

Sociedade do Conhecimento: Conceitos e reflexões na perspectiva de valorização de ativos intangíveis

Claudia V. Viegas¹

RESUMO

Este artigo tem por objetivo apresentar alguns conceitos e exemplos relativos à sociedade do conhecimento como desenvolvimento da sociedade da informação, especialmente no âmbito da economia e do trabalhador que integram esta que é considerada uma nova fronteira no estabelecimento de redes de relações num cenário de intensificação do uso dos recursos de informática. Além de conceitos, são indicadas algumas mudanças apontadas por pesquisadores da sociedade do conhecimento como inerentes a este novo momento que está se delineando, e são propostas reflexões sobre os rumos que a construção, a gestão e a disseminação do conhecimento assumem em uma configuração social marcada pela crescente valorização de recursos intangíveis.

Palavras-chave: sociedade do conhecimento; trabalhador do conhecimento; gestão do conhecimento; ativos intangíveis.

ABSTRACT

This article has the aim to present some concepts and examples related to knowledge society as information society development, specially regarding economy and worker which integrate this new borderline in a network relationship settlement linked to a scenario where informatic resources using gets more intense. More than concepts, some changes are indicated, pointed out by knowledge society' researchers, as typical of this new moment which is arising. At the same time, considerations are proposed concerning to the path in which knowledge leans to be built, managed and disseminated on a social arrangement remarked by increasing value of intangible assets.

Keywords: knowledge society; knowledge worker; knowledge management; intangible assets.

1. DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO À SOCIEDADE DO CONHECIMENTO

Nos últimos dez anos, a sociedade mundial vem experimentando a intensificação do uso da informática nos processos comunicativos, de forma jamais vista anteriormente. A abertura da Internet ao uso comercial, paralelamente à sua utilização intensiva no meio acadêmico, foi determinante para a criação de novas formas de concepção do valor. Não foram apenas os modos de trabalhar nas suas relações espaço-temporais e as categorias de trabalho, na apropriação e transformação de seus modelos e ferramentas que delinearam a formação de uma sociedade capaz de surpreender a si mesma com as mudanças profundas possibilitadas pelas interconexões por cabos, modems, fibras óticas e outros aparatos tecnológicos afins. Mais que isto, assistiu-se, em um espaço de tempo muito curto, a uma espécie de caos informativo, a uma profusão de imagens, sons, textos e hipertextos demandados em tempo real, intensivamente, e de forma muitas vezes aleatória, transformando a atividade de conhecimento numa espécie de montagem e desmontagem sucessiva, frenética e incessante de módulos informativos que nem sempre fazem sentido dentro dos contextos em que precisam ser tratados os problemas.

Compreender e guiar-se efetivamente em meio a tantas possibilidades de tratamento de dados é o desafio que alguns pesquisadores estão apontando como uma espécie de solução de continuidade para a chamada sociedade da informação algo, aliás, intuitivamente percebido por quem atua na dependência do mundo das chamadas superestradas da informação. Para alguns deles, esta sociedade emulada tipicamente com a profusão da Internet e seus efeitos sobre as mídias tradicionais tende a ser superada pela designada sociedade do conhecimento,

¹ Jornalista, mestre em Administração (UFRGS), doutoranda em Engenharia e Gestão do Conhecimento (UFSC), professora e bolsista de Doutorado do Centro Universitário Feevale.

na qual os ativos passam a ser cada vez mais intangíveis, associados antes ao valor da informação, em tempo e lugar adequados, para a resolução de problemas, do que ao valor intrínseco de bens materiais.

A mais recente década está marcada por um frenesi tecnológico-informativo que só há pouco tempo vem sendo questionado quanto à sua finalidade e efeitos. Davenport (2000), por exemplo, compara a sociedade moderna das super-redes de computadores a uma grande teia mundial de encanamentos, que teriam suas conexões, tubos e válvulas copiosamente descritos e devassados em detalhes, em milhares de revistas, livros e artigos que refletiriam as possibilidades de uso e maximização desse pantagrúel comunicativo. Segundo ele, o grande problema da sociedade da informação seria deixar de dar atenção à qualidade da água por analogia, da informação que circularia por esses encanamentos ou rede de computadores.

