

# *A contribuição da análise de redes sociais na gestão da informação de organizações: um estudo de caso*

MENDES, Andréa Lúcia Lara. *A contribuição da análise de redes sociais na gestão da informação de organizações: um estudo de caso*. 2006. 131f. Dissertação (Mestrado em Ciências da Informação). Escola de Ciência da Informação, UFMG, Belo Horizonte.

Da coleta de informação à tomada de decisão há um percurso social natural que envolve muitos indivíduos, em diferentes níveis da empresa, formando verdadeiras redes de comunicação, pois, as pessoas ainda são os melhores meios para identificar, categorizar, filtrar, interpretar e integrar a informação. Esta pesquisa constitui-se em um estudo de caso, que enfoca o processo informacional dentro de uma instituição financeira num determinado departamento, e preserva as características holísticas e significativas do evento estudado. Sob o ponto de vista gerencial do fluxo da informação, há muitas questões sobre a gestão da informação nas organizações, que ainda não foram suficientemente esclarecidas. Sem dúvida, as evoluções tecnológicas facilitam as funções de armazenagem, processamento, de distribuição da informação na sociedade e, sobretudo, nas instituições. Por outro lado, sabe-se que para se ter efetividade no uso dos recursos de informação nas organizações faz-se necessário: 1. o reconhecimento do homem como elemento fundamental do processo informacional; e 2. o aprendizado de como trabalhar com esse recurso. O problema de pesquisa inicia-se na questão de como a organização pode tornar visível a atuação dos indivíduos e equipes no processo informacional, para que se possa gerir eficazmente os recursos informacionais. Como há vários modos de se materializar o processo informacional, a pesquisa parte da pressuposto, que a Análise de Redes Sociais pode ser uma das alternativas encontradas pelo tomador de decisão, pois, apresenta uma metodologia, que revela uma série de medidas estatísticas denominadas estruturais, baseadas nas posições ocupadas pelas entidades sociais na rede e suas conexões. O uso destas medidas pode ser a justificativa que vai dar conforto ao administrador para a tomada de decisão. Já que, no dia a dia das organizações as pessoas interagem para trocar e compartilhar informação e esta ação pode ser vista como elemento das relações sociais, conseqüentemente, a comunicação interna pode ser observada sob o enfoque de uma estrutura em rede. Do ponto de vista da análise de redes sociais a informação é a variável estrutural (conteúdo das relações) e o cargo do funcionário e sua alocação nas equipes de trabalho são as variáveis de composição. Do ponto de vista metodológico, este estudo constituiu-se em uma pesquisa aplicada e exploratória, com uso de dados quantitativos e qualitativos e técnicas de coleta de dados baseado na observação,

análise de conteúdo do livro de normas da instituição e entrevistas semi-estruturadas. Demonstra-se nos resultados: a preferência da comunicação interpessoal sobrepondo a comunicação mediada por equipamento tecnológico; a forte influência da hierarquia da organização no direcionamento do fluxo da informação, que é verticalizado e voltado para o interior das equipes; e como o fluxo acontece entre os indivíduos e equipes. A conclusão reitera que a Análise de Redes Sociais constitui-se em uma ferramenta útil para a gestão da informação nas organizações.

# *Info-entreterimento na telefonia celular: informação, mobilidade e interação social em um novo espaço de fluxos*

MANTOVANI, Camila Maciel Campolina Alves. *Info-entreterimento na telefonia celular: informação, mobilidade e interação social em um novo espaço de fluxos*. 2006. 152f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação). Escola de Ciência da Informação, UFMG, Belo Horizonte.

A era da informação, caracterizada pela centralidade dos processos informacionais, vivência uma nova fase, em vista da conectividade sem fios propiciada pelas tecnologias móveis digitais. Dentre essas tecnologias, destaca-se o telefone celular que, nos últimos anos, passou por diversas transformações, tanto em sua aparência externa quanto em suas funcionalidades. Atualmente, mais que meio para telecomunicações, esses dispositivos tornaram-se um equipamento de entretenimento multifuncional. Os celulares incorporaram música, imagem, vídeo, texto, e-mail, acesso à internet à sua plataforma, permitindo aos sujeitos ingressar em diversos processos informacionais e interacionais em movimento. Nesse cenário, o mercado informacional se diversifica e os usuários alteram-se com grande velocidade. No caso da telefonia móvel, além das operadoras, novos atores entram em cena na oferta dos Serviços de Valor Adicionado (SVA). Por exemplo, empresas que já disseminavam informações em outros suportes, começam a ver o celular como um novo e potencial veículo multimídia para divulgar seus conteúdos. O termo info-entretenimento, do inglês *infotainment* - junção entre *information* e *entertainment* (informação e entretenimento) - representa bem esse novo caráter assumido pela informação e que foi apropriado pelas novas tecnologias. Os fluxos que circulam nas redes móveis são híbridos e plurais e apontam para a mercantilização da informação. Dentro deste contexto, esta pesquisa teve por objetivo identificar, analisar e caracterizar as implicações sociais e técnicas da telefonia celular na produção, organização, disseminação e recepção de informações. Para tanto, foram analisadas as atitudes, atividades e representações dos sujeitos envolvidos nesses processos, bem como o atual quadro da telefonia móvel celular no Brasil e no mundo. Através desta análise, buscou-se compreender as novas relações estabelecidas entre sujeito, mediação tecnológica e informação na contemporaneidade.

## *A análise de assunto na literatura ficcional infantil:* categorias para ler o que você tem

MOREIRA, Margareth Egidia. *A análise de assunto na literatura ficcional infantil: categorias para ler o que você tem*. 2006. 157f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação). Escola de Ciência da Informação, UFMG, Belo Horizonte.

Considerando a necessidade de investigação, na biblioteca escolar, da análise de assunto na literatura ficcional infantil, buscou-se identificar os procedimentos de indexação, relativos à leitura técnica, identificação e seleção de conceitos de três títulos literários. Utilizou-se o método de Protocolo verbal, para obtenção de relatos de quatro indexadores durante o processo de análise, o que possibilitou obter informações qualitativas. Um exercício adotando a metodologia de Pejtersen para indexação foi executado pelos indexadores. A análise de assunto dos indexadores foi confrontada com a categorização, efetuada pelo pesquisador, da leitura de nove crianças leitoras, que identificaram termos e frases durante a leitura dos textos. Os resultados demonstram que o indexador, na literatura ficcional infantil, tenta adotar procedimentos de análise, semelhantes à literatura não ficcional. O texto literário exige do indexador uma análise de assunto mais subjetiva, devido às características estéticas do texto. O que irá demandar estratégias de leitura que incluam a leitura completa do texto; habilidade em reconhecer estilos e gêneros literários, recursos gráficos e de linguagem etc. O método de Pejtersen, as *Dimensões da Ficção*, poderia ajudar a identificar a palavra mágica ou atinência. A categoria Intenção do autor deveria ser renomeada.