



ANÁLISE DE CONTEÚDO DE FANPAGE: O CASO DO PARÁIBA

MORAES, Franklin Marcelo de ^[1], FONTÃO, Henio ^[2], LOPES, Eloisa de Moura ^[3]

MORAES, Franklin Marcelo de; FONTÃO, Henio; LOPES, Eloisa de Moura. **ANÁLISE DE CONTEÚDO DE FANPAGE: O CASO DO PARÁIBA**. *Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento*. 03. 05, vol. 01, pp. 89-106, 2018. ISSN:2448-0959

RESUMO

A análise de conteúdo é um método de pesquisa que visa compreender o significado das mensagens produzidas em determinado contexto. Este estudo tem como objetivo analisar o conteúdo das mensagens postadas em uma fanpage, com o intuito de compreender as percepções dos usuários em relação ao tema em questão. Para isso, foram coletadas mensagens de uma fanpage e submetidas a uma análise de conteúdo, utilizando-se da técnica de inferências. Os resultados indicam que a maioria das mensagens reflete uma percepção positiva em relação ao tema, com destaque para os aspectos relacionados à qualidade dos serviços e à atenção ao cliente. Além disso, foram observadas algumas críticas e sugestões de melhoria, que podem ser utilizadas para orientar as ações da organização. O uso de ferramentas estatísticas, como o Minitab, possibilitou a identificação de padrões e tendências nas mensagens analisadas. Os resultados obtidos neste estudo podem ser úteis para a compreensão das necessidades e expectativas dos usuários, bem como para a melhoria dos serviços oferecidos.

Palavras-chave: Análise de conteúdo, fanpage, percepções dos usuários, inferências, Minitab.

1. INTRODUÇÃO



1950, Neil ...

...

...

...

fanpages ...

Paraíba ...

...

2. ...

2.1. ...



... (2010) ... «...» (sic!) ...

... Prahalad ... (2008, p. 4) ... Kartajaya ... (2010, p. 37 e 38) ...

«...» ... (apud ... Kartajaya, ..., 2010, p. 38) ...

... (apud ..., Kartajaya, ..., 2010, p. 39), ... false ... true ...

... (apud ..., Kartajaya, ..., 2010, p. 40) ... «...» ...

... (2004, p. 36), Lovemarks, ... (2004, p. 35 e 36).

... (2010) ... «...» ...

... :
...

- ... ;
- ... ;



- *Journal of Management, Information Systems and Technology*, v. 7, n. 1, p. 5-23, 2010, p. 5-23).

Journal of Management, Information Systems and Technology, v. 7, n. 1, p. 5-23, 2010, p. 5-23).

Journal of Management, Information Systems and Technology, v. 7, n. 1, p. 5-23, 2010, p. 5-23).

Journal of Management, Information Systems and Technology, v. 7, n. 1, p. 5-23, 2010, p. 5-23).

Journal of Management, Information Systems and Technology, v. 7, n. 1, p. 5-23, 2010, p. 5-23).

Journal of Management, Information Systems and Technology, v. 7, n. 1, p. 5-23, 2010, p. 5-23).

Journal of Management, Information Systems and Technology, v. 7, n. 1, p. 5-23, 2010, p. 5-23).

- Journal of Management, Information Systems and Technology, v. 7, n. 1, p. 5-23, 2010, p. 5-23).
- Journal of Management, Information Systems and Technology, v. 7, n. 1, p. 5-23, 2010, p. 5-23).
- Journal of Management, Information Systems and Technology, v. 7, n. 1, p. 5-23, 2010, p. 5-23).
- Journal of Management, Information Systems and Technology, v. 7, n. 1, p. 5-23, 2010, p. 5-23).
- Journal of Management, Information Systems and Technology, v. 7, n. 1, p. 5-23, 2010, p. 5-23).
- Journal of Management, Information Systems and Technology, v. 7, n. 1, p. 5-23, 2010, p. 5-23).
- Journal of Management, Information Systems and Technology, v. 7, n. 1, p. 5-23, 2010, p. 5-23).
- Journal of Management, Information Systems and Technology, v. 7, n. 1, p. 5-23, 2010, p. 5-23).