Os sinais de nossa obsessão com a tecnologia manifestam-se em toda parte. Empresas e consumidores gastam, anualmente, mais de 1 trilhão de dólares em TI (Tecnologias de Informação). Aproximadamente metade dos investimentos empresariais nos Estados Unidos são aplicados em TI. [...] A filosofia é que, 'se desenvolvermos a TI, o resto virá', sem a preocupação de se saber se a tecnologia realmente responde às necessidades da empresa ou se ela fornece uma melhor informação. Quais as consequências desta obsessão? Na verdade, elas são extremamente decepcionantes. Mesmo os mais rigorosos economistas custam a encontrar correlações entre investimentos em TI e produtividade, lucros, crescimentos, rendimentos ou qualquer outra forma de se medir o benefício financeiro (DAVENPORT, 2000, p. 15).

De forma relativamente semelhante, Ignacio Ramonet critica o ato de informar-se na sociedade da informação, qualificando-o como cansativo. Conforme este autor, a velocidade dos processos informacionais trouxe uma nova concepção ao ato informativo: passou-se de uma instância de preocupação com a precisão e a contextualização para a instância meramente do instantâneo:

Ainda recentemente, informar era, de alguma forma, fornecer não só a descrição precisa e comprovada de um fato, de um acontecimento, mas também um conjunto de parâmetros contextuais que permitiam ao leitor compreender seu significado profundo. Era responder a questões básicas como estas: Quem fez o quê? Quando? Onde? Como? Por quê? Com que meios? Em que circunstâncias? E quais são as consequências? [...] Hoje em dia, informar é "mostrar a história em curso, a história acontecendo" [...] (RAMONET, 1999, p. 133)

Uma vez constatado o impasse perante a transformação qualitativa da informação, mais visível nos contextos de sua utilização para a resolução de problemas, surge o questionamento sobre como valorá-la de modo mais efetivo. Até que ponto a noção de sociedade da informação está dando espaço a uma visão realmente preocupada com a própria informação no sentido de criação, estruturação, gerenciamento e

disseminação de conhecimentos? Em outras palavras, até que ponto se estaria ou não migrando de uma sociedade da informação para uma sociedade do conhecimento?

A partir deste questionamento, surge a necessidade de balizar as seguintes discussões

- a forma de delineamento dos conceitos de sociedade de informação e sociedade do conhecimento e suas relações;
- o desdobramento da noção de conhecimento enquanto criação, estruturação e disseminação de ativos intangíveis;
- a explicitação de algumas características e exemplos relacionados à sociedade do conhecimento, como economia e trabalhador do conhecimento.

Um dos requisitos do progresso voltado ao bem-estar humano está no tratamento adequado da informação, de modo a convertê-la em conhecimento para a resolução de problemas. Neste sentido, a discussão proposta neste artigo justifica-se à medida que possibilita não apenas o esclarecimento de conceitos, mas uma abordagem relacional e reflexiva sobre as possibilidades de desenvolvimento da sociedade do conhecimento a partir da sociedade da informação, na perspectiva da gestão do conhecimento. Trata-se de um debate relevante, porque atinge indistintamente todas as disciplinas, podendo ser aplicado de maneira transversal.

É importante ressaltar que o termo gestão do conhecimento, que permeia este debate, apresenta múltiplas facetas quanto à sua contextualização e, mais recentemente, vem sendo trabalhado no sentido de aproximar a gestão organizacional à gestão por processos, esta permeada pela absorção de recursos de Tecnologias de Informação (TIs). Os referenciais de modelos mentais para a criação de uma cultura do conhecimento estão na base das concepções mais clássicas que tipificam a transição de uma sociedade baseada somente em TIs para uma sociedade em que a concepção de conhecimento como valor seja colocada antes das tecnologias propriamente ditas. É neste sentido que Nonaka e Takeuchi (1997) destacam a emergência dos aspectos de relacionamento e espaço compartilhado para caracterizar esta transição.

2. CONCEITOS: SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO E SOCIEDADE DO CONHECIMENTO

Entre as diversas formas de conceituar sociedade da informação e sociedade do conhecimento, mais ou menos abrangentes, buscam-se as que apresentam foco na questão do valor, ou seja, de como a informação e, posteriormente, seu tratamento rumo ao delineamento de capacidades cognitivas geradoras de progresso social, vêm se configurando numa sociedade cada vez mais marcada pelas redes de relações. Assim, conforme a conceitualização da Enciclopédia Virtual Wikipedia:

A sociedade da informação é um novo tipo de sociedade. É específico deste novo tipo de sociedade a posição central que a tecnologia de informação tem para a produção e para a economia. A sociedade da informação é vista como sucessora da sociedade industrial (WILKIPEDIA, 2005).

