

LYRA, Mauricio Rocha. **A contribuição da arquitetura da informação para o gerenciamento de serviços de TI**. Brasília, 2012. 176 f., il. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Faculdade de Ciência da Informação, Universidade de Brasília.

URL: <http://repositorio.unb.br/handle/10482/12269>

Resumo: Este trabalho apresenta uma proposta de contribuição da arquitetura da informação para complementação do modelo de melhores práticas de gerenciamento de serviços (ITIL) com a intenção de abarcar ao modelo os conceitos, princípios e fundamentos da arquitetura da informação. Para tanto foram realizados estudos sobre a relação da ciência da informação, arquitetura da informação, tecnologia da informação, governança de TI e o modelo de melhores práticas de gerenciamento de serviços (ITIL). A proposta foi submetida à apreciação de especialistas em arquitetura da informação e gestores de TI, por meio de entrevista com o propósito de avaliar a contribuição da arquitetura da informação para esse modelo. O método de pesquisa utilizado foi o grupo focal, que compreende investigação exploratória para avaliar a proposta e formular questões pertinentes. A partir dos resultados e das análises geradas, evidenciou-se a percepção de que os conceitos, princípios e fundamentos da arquitetura da informação estão presentes nas necessidades do gerenciamento de serviços de TI, embora o modelo de melhores práticas da ITIL não os descreva. A contribuição dessa proposta, talvez a mais relevante, é a inserção de uma abordagem científico-metodológica para o modelo de melhores práticas da ITIL. Inclui no modelo de melhores práticas da ITIL os conceitos basilares da arquitetura da informação e abre caminho para uma possibilidade de dar a esse modelo uma primeira fundamentação teórica na ciência da informação.

Palavras-chave: Arquitetura da informação; gestão da informação; recuperação da informação.

Abstract: This research presents a contribution of information architecture to complement the model of best practice service management (ITIL) with the intention of adding to the model concepts, principles and fundamentals of information architecture. Therefore, some studies are done on the relationship of information science, information architecture, information technology, IT governance and best practice in service management model (ITIL). The proposal was submitted to information architecture experts and IT managers, through interviews with the purpose of evaluating the contribution of information architecture to this model. The research method used was group-focused, comprehending exploratory research to evaluate the proposal and formulate relevant questions. From the results and analysis found, there was a perception that concepts, principles and fundamentals of information architecture are present on the needs of IT service management, although best practices do not describe them. The contribution of this proposal, maybe the most relevant, is the insertion of a scientific- methodological approach ITIL best practice. Basic concepts of information architecture are included in ITIL best practices, and they deploy a possibility of giving to this model a very first theoretical fundamentation in Information Science.

Keywords: Information architecture; Information management; Information retrieval.

RESUMOS