Journal of Management, Information Systems and Technology, v. 7, n. 1, p. 5-23, 2010, p. 5-23).



fanpage. 95% fanpage. 95% fanpage. 95% fanpage.

2.2. ?????? ????????????????

Lean Six Sigma, DMAIC (Define, Measure, Analyze, Improve, Control), DMEDI (Define, Measure, Monitor, Evaluate, Improve, Distribute). «Check» PDCA

Y (Yes), X (No), Z (Zero). (2006, p. 235):

- Y, X, Z (Yes, No, Zero)
- X – No
- Y (Yes)

Y (Yes), X (No), Z (Zero)

(2006, p. 235-236), Y, X, Z

- Y;
- X (No), Y (Yes), Z (Zero)
- X, Y (Yes)
- Z (Zero), Y (Yes)

1, Y, X, Z

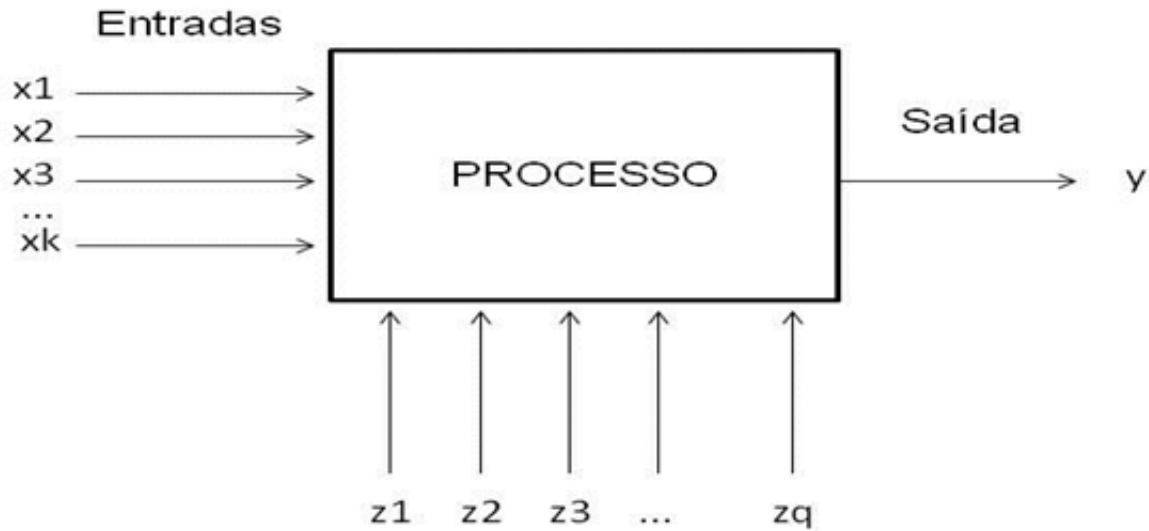


Figura 1: Diagrama de um processo. Fonte: Fontão, 2006, p. 236.

Este diagrama ilustra um processo com entradas (Entradas) e saídas (Saída). As entradas são representadas por $x_1, x_2, x_3, \dots, x_k$ e as saídas por y . O processo é representado por um retângulo centralizado com o rótulo "PROCESSO".

1. O processo é representado por um retângulo centralizado com o rótulo "PROCESSO".
2. As entradas são representadas por $x_1, x_2, x_3, \dots, x_k$ e as saídas por y .
3. O processo é representado por um retângulo centralizado com o rótulo "PROCESSO".
4. As entradas são representadas por $x_1, x_2, x_3, \dots, x_k$ e as saídas por y .
5. O processo é representado por um retângulo centralizado com o rótulo "PROCESSO".
6. As entradas são representadas por $x_1, x_2, x_3, \dots, x_k$ e as saídas por y .
7. O processo é representado por um retângulo centralizado com o rótulo "PROCESSO".