Nesta concepção, destacam-se duas características: o papel da informação como central e o caráter substitutivo desta nova sociedade a da informação perante a sociedade industrial. Torna-se claro que se a informação tem o papel mais importante, faz-se indispensável o foco nas TIs como elementos geradores de valor no lugar ou em acréscimo aos tradicionais meios de produção da sociedade industrial, cujos resultados são bens materiais, ativos tangíveis. Assim, a sociedade da informação configura-se como uma nova visão de valor e, portanto, de modos de trabalhar, relacionar-se, enfim, de viver: “[...] nossas sociedades estão crescentemente estruturadas ao redor da oposição bipolar da Rede e do Ser” (CASTELLS, 1996, p. 3).

Por detrás desta síntese de Castells, verifica-se que a ascensão da sociedade da informação, com sua miríade de tecnologias, trouxe uma bipolaridade cuja intensidade não havia sido antes experimentada: a de seres humanos que representam-se e interagem ao mesmo tempo como redes e como indivíduos com suas particularidades, num contexto socioeconômico em que as hierarquias verticais, típicas da sociedade industrial dos bens tangíveis são substituídas por teias com múltiplos nós, alheias à hierarquia, mas ávidas por informações, nas quais as pessoas buscam reorganizar suas visões de mundo diante das imposições das TIs. Esta concepção é bastante análoga à descrição de Davenport, ao representar o mundo como uma grande rede de encanamentos, na qual o valor está no veículo água, ou então informação, se os canos forem pensados como os suportes físicos das tecnologias de informação.

Como o foco do conceito de sociedade da informação é ainda eminentemente tecnológico, grandes questionamentos, especialmente entre teóricos das ciências sociais e humanas, assomam a respeito do modo de uso e da finalidade da informação enquanto novo ativo. Tais inquietações geralmente passam pela indagação acerca do papel humano no desenvolvimento e uso das TIs. É neste escopo que a noção de uma sociedade do conhecimento passa a ser cunhada. Trata-se, resumidamente, de “uma sociedade que cria, compartilha e usa o conhecimento para a prosperidade e o bem-estar de sua população” (NEW ZEALAND MINISTRY OF ECONOMIC DEVELOPMENT, 2004).

Observa-se que a idéia de sociedade do conhecimento embute alguns conceitos-chave em sua composição criação, compartilhamento e uso e, ao mesmo tempo, uma finalidade: a prosperidade voltada ao bem-estar humano. Ao colocar o bem-estar, e não as TIs, como finalidade de si mesma, a sociedade do

conhecimento imprimiu um salto qualitativo à idéia de valor no contexto dos ativos de produção. Estes ativos, que até a sociedade da informação estavam sendo valorizados enquanto meios que permitem a circulação de informações e a criação de redes de relações mais plenas de contatos e nós, ou mesmo enquanto produtos intangíveis desses meios trocas, por exemplo passam a ser valorizados em um nível ainda mais intangível, que é o do progresso voltado ao bem-estar humano. A plenitude humana, como decorrente da fruição do conhecimento de forma relacional, em que pesem as tentativas de sua conceitualização, apresenta-se como uma noção complexa, mas intuitivamente sensível: embora sujeito a diferentes apreensões simbólicas, ela é sempre percebida e reconhecida subjetivamente.

3 CONHECENDO O CONHECIMENTO: DO EXPLÍCITO AO TÁCITO

A compreensão de uma sociedade do conhecimento e de seus desdobramentos não pode prescindir de algumas reflexões a respeito do próprio conhecimento, da maneira como ele se engendra e passa a ser objeto de valoração enquanto compartilhado. A proposta, aqui, não é uma incursão filosófico-epistemológica sobre o conhecimento em si e suas possibilidades de existência e estruturação. É, antes, a análise de redes de conceitos que possibilitem uma compreensão e explicitação de conhecimento num contexto de evolução tecnológica da sociedade, dentro da noção de formação de valor a partir da operação humana sobre as TIs e sobre outras formas de tratamento da informação que valorizem saberes nem sempre formalizados em bits e bytes.

