

RESUMOS - DISSERTAÇÕES E TESES

Dissertações e Teses defendidas pelos Professores do Departamento de Ciências da Informação da Universidade Estadual de Londrina no primeiro semestre de 1999.

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. *Avaliação de serviços desenvolvidos no Serviço de Referência e Informação em bibliotecas públicas*. São Paulo, 1999. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo.

RESUMO

Estudos sobre a avaliação do Serviço de Referência e Informação alcançaram seu apogeu no início dos anos 80. Desse período para cá, esta avaliação está esquecida e relegada, evidenciando um desinteresse da área da Biblioteconomia, não só em estudá-la como em utilizá-la nos serviços que implanta. Nas bibliotecas públicas, por seu lado, o desinteresse pela avaliação é ainda maior. Através da literatura, da observação e de contatos com profissionais que atuam junto ao Serviço de Referência e Informação de Bibliotecas Públicas, procura-se mostrar os motivos desse desinteresse e da ausência da avaliação como ferramenta constante e efetiva de trabalho dos bibliotecários. Ao final, são apresentados tópicos norteadores para um modelo de avaliação – entendida como processo – para o Serviço de Referência e Informação de bibliotecas públicas.

CORNELSEN, Julce Mary. *A gerência da informação como recurso estratégico nas empresas: o caso Eliane Paraná*. São, 1999. Dissertação (Mestrado em Ciências da Informação e Documentação) – Escola de Comunicações e Artes. Universidade de São Paulo.

RESUMO

Estudo realizado para avaliar o grau de sensibilização e conscientização dos dirigentes empresariais sobre a necessidade de formalizar o saber da empresa, a partir de uma visão dinâmica e global da informação. A escolha da metodologia do estudo de caso foi considerada como recurso mais apropriado para lidar com a complexidade do fenômeno organizacional. Os dados foram coletados por meio de entrevistas, junto aos gerentes e superintendentes da empresa industrial, do setor de revestimentos cerâmicos — Eliane Paraná — da cidade de Londrina, Paraná. Os principais resultados obtidos foram: **a)** a empresa busca a competência, o comprometimento e a capacidade das pessoas em mudar, como elementos básicos para a manuten-

ção de sua vantagem competitiva e parte integrante da sua equação estratégica e dos planos de negócios; **b)** as informações são caracterizadas por um conjunto de atributos, conforme a finalidade para a qual serão utilizadas e, sobretudo, pelo estilo gerencial de seus executivos; **c)** com uma cultura coesa e consolidada de trabalho em equipe, os fluxos internos das informações de atividade e de convívio, contribuem para o desempenho da empresa; **d)** os fluxos de informações internas carecem de sistematização; **e)** o conhecimento gerado na empresa é disperso e volátil; e **f)** os executivos têm consciência dos esforços realizados e, os ainda por realizar, quanto à gerência da informação como recurso estratégico.