Este diagrama ilustra um processo com entradas (Entradas) e saídas (Saída). As entradas são representadas por $x_1, x_2, x_3, \dots, x_k$ e as saídas por y . O processo é representado por um retângulo centralizado com o rótulo "PROCESSO".

3. O processo de melhoria contínua

Este diagrama ilustra o processo de melhoria contínua, que é um ciclo de melhoria constante. O processo é representado por um retângulo centralizado com o rótulo "PROCESSO".

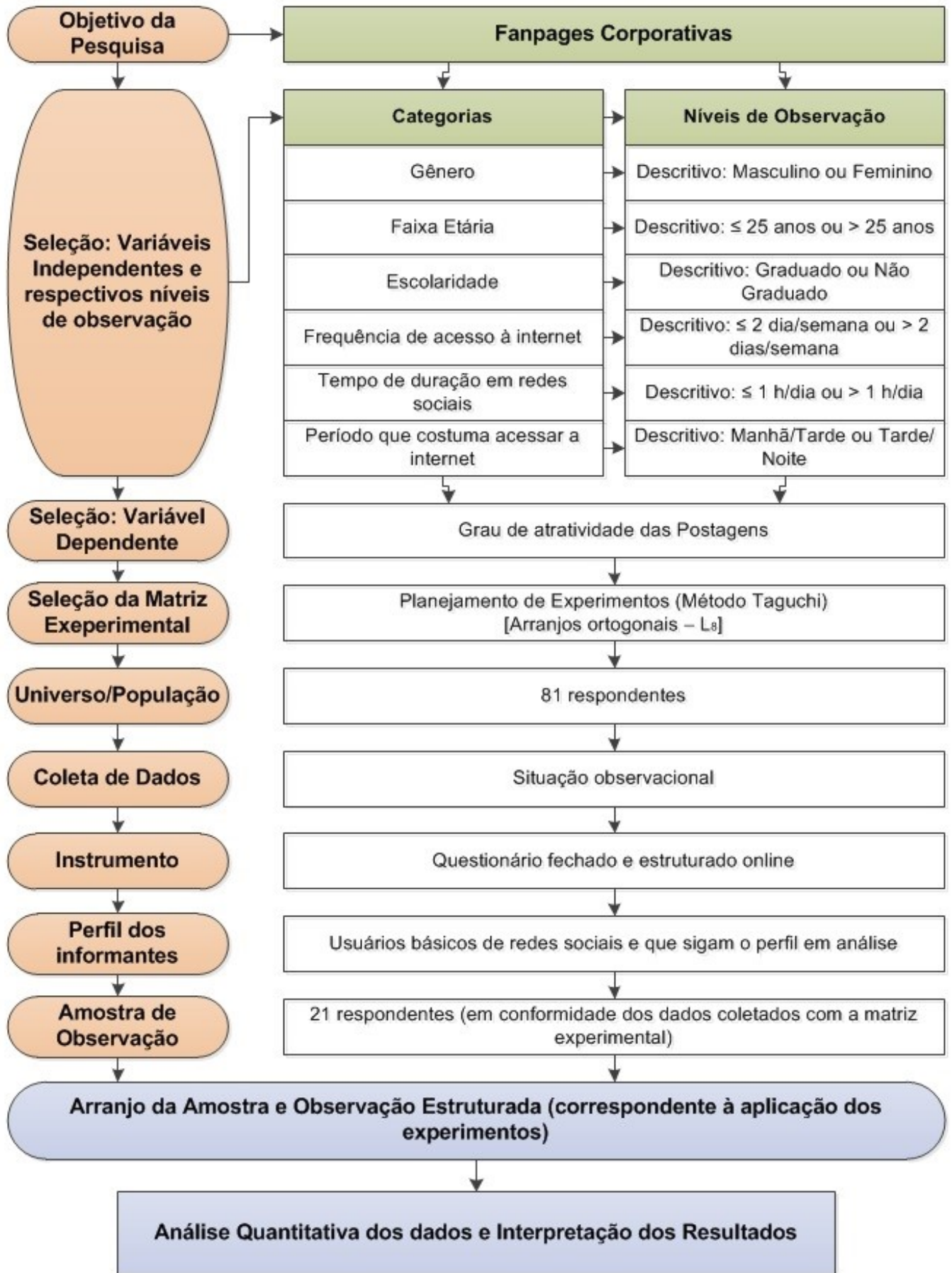


... e, ... (1991).

... fanpage ...

... (GERHARDT; ... 2009, p. 69).

... 2- ...



?????? 2: ????????? ?????????????????? ?????????? ??????????????. ?????????: ?????????????? ??
 ??????? 1, Fontão, ?? ? ??? (2013, ? 4).



... fanpage. ... Furlan ? (2014) ...

... 1 ...

1: ()

	()	()
(B)
(C)
(D)
(F)
G

... (2006, p. 238). ... (2006, p. 242).

... Facebook ... Furlan ? (2014, p. 54-55) ...

2: ()

()	(Rn)	()
...	R1.	...
...	R2.	...
...	R3.	...



		???????????
	R4.	?????? ????????????
	R5.	?????? ??????? ?
?????.		???????????????
	R6.	????????? (??????????) ??????
	R7.	?????? (?????) ??????
	R8.	?????? ??????? ? ??????
?????????????	R9.	?????, ?? ??????? ??????????
		?? ??????????, ??????? ??
		?????????????
	R10.	???????? ??????????
??????????.	R11.	?????? ??, ?????????????? ?
		???????????

?????????? ??????????? ?? ?? ?????????? ? ??????? ??????????, ??????????? ?????????????????? ??