Na sua complexidade, o conhecimento é associado à capacidade de ação consciente. Segundo Maturana e Varela (1995), “conhecer é ação efetiva, ou seja, a efetividade operacional no domínio de existência do ser vivo” (MATURANA e VARELA, 1995, p.71).

Porém, longe da complexidade aludida por Maturana e Varela e perto do mundo dos problemas reais enfrentados por organizações, o conhecimento, em suas abordagens relacionadas ao desenvolvimento de tecnologias, passou por diversas acepções. Destacam-se as behavioristas que tentavam emular, em computadores, as características de processamento de informações do cérebro humano e as cognitivistas, baseadas no tratamento simbólico de informações por meio de extração e formalização do que era concebido como conhecimento a partir da mente de especialistas. No primeiro caso, configurado especialmente a partir da época da Segunda Guerra Mundial, o expoente a que se chegou foram os desenvolvimentos na área de Inteligência Artificial (IA) e redes neurais, com seus primeiros resultados visíveis a partir da década de 60. No segundo caso, o resultado mais significativo foi o desenvolvimento e a aplicação dos chamados Sistemas

Especialistas (SEs) e seu desdobramento em Raciocínios Baseados em Casos (RBCs), cuja evolução e aplicação no campo organizacional, para a resolução de problemas, é algo bastante recente, da década de 90.

Tais formas de tratar o conhecimento privilegiam mais processos do que pessoas. Isto foi claramente percebido e interpretado como equívoco por alguns pesquisadores, que então passaram a propor uma abordagem centrada no conhecimento da experiência, de natureza inalienável, para o desenvolvimento humano, e não unicamente dos sistemas de informação. Entre esses autores, destacam-se Nonaka e Takeuchi (1997), que apresentaram o diferencial de conceber o conhecimento como construções de estados mentais, classificando-o como de duas naturezas essenciais: tácitos, procedurais ou de ação; e explícitos, declarativos ou formais.

Os conhecimentos tácitos classificam-se em conhecimentos da experiência, advindos da vivência corporal; conhecimentos simultâneos, do “aqui e agora”; e conhecimentos análogos, advindos da prática. São intangíveis, como as crenças pessoais, as perspectivas e os sistemas e valores são considerados por Nonaka e Takeuchi (1997) os mais importantes. Já os conhecimentos explícitos são objetivos, sendo classificados como: conhecimentos da racionalidade, produtos da mente; conhecimentos sequenciais, do “lá e então”; e conhecimentos digitais a teoria, as afirmações gramaticais, as expressões matemáticas, as especificações, os manuais.

Os saberes que estão na mente das pessoas e que dificilmente podem ser verbalizados e transformados em regras do tipo tácito vêm ganhando cada vez mais valor na sociedade do conhecimento, uma vez que eles advêm do acúmulo e da interação de experiências únicas, sendo incapazes de ser replicados ou reproduzidos, a não ser com grosseiras imperfeições e com resultados duvidosos. Este é um dos ativos relacionados à geração de progresso para o bem-estar.

Uma outra abordagem interessante a respeito de conhecimentos tácitos e explícitos é apresentada em um relatório do governo da Irlanda a respeito das características da sociedade do conhecimento, emergente naquele país. Conforme o documento, o conhecimento pode ser de quatro tipos: *know what* (saber o quê, fatos), *know why* (saber por quê, causas e conseqüências), *know who* (saber quem, numa rede de relações) e *know how* (saber como, processos).

Enquanto *know what* e *know why* são tipos de conhecimentos gerados diretamente a partir de informações, podendo ser adquiridos facilmente por estudo ou consulta a fontes de informação enciclopédica, *know who* e *know how* são conhecimentos que exigem, respectivamente, redes de

relações contatos profissionais e experiência acumulada, além de habilidades. Estes dois últimos são, portanto, tipos de conhecimentos tácitos, dificilmente mensuráveis e codificáveis, mas essenciais para a efetivação da sociedade do conhecimento (O'HARA, 2002).

A partir desta percepção de mudança, os autores do documento concluem que a economia e, por extensão, a sociedade:

[...] torna-se uma hierarquia de redes, dirigidas pela aceleração da taxa de mudança e da taxa de aprendizagem. O que é criada é uma nova sociedade em rede, onde a oportunidade e a capacidade de ter acesso e de acrescentar conhecimento e aprendizagem em relações intensivas determina a posição socioeconômica de indivíduos e de firmas (OCDE, 1996, apud O'HARA, 2002, p. 21).

