicitar e descrever o conhecimento prático mesmo que restringido à sua parte mais à tona, atentando-se para a possibilidade de ampliar sua descrição. Fica evidente na análise da discussão do fórum Brint que o compartilhamento do conhecimento e a apropriação pela empresa do saber fazer do trabalhador envolvem relações sociais que escapam à possibilidade da gestão pretendida. A análise das relações sociais dessa própria comunidade virtual é exemplo dessa barreira. Esse grupo de discussão que se propõe a debater condições de transferência do saber fazer em gestão do conhecimento, ele mesmo não realiza a tarefa. Porém o discurso da gestão do conhecimento produz reflexos sociais, fazendo eco com os discursos da sociedade da informação e aos esforços de codificação da conduta humana empreendidos pela teoria cognitivista e pela inteligência artificial. A situação de interação social, objeto da sociologia, permanece ainda impermeável à decifração da forma desejada. Por outro lado, o objetivo do trabalho tradicional da ciência da informação, a codificação do conhecimento em sistemas fechados, expande-se para todo o tipo de conhecimento e desapropria-se o trabalhador da informação de suas ferramentas transferidas para a lógica informática. Sugere-se ao final que esses dois campos de saber reflitam sobre a questão e se posicionem no debate sobre o ideal de se codificarem todos os conhecimentos.

KEYWORDS

Information Society - Knowledge management - Ethnographic research - Internet

ABSTRACT

The answer found in the discourses of information/knowledge society about codifying knowledge is positive, not in the sense of the possibility, but in that of the desirable. The underlying ideology to these discourses indicates, as a condition for social development, the concentration in a specific kind of knowledge – the

utilitarian one – , and through the univocal mediation of the productive world, that knowledge directly applicable to it, that is, the operational knowledge. The element that will make this pretension organic is the information technology, chosen as the social change agent. The confrontation between these discourses and the economic reality reveals that their hegemony lies in the new productive condition, the flexible production. Characteristics of this production – capital fluidity and immaterial work, initiate new competition rules and new forms of administrating the production of goods and services. On the other hand, the intensive use of information technologies (and the language underlying them) together with the distributed work system allowed by them, make intern communication - or enterprise web communication – the main place for management, in that it is necessary somehow to retrieve the integrity of work process. And the appropriate language for communication between sectors and work teams is the formal language, which may be apprehended by all (codified language). The knowledge management program is a consequence of perceived needs by the information/ knowledge society and those of production. Its proposition is to explicit elements of work process, workers’s knowledge not yet legitimated as elements of value, beyond the explicitness allowed by information technologies. With the intention of producing intervention technology focused on the word, the program finds an obstacle in its very chosen object: worker’s tacit knowledge resists to explanation. The case study forum (BRINT) shows the difficulties of a community of practitioners to carry out the program propositions. The disbelief persists in the possibility of knowledge management to become a consistent methodological- theoretical body of knowledge. Nevertheless the intention of describing practical knowledge remains even if restricted to its most superficial part, in an attempt to make it possible to expand its description. The evidence remains in the analysis of Brint discussions which show that the share of knowledge as well as the appropriation by the institution of the worker’s know-how involve social relations which escape the possibility of the intended management. The analysis of social relations in that very virtual community reveals an example of obstacle. That group of discussion, which aims at debating knowledge transfer conditions through knowledge management... the group itself fails to carry out the task. But the discourse about knowledge management produces social reflexes echoing the information society discourse and the effort to codify human conduct, carried out by the cognitive theory and the artificial intelligence. The social interaction context, object of sociology, remains yet impermeable to descriptions in the desired way. On the other hand, the objective of information scientist traditional work, that is, knowledge codification in closed systems, expands towards every kind of knowledge and deprives information workers of information on their tools, transferred to the logics of the informatics. At the end we suggest that these two fields, sociology and information science, must reflect on the question and take a position in the debate about the ideal of codifying all kinds of knowledge.