 ??????? ?? ?????????????????? ??????????????. ??????????? ??????????? ?????????????????? ??????? ?? ???????
 ?????????, ??????????? ?? ?? ?? ?? ??????? ?? ??????, ?? ???: (1 = ?????); (2 = ????? ?????); (3 =
 ?????); (4 = ?????); (5 = ??????? ?????????); (6 = ?????????); (7 = ????? ?????); (8 = ?????); (9 =
 ????? ?????) ? (10 = ?????).

????? ??????????? ?????????????????? ?????????, ????????? ????????? ?????, ?.? «???????? ?????????
 ????????? ??????????? ??????? ??????????» (?????????????? ??????? ???: $S/N = \frac{?1/y2}{n-10}$),
 ??????????? ?? ????????? ????????? ??????????????????, ?????????? ? ????? ?????????????????????????????
 ????????? ?????????????????? ??????? ?? ??, ?? ??????????? ?? fanpage, ????????????? ?????????????????? ?
 ????????? ??????. ??????????? ?? ????? ? ?? (2012 ?, ??, 99), ??????????? ??????? ??????, ?? ?? ??
 ??????????? ?????????????????? ?????????????? ? ?? ?????????????????? ? ??????????? ?????????????
 ???????????????????.

?????? ?????????????????????????????? ??????????? ?? ??????? ??????? ??????? ??????? ??????? ?????????????
 ?? ????????? L8 (????????????????? ? ??????? 3) ?????????? ??????????? ??????? ?????????????????? ?????????????
 ?? ????????? ??????????????????. ?????????????????? ??????? ?????????? ?????????????????? ?????????????????? ? ??????? ??????
 ?????????????????? ??????? ?????????????????? ?????????? ????????

????????? 3: ??????? Taguchi L8.

????????? Taguchi L8.