É importante ressaltar que se o conhecimento tácito ganha um papel estratégico na sociedade do conhecimento, seu par, o explícito, não pode ser desprezado. Cada vez mais, as formas de criar, estruturar e gerenciar o conhecimento, necessárias à construção do bem-estar, serão determinadas justamente pela dialética entre os tipos de conhecimento formal e informal, simbólico e procedural.

O conhecimento explícito, aliás, cumpre o importante papel de infra-estrutura de base para a construção e uso de novos conhecimentos, pois é ele que possibilita a existência de uma sociedade da informação com suas TIs que formam o tecido concreto para as redes de relações da nova sociedade do conhecimento. Logo, não se trata de substituir um tipo de conhecimento ou um tipo de sociedade por outro, mas de combinar ambos e ambas, respectivamente, de modo a que o ser humano, com seus valores mais intangíveis, possa ser beneficiado.

4. ECONOMIA DO CONHECIMENTO: O CASO DO GOVERNO IRLANDÊS

Diante das considerações relativas às interdependências entre conhecimentos tácitos e explícitos e sua configuração na transição da sociedade da informação para a sociedade dos ativos intangíveis, surgem questões como:

- Quais as implicações da sociedade do conhecimento para as condições de vida e de trabalho?
- Esta sociedade necessariamente leva a uma nova prosperidade para todos?
- Quais são as contribuições práticas da sociedade do conhecimento?
- Como esta sociedade desenvolve estruturas organizacionais?
- A sociedade vai se tornar mais democrática e transparente?
- Quais contribuições as novas tecnologias

podem trazer para isto?

Estas são perguntas intrigantes e de difícil resposta no contexto da sociedade do conhecimento, pois ela é um fenômeno ainda iniciante. Alguns indicativos preliminares para tentar responder a questionamentos desta natureza são apresentados, por exemplo, no relatório *Building the Knowledge Society*, elaborado pela Comissão da Sociedade da Informação (ISC) do governo da Irlanda. O documento traz indicadores relativos à crescente importância da gestão do conhecimento uma das atividades da sociedade do conhecimento como contributiva para a geração de riquezas econômicas. Segundo o relatório, cerca de 70% a 80% do crescimento econômico atual, no mundo, estão baseados na melhoria da capacidade de armazenar e utilizar informações digitais. Entre países da Organização para Cooperação e Desenvolvimento (OCDE), 50% do Produto Interno Bruto (PIB) baseavam-se, já em 1996, no conhecimento.

Mas afirma o relatório se as tecnologias de informação e comunicação transformaram a economia, elas não produziram novas idéias, pelo menos não do ponto de vista de como o conhecimento é engendrado nas bases organizacionais. Há ainda três desafios essenciais aos governos para a construção dos fundamentos de prosperidade social e econômica, típicas da sociedade do governo:

- desenvolvimento de redes de conectividade de banda larga;
- estímulo a um clima de inovação, com a construção de uma classe de pesquisa em ciências avançadas e tecnologias de base, incluindo os setores organizacional e arranjos para a entrega de serviços;
- investimento em pessoas com habilidades para promover uma cultura de aprendizagem de longa duração, percebendo o potencial das tecnologias de informação e comunicação para a entrega de novas soluções de aprendizagem no âmbito social (O'HARA, 2002).

Ainda de acordo com o relatório do governo irlandês, os países bem-sucedidos no século XXI serão aqueles em que as pessoas forem criativas, adaptativas e habilidosas souberem gerir o seu conhecimento, especialmente o de longa duração, ou seja, o tácito, que é a chave para as políticas públicas. Este é o motivo pelo qual o governo da Irlanda está investindo pesado na área de gestão da informação: para incrementar serviços públicos *online*, foram investidos, em pesquisa e desenvolvimento de infra-estrutura de banda larga, o equivalente a 8 bilhões de euros, somente em 2001. A busca de parcerias entre o governo e instituições privadas é essencial para viabilizar esse tipo de projeto (O'HARA, 2002).

