

(...)

O conceito de “conhecer” conduz ideias como “saber”, “avaliar” e “distinguir”.<sup>1</sup> De facto, em termos de gestão empresarial (e das organizações em geral), a informação, por si só, tem um valor muito baixo, tendendo mesmo a transformar-se numa “commodity”.<sup>2</sup> Já o conhecimento corresponde à essência de todos os valores intangíveis de uma empresa, de uma organização ou mesmo de um indivíduo. David Skyrme (1994, p. única) afirma:

*“Ao contrário da informação, o conhecimento é menos tangível e depende da capacidade humana de percepção e consciencialização. Existem vários tipos de conhecimento – ‘conhecer’ um facto é ligeiramente diferente de ‘informação’, mas ‘conhecer’ uma habilidade, ou ‘conhecer’ que algo poderá afectar as condições do mercado, é algo que, apesar das tentativas dos engenheiros do conhecimento para codificar este tipo de conhecimento, possui uma importante dimensão humana”.*<sup>3</sup>

Barabba e Zaltman (1990)<sup>4</sup> propuseram uma hierarquia que se inicia nos “dados” (números, palavras), a mais baixa categoria, passando por “informação” (frases, composições), “inteligência” (regras), “conhecimento” (combinação dos níveis inferiores) e culminando na “sabedoria” (combinação de bases de conhecimento). Como é natural, ao nível mais elevado da hierarquia correspondem uma maior escassez e um maior valor específico.

Ashleigh Brilliant<sup>5</sup> ilustra, a este propósito:

*“Sei que você acredita ter compreendido o que pensa que eu disse – mas não tenho a certeza de que o que você ouviu seja realmente o que eu quis dizer!”*<sup>6</sup>

Concordantemente, Nonaka and Takeuchi<sup>7</sup> referem:

*“... informação é um fluxo de mensagens, enquanto que o conhecimento resulta desse mesmo fluxo de informação, ancorado nas convicções e nos compromentimentos do seu detentor. Isto ... enfatiza o facto de o conhecimento se encontrar relacionado de forma essencial com a acção humana”.*<sup>8</sup>

---

<sup>1</sup> Dicionário On-line de Língua Portuguesa Porto Editora (2000)

<sup>2</sup> Shapiro e Varian (1999)

<sup>3</sup> Tradução livre.

<sup>4</sup> Citado por Sveiby (1994)

<sup>5</sup> Citado por Miller (2000)

<sup>6</sup> Tradução livre.

<sup>7</sup> Citados por Miller (2000), sem indicação de página.

<sup>8</sup> Tradução livre.

Miller (2000) sintetiza a diferença entre informação e conhecimento da seguinte forma:

<b>Informação</b>	<b>Conhecimento</b>
Estática	Dinâmico
Independente dos indivíduos	Dependente dos indivíduos
Explícita	Tácito
Digital	Analógico
Facilmente duplicável	Tem de ser gerado
Facilmente difundível	Difundível essencialmente por contacto ponto a ponto
Sem significado intrínseco	Significado tem de ser atribuído pessoalmente

Tabela 1 – Diferenças entre Informação e Conhecimento, segundo Miller (2000)

(...)

### **Referências:**

Barabba, V. e Zaltman, G (1990), *Hearing the Voice of the Market*, Boston, Harvard Business School Press.

Dicionário On-line da Língua Portuguesa (2000),  
[http://www.portoeditora.pt/dol/default.asp?a\\_clientes](http://www.portoeditora.pt/dol/default.asp?a_clientes).

Miller, F. (2000), *I=0 – Information Has No Intrinsic Value (Why don't people learn?)*, Brisbane, Australia, <http://www.sveiby.com.au/Miller99.htm>

Nonaka, I. e Takeuchi, H. (1995), *The Knowledge-Creating Company*; New York, Oxford University Press.

Shapiro, C. e Varian, H. (1999), *Information Rules*, Boston, Harvard Business School Press.

Skyrme, D. (1994), *The Knowledge Asset*, Management Insight nº. 11, United Kingdom (Virtual Corporation), <http://www.skyrme.com/insights/11kasset.htm>.

Sveiby, K. (1994), *The Knowledge Organization*, Stockholm, Business Administration University,