????????????? ?	(B)	(C)	(D)	?	(F)	G
1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	2	2	2	2
3	1	2	1	1	2	2
4	1	2	2	2	1	1
5	2	1	1	2	1	2
6	2	1	2	1	2	1
7	2	2	1	2	2	1
8	2	2	1	1	1	2



??-?????, ?? ?????????????????? ?????? ? ?????????? ?????? ?????????? ?????????? (?? A ?? G) ?? ?????????? ?????????? ?????? (R1-R11). ?????????? ?????? ?? ?????????????????? ????????????????, ?????? ?????????? ?????? ?????????????????/Taguchi ??????

????????? ?????????????? ? ?????????? ??????????????????????: ??????

- ?????? ?????????????? ?????? ?? ?????? ??????: ?????? ? ?????????? ?????? ?????? ?????????? ?? ??????;
- ?????????????? ?????? (ANOVA) ? ?????? ??????/????????? ???, ?????? ??????????, ?????? ??????, ?????? ?????? ?????????????? ?????????????? ??????: ?????????????? ?????? ?????????? ?? ? ? ? ??????????/????? ?????? ?????? ?????????????? ?????? ??????.
- ?????????? ?? ?????? ?????????????? ?????? ?????????? ?????????? ?????????? ?????? ?? ?????????????? ??????: ?????????? ?????? ?????? ?????????????? ?????? ? ? ?????????????? ?????? ??????????, ?????? ? ?????????? ?????????????? ?????? ?????? ??????, ?? 95%. ?? ?????? ?????? ? ?????????? ?????????? ?????????? ?????? ? ?????? ?????????? ?????? ?????????? ??????????

5 ??? ?????????? ?????? ?????? ?????? ?????? ?? ?????? R1. ?????:

- ?? ?????? ?????, ?????? ?????? ? ?????? ????? ? ?????? ????? (-) ??????????:
- ? ?????? ?????, ?????? ?????? ? ?????? ????? ? ?????? (+) ??????????:
- ? ?????????? ?????, ?????? ?????? ? ??????:
- «????», ? ??? ? ?????????? ???, ?????? ?????????????? ?????????????? ? ?????? ?????????? ?????? ??????, ?????? ?????? ?????? ?????? ?? R1.

?????? 5: ?????? ??????? ???? ?????? R1.

??????.	?	(B)	(C)	(D)	?	(F)	G
1.	7,700	7.925	7.925	8,300	8,300	8.175	7.825
2.	8.350	8,125	8,125	7,750	7,750	7,875	8.225
??????.	0.650	0.200	0.200	0.550	0.550	0.300	0.400
???????	1	6.5	6.5	2.5	2.5	5	4
???????							

????????? G ?? ?????? ?? ?????????????? ??????, ?????? ?? ?? ?????? ????????????. ?? ?????? 1 ?????? ?????? ?????? ?????? ? ?????? R1, ?????????? G ??????.