Uma análise importante a respeito das

características da economia do conhecimento é feita por Evers (2001) ao analisar a inserção da Malásia neste novo contexto. Ele afirma que o conhecimento é mais difícil de mensurar em relação a fatores como trabalho e capital. Mas, uma vez produzido, pode ser reproduzido a baixos custos de transação. Assim, conforme o autor, devem aumentar os esforços para o registro de patentes e direitos autorais, pois isto protege a criatividade como um diferencial de habilidade.

De acordo com Evers (2001), enquanto outros bens sucumbem à lei do retorno, o conhecimento aumenta a sua utilidade marginal, o que significa que quanto mais utilizado e compartilhado, mais cresce e torna-se útil, uma vez que possibilita a conformação de padrões para solução de problemas que podem servir de base para desafios novos nos quais estejam embutidas situações pelo menos parcialmente já enfrentadas. Evers (2001) também afirma que o conhecimento é necessário para o uso mais efetivo do próprio conhecimento e que é muito difícil estimar a contribuição do conhecimento para o crescimento econômico razão pela qual, provavelmente, muitas organizações da economia industrial ainda não tenham despertado para esta abordagem do conhecimento.

Um estudo histórico, citado por Evers (2001), indica que a contribuição do conhecimento foi de 26% para o crescimento econômico dos Estados Unidos entre 1929 e 1948, mas de 48% entre 1948 e 1973. Além disto, segundo ele, os membros da sociedade do conhecimento obtiveram um estágio médio de educação mais avançado em comparação com os de outras sociedades, suas indústrias passaram a produzir produtos aos quais foi integrada Inteligência Artificial e suas organizações públicas e privadas transformaram-se em organizações inteligentes.

Paralelamente a essas características que tipificam a transição da sociedade da informação para a do conhecimento, verifica-se, conforme exemplificado por Evers (2001), uma crescente organização do conhecimento em forma de especialização digital armazenada em bancos de dados, sistemas especialistas, planos organizacionais e outras mídias, além de múltiplos centros de especialização e um centro de produção política do conhecimento. Enfim, "há uma postura epistemológica distinta da produção e do uso do conhecimento" (EVERS, 2001, p 13).

Certamente, todas esses atributos estão relacionados ao desempenho de um elemento-chave: o trabalhador da sociedade do conhecimento, ou simplesmente trabalhador do conhecimento. Trata-se do sujeito agente e beneficiário de sistemas de criação, formatação, reutilização e entrega de conhecimento, localizado em ambientes altamente colaborativos, conforme detalhado no tópico a seguir.

5. TRABALHADOR DO CONHECIMENTO

O termo trabalhador do conhecimento, ou *knowledge worker*, cunhado há quase meia década por Peter Drucker, assume diferentes acepções atualmente. Certamente, a palavra trabalhador ainda carrega a conotação pesada da economia industrial, sendo então necessário um esforço de abstração dela para uma recontextualização num cenário de mudança tecnológica acompanhada de mudança de mentalidade.

Drucker, na ocasião, utilizou tal expressão para descrever o que seria o sucessor do trabalhador de fábrica, caracterizado por lidar com processos e ferramentas que inevitavelmente iriam conduzir a um produto concreto, com valor material (SPIRA, 2005). Contudo, com a evolução dos estudos sobre a economia do conhecimento, a acepção de trabalhador do conhecimento passou por transformações, e atualmente existem diferentes visões sobre o que um indivíduo assim denominado faz e quais os pressupostos embutidos em seu universo de alcance social, econômico e especialmente cultural.

Michael Hammer, consultor de empresas norte-americano, conhecido por seus trabalhos na área de reengenharia, lembra que o próprio Drucker trouxe uma referência muito clara e simples ao definir o trabalhador do conhecimento, sem fazer menção ao setor ao qual ele pertenceria, nem aos seus atributos profissionalizantes ou acadêmicos, mas dizendo apenas que é: “[...] alguém que conhece mais seu trabalho do que qualquer outra pessoa na organização” (HAMMER, LEONARD e DAVENPORT, 2004, p.1).

No entanto, muitos autores extrapolaram esta acepção original, concebendo o trabalhador do conhecimento como aquele que estritamente lida com informações e tem alto grau de instrução. Segundo Thomas Davenport, trata-se de “[...] pessoas com alto nível de educação e especialização, cuja tarefa principal é a criação, a distribuição e a aplicação do conhecimento” (HAMMER, LEONARD e DAVENPORT, 2004, p.5). Assim, enquanto Hammer não vê sentido em distinguir trabalhadores braçais de intelectuais, quando se trata de classificá-los como do conhecimento, alegando que basta que cada um entenda muito melhor do que os outros daquilo que faz, ou seja, dando ênfase à importância dos conhecimentos tácitos e obtidos pela experiência, Davenport estratifica os trabalhadores do conhecimento como aqueles exclusivamente com alto nível de formação educacional, apontando a relevância da especialização intelectual.

