

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.