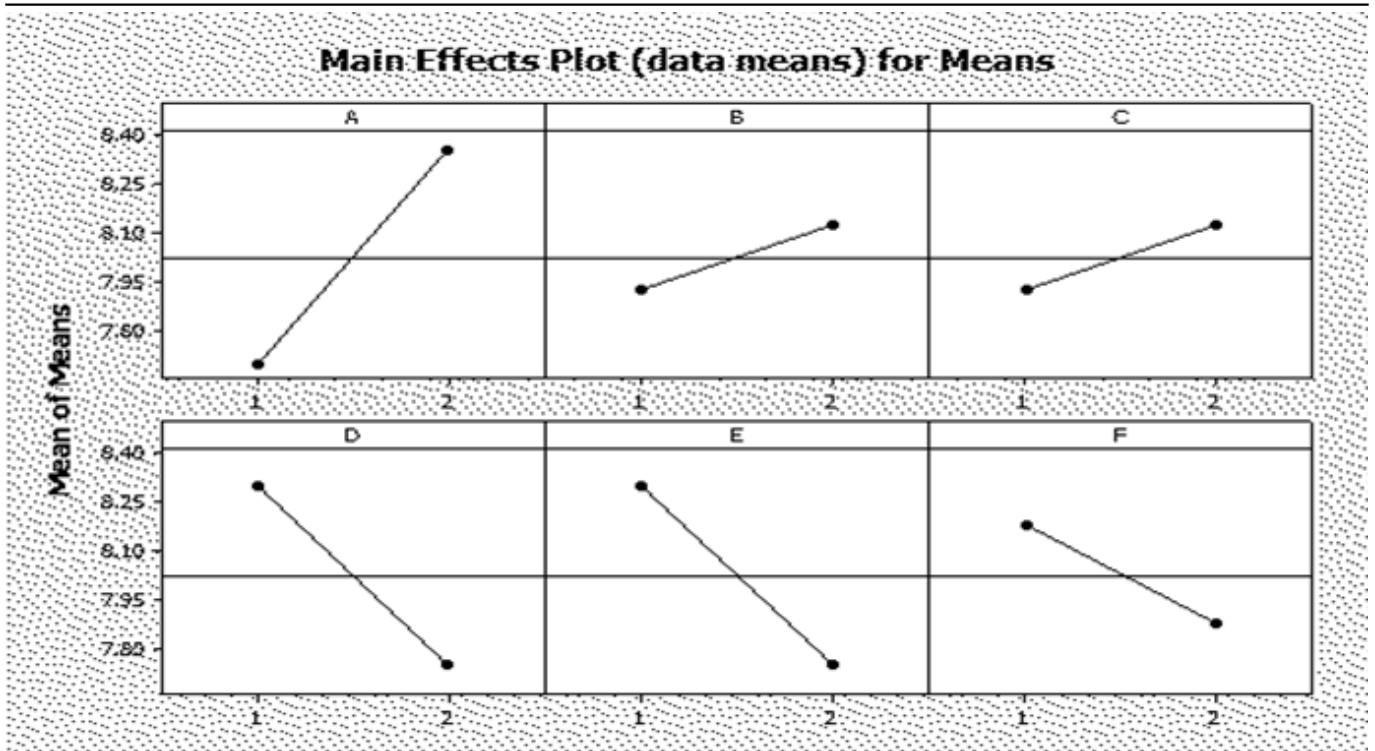


Figura 1: Gráfico de Efeitos Principais para Médias R1

Este gráfico mostra o efeito principal da variável G sobre a resposta R1. O eixo Y representa a Média das Médias, variando de 7,80 a 8,40. O eixo X representa as condições 1 e 2. O gráfico é dividido em seis painéis (A-F) que representam diferentes combinações de fatores.

Observando os painéis, podemos ver que em todos os casos, há uma diferença significativa entre as condições 1 e 2. Em painéis A, B e C, a condição 2 apresenta valores mais altos que a condição 1. Em painéis D, E e F, a condição 1 apresenta valores mais altos que a condição 2.

Esses resultados indicam que a variável G tem um efeito significativo sobre a resposta R1, e que esse efeito varia dependendo das condições de teste. Para uma análise mais detalhada, é necessário realizar uma ANOVA.

Figura 1: Gráfico de Efeitos Principais para Médias R1, ANOVA

- GL (Graus de Liberdade) = $\#$ condições - 1
- SQ Seq. (Quadrado Sequencial) = $2 (Mx1 - Y)^2 + 2 (Mx2)^2$
- SQ (Residual) = Seq / DF
- QM (Quadrado Médio) = SQ (a.j.) / $residual$
- $F = SQ$ (A.J.) / QM
- P = Probabilidade de erro tipo I

Este gráfico ilustra o efeito principal da variável G sobre a resposta R1, considerando um nível de confiança de 95%. O teste de hipótese é baseado no teste F, com um nível de significância $P < 0,05$. Os resultados indicam que a variável G tem um efeito significativo sobre a resposta R1.