Spira (2005), ao tratar do assunto, centra sua abordagem na questão das habilidades. Ele recorda que, no começo do século XX, 90% da força de trabalho correspondiam à de pessoas sem habilidades. Hoje,

esta proporção caiu para 20%. Assim, o trabalhador hábil e que opera inserido na sociedade da informação equivale ao trabalhador do conhecimento, de acordo com este autor. De certa forma, sua abordagem aproxima-se da proposta por Davenport. Spira (2005) ainda divide tais trabalhadores entre *browsers* e *searchers*. Os primeiros seriam os que lançam mão de técnicas avançadas de taxionomia para fazerem busca de informação, ao passo que os últimos seriam os que utilizam ferramentas de busca convencionais e programas específicos de mineração de dados via Internet. “Hoje, sem o trabalhador do conhecimento, boa parte da economia ficaria parada”, afirma o autor (SPIRA, 2005, p. 1).

É importante ressaltar que o trabalhador do conhecimento está espalhado por todo tipo de profissão, como ressalta Spira, citando a executiva-chefe da Xerox, Anne M. Mulcahy: “Em toda especialização, há trabalhadores que estão pensando em melhores formas de capturar, gerenciar e entregar informação e conhecimento” (SPIRA, 2005, p.2)

Mais recentemente, o termo trabalhador do conhecimento vem adquirindo um sentido mais amplo. Inclui qualquer pessoa que trabalha e vive desenvolvendo e utilizando conhecimentos: planejando, analisando, organizando, armazenando, distribuindo, fazendo marketing ou comércio do conhecimento. Assim, fazem parte desta categoria não apenas analistas de sistemas, escritores, profissionais acadêmicos, pesquisadores, mas pessoas de áreas não necessariamente ligadas às TIs, como advogados, professores, cientistas de todos os tipos e estudantes. (KNOWLEDGE WORKERS WHAT IS?, 2004)

As principais características ou atributos de um trabalhador do conhecimento são: capacidade de resolução de problemas, mais do que de produção de coisas concretas, objetos materiais; capacidade de usar mais a capacidade intelectual, do que as habilidades manuais para sobreviver; alto nível de autonomia, sem necessidade de alguém para monitorar ou dizer-lhe o que e como fazer; capacidade de manipular símbolos linguagens de relevante complexidade representacional; capacidade de produzir resultados de alta qualidade em tempo médio ou longo, ao invés de produtos (bens tangíveis) em tempo muito rápido; capacidade de lidar bem com processos e de criar respostas para problemas práticos; capacidade de ter um conhecimento difícil de duplicar e habilidade para aprender continuamente.

Existem autores que dividem os trabalhadores do conhecimento em dois tipos: os chamados *core knowledge workers* e os demais. Os primeiros trabalham diretamente com as TIs CIOs (*Chief Executive Officers*) das empresas, gerentes de conhecimento, bibliotecários, gerentes de conteúdo,

analistas de sistemas e afins. Os demais são profissionais de outras áreas que não a da informação e comunicação, mas que estão plenamente engajados no *modus operandi* e nas demandas intelectuais e habilidades cognitivas apresentadas pela sociedade do conhecimento, como médicos, enfermeiros e outros profissionais da saúde, advogados, administradores e outros. Apesar dessa distinção formal, é muito difícil estabelecer uma separação clara entre ambos os tipos de profissionais do conhecimento (SOME IDEAS ABOUT KNOWLEDGE WORKER, 2004), o que dependerá muito da formação e até mesmo da orientação epistemológica de quem elabora tais tipos de análises.