Figura 1: Gráfico de Efeitos Principais para Médias R1, ANOVA



????????	GL	SQ Seq	SQ (????)	QM (????)	(F)	P
?	1	0845	0845	0845	2640	0351
(B)	1	0080	0080	0080	0250	0705
(C)	1	0080	0080	0080	0250	0705
(D)	1	0605	0605	0605	1 890	0400
?	1	0605	0605	0605	1 890	0400
(F)	1	0180	0180	0180	0560	0590
??????	1	0320	0320	0320		
??????						
??????	7	271,500				

Os resultados das análises estatísticas, especificamente os testes de R1, R2 e R11, indicam que a frequência de acesso à internet (D) é o fator mais significativo, com p < 0,05. Outros fatores como gênero (A), faixa etária (B), escolaridade (C) e tempo de permanência nas redes sociais (E) também apresentaram significância estatística.

	Fatores/Níveis de observação com Significância sobre as respostas	Variáveis Dependentes Estudadas											Total 1
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
A	Gênero	0.351	0.228	0.459	0.111	0.421	0.626	0.500	0.626	0.258	0.500	0.500	
B	Faixa Etária	0.705	0.734	0.891	0.070	0.910	0.451	0.910	0.451	0.258	0.090	0.295	
C	Escolaridade	0.705	0.795	0.601	0.083	0.567	0.374	0.567	0.258	0.126	0.028	0.500	1
D	Frequência de acesso à internet	0.400	0.437	0.978	0.144	0.567	0.374	0.567	0.374	0.111	0.014	0.040	2
E	Tempo de permanência nas redes sociais	0.400	0.861	0.696	0.500	0.742	0.895	0.910	0.626	0.076	0.017	0.500	1
F	Período que costuma acessar	0.590	0.734	0.696	0.070	0.795	0.500	0.268	0.895	0.344	0.037	0.295	1
G	Variável fantasma	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Total 2											4	1	

Total 1 = quantidade de respostas em que o fator específico se apresentou como significante
 Total 2 = quantidade de fatores que se apresentaram como significantes para a resposta específica

Figura 6: Gráfico de barras mostrando a significância estatística dos fatores analisados.

Os resultados das análises estatísticas indicam que a frequência de acesso à internet (D) é o fator mais significativo, com p < 0,05.

- O teste de R10 «frequência de acesso à internet» (R10) apresentou significância estatística (p < 0,05) para a resposta específica.
- O teste de R11 «frequência de acesso à internet» (R11) apresentou significância estatística (p < 0,05) para a resposta específica (D).
- O teste de R12 «tempo de permanência nas redes sociais» (R12) apresentou significância estatística (p < 0,05) para a resposta específica.

Os resultados das análises estatísticas indicam que a frequência de acesso à internet (D) é o fator mais significativo, com p < 0,05.



... , ... R10 ...

... (R11) ... Facebook, ... fanpage.

... 3.0 ...

... Pew ? 2013 (???, 2014) ... Facebook 200 ... 18 ?? 29 ??, 27% ?? ... 500 ... Socialbakers (2014), ... 39 ... fanpages. ... (R10), ... (B) ? (C).

????????????????

...

...

...

...



Facebook fanpage

Paraíba

lovesmark

?????

SCARMÍNIO, J. J.; ... Universidade Estadual de Campinas, 2007.

GEPROS ... 6 ... 55-66, ... 2011

FONTOA, J.; LEE, J. ... 2010. ... 29 ... 2013.

FONTOA, J.; ... Taguchi ... ANPAD, ... 7 ... 2014.



[2] ????????? ?????????? Pindamonhangaba; ?????? ?? ?????????? ?????????????????? ? ???????????
?????????????, ?????????, ??????????

[3] ?????????? ??????????? Pindamonhangaba