CONCLUSÃO RUMO À SUPERAÇÃO DA DIVISÃO ENTRE SOCIEDADES DA INFORMAÇÃO E DO CONHECIMENTO

A migração de sociedades intensivamente centradas em tecnologias de informação para sociedades que não abdicam das TIs, mas as transformem ao ponto de nelas integrarem conhecimentos que valorizem os saberes derivados da experiência, tanto quanto ou mais que os obtidos por meios formais-simbólicos, é uma realidade que tende a se concretizar à medida que as redes de relações entre indivíduos e organizações exigirem uma economia e um trabalhador voltados à produção de ativos intangíveis do tipo que privilegiem uma sociedade onde o progresso signifique bem-estar. Neste artigo, foram explicitados os conceitos de sociedade da informação e sociedade do conhecimento, além de oferecidas reflexões sobre os desdobramentos e as inter-relações desses conceitos no cenário das rápidas e profundas mudanças causadas pela evolução das TIs.

Verificou-se que a formação do conhecimento é decisiva para o bom aproveitamento das TIs e que ela depende essencialmente da capacidade de formação de redes de relacionamento em que se possa transitar facilmente entre conhecimentos tácitos basicamente, os derivados da vivência pessoal e explícitos formatados e objetivados de modo declarativo. Foram também caracterizados aspectos relativos à economia da informação e ao trabalhador do conhecimento, apontando-se algumas estatísticas no caso da Irlanda que demonstram ações no sentido da transição da economia da informação para a do conhecimento. Verificou-se que esta transição está tecnicamente em curso em economias desenvolvidas e que o trabalhador do conhecimento capaz de reunir saberes tácito e explícito em forma de ativos de relacionamento para geração contínua e cumulativa de conhecimento, em que pese o apontamento de alguma conotação conservacionista que o termo possa ter por embutir a palavra trabalhador, tradicional da economia industrial, é o agente central desta mudança.

Destacou-se, especialmente, a necessidade de convergência entre os dois tipos das chamadas sociedades a da informação e a do conhecimento superando-se a divisão entre técnica/tecnologia e habilidade/capacidade de relacionamento, a qual pode ser dissolvida pela visão de conhecimento como uma mentalidade voltada à criação de cultura e gestão organizacional.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CASTELLS, Manuel. *The Rise of the Network Society, The Information Age: Economy, Society and Culture*, Vol. I. Cambridge, MA; Oxford, UK: Blackwell, 1996.

DAVENPORT, Thomas. Resgatando o I da TI. In: DAVENPORT, Thomas; MARCHAND, Donald A.; DICKSON, Tim. (org.) *Dominando a Gestão da Informação*. Editora Artes Médicas: Porto Alegre, 2000, 408p.

EVERS, Hans Dieter. *Towards a Malaysian Knowledge Society*. Bangi: Third International Malaysian Studies Conference, 6th-8th August, 2001.

HAMMER, Michael; LEONARD, Dorothy; DAVENPORT, Thomas. Why don't we know more about knowledge? *MIT Sloan Management Review*, Summer 2004, Vol 45, n. 4.

KNOWLEDGE WORKER WHAT IS? Disponível em <http://searchcrm.techtarget.com/sDefinition/0,sid1_1_gci212450,00.html>. Acessado em 24/4/2005.

MATURANA, H. R., VARELA, F. G. *A árvore do conhecimento*. São Paulo: Psy II, 1995.

NEW ZEALAND MINISTRY OF ECONOMIC DEVELOPMENT. *Interim Tertiary e-Learning Framework*. Communications Sector. Appendix 2: Glossary. Disponível em: www.med.govt.nz/pbt/infotech/digital-strategy/draft/draft-11.html. Acessado em 25/04/2005.

NONAKA, I., TAKEUCHI, H. *Criação de conhecimento na empresa*. Rio de Janeiro: Campus, 1997, 3a. ed.

O'HARA, Patricia (org.). *Building the Knowledge Society. Report to the Government*, Dublin: Information Society Commission, 2002.

RAMONET, Ignacio. *A Tirania da Comunicação*. Petrópolis (RJ): Ed. Vozes, 1999.

SOME IDEAS ABOUT KNOWLEDGE WORKER. Disponível em <http://www.nelh.nhs.uk/knowledge_management/k

m3/knowledge_worker.asp>

Acessado em 24/04/2005.

SPIRA, Jonathan B. In praise of knowledge workers.
KM World Camden, Feb 2005, Vol. 14, Iss 2, p.1 (3pp).

WILKIPEDIA. The Free Encyclopedia, 2005. Disponível em:

<http://en.wikipedia.org/wiki/Information_society>.

Acessado em 23/04;2005.