

GESTÃO DA INFORMAÇÃO E QUALIDADE: Investimentos Teóricos para a Ciência da Informação

Samuel Alves Monteiro

Mestre em Ciência da Informação
Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação
Universidade Federal da Paraíba
samuelfmonteiro00@yahoo.com.br

Artigo Original

Resumo

Apresenta a relação da gestão da informação com o conceito de qualidade estabelecido pela Administração e que pode ser aplicável em serviços de informação, com a pretensão de explicitar conceituações dialógicas possíveis objetivando contribuir para o desenvolvimento teórico da Ciência da Informação. Dessa maneira, procurou-se, considerando por base uma análise teórica, discutir sobre o significado do termo informação apresentando diversas concepções de autores ligados à Ciência da Informação. Apresentam-se também, compreensões teóricas sobre gestão da informação ampliando a discussão em torno de sua aplicabilidade nas organizações, tendo como produto final informações de qualidade. Por fim procurou-se construir um diálogo da qualidade com a Ciência da Informação. E de forma conclusiva esse estudo percebeu a existência de uma imperiosa necessidade da Ciência da Informação em utilizar a qualidade como uma estratégia de base para resolução de seus problemas e dilemas informacionais. Indagações ainda pairam no ar. Como é possível desenvolver gestão da informação com qualidade? É possível qualificar a informação de maneira unívoca? Em que momento da gestão da informação, deve ser adotado a qualidade? Esses questionamentos provocam discussões posteriores que servirão de base teórica para futura estabilização de um conceito de “qualidade da informação” na Ciência da Informação.

Palavras-chave

Qualidade da Informação. Gestão da Informação. Ciência da Informação.

1 INTRODUÇÃO

A informação se evidenciou em determinados momentos históricos como objeto de estudo com intensa relevância para o campo da Filosofia e das ciências, entretanto, essa responsabilidade enquanto disciplina, que mantém em seu *corpus* de estudo a informação como elemento principal, foi delegada para a Ciência da Informação por força de sua origem e estudos anteriores, consequência de sua instituição enquanto disciplina que possui uma maior ligação no desenvolvimento de reflexões analíticas e teóricas a respeito do conceito de informação procurando sempre estabelecer a significação desse termo.

O labor da Ciência da Informação em torno das discussões em busca de uma aceção do termo se estende de maneira elevada à busca da natureza ontológica e epistemológica da própria Ciência da Informação. Ontológica, quando essa ciência busca a definição de conceitos e suas relações, propriedades e restrições expressas formalmente, e epistemológica, quanto a sua dimensão social defendida por Egan e Shera (1952) como sendo “a produção, distribuição e utilização dos produtos intelectuais” referindo-se analogamente aos serviços de informação.

A numerosa composição de significados e conceitos atribuídos à informação manifesta de forma ampla o interesse científico representado pela Ciência da Informação. Esse movimento

discursivo acarretou uma euforia impulsionadora que motivou um contingente de estudiosos a percorrerem um caminho árduo ainda não 'sedimentado' em busca de uma conceituação do termo informação. Yuexiao (1988) desenvolveu um estudo onde se apresentam mais de 400 conceituações para o termo em distintas áreas do conhecimento.

Essa espécie de onipresença da informação resulta na sua complexidade para a definição de um conceito próprio, que em razão desse cenário intrincado, não o permite ser apresentado de maneira unívoca. É de sobremaneira fácil também, a percepção da pluralidade do conceito de informação, quando no momento de análise das diversas ciências, áreas, disciplinas, campos de estudo, culturas que em seu contexto possuem um conceito apreendido e representado do termo informação. Esse singularismo influi na multiplicidade conceitual da informação, que atua e é percebida sob diversos significados.

O conceito de informação transpassa os distintos vieses, das inúmeras áreas do conhecimento, das áreas científicas mais reflexivas às consideradas ciências *hard*¹. Não só no campo científico, também nos diversos campos da relação social humana, em determinados períodos históricos vividos por essa sociedade, em determinados grupos de convivência social e em determinadas culturas.

O conceito de informação por sua completude exige esforço teórico para efetiva definição. Esse esforço teórico envolve por parte da Ciência da Informação uma contribuição de outras ciências que auxiliem a margem, o encontro do conceito de informação. Dentre essas ciências, está a Ciência Administrativa, cujas contribuições apoiam a possibilidade de se encontrar um conceito de informação. Destacamos nesse estudo a relação da qualidade com a informação, em seus aspectos contributivos para a Ciência da Informação, que fundamenta sua prática na organização do excesso de informação para dispor aos que dela precisarem.

Capurro e Hjørland (2007, p.158) ressaltam o empenho da Ciência da Informação em voltar seus estudos para os fenômenos de

relevância e interpretação como aspectos básicos do conceito de informação. Saracevic (1975) aponta que o fator relevância aborda um dos problemas fundamentais da informação, começando pelo significado do fenômeno, sua natureza e manifestações, seu comportamento e efeitos, para ele relevância é "a medida de contato efetivo entre a fonte e o destinatário", o conceito de relevância é fundamental na Ciência da Informação, pois, envolve a comunicação entre os indivíduos, e deles com os sistemas de informação.

O fator relevância para a conceituação da informação sempre fora importante, como também o fator da interpretação, esses fatores concorrem para uma adoção de conceitos auxiliares para a definição, processamento e divulgação da informação, o qual consideramos como sendo o conceito de qualidade desenvolvido pela ciência administrativa.

A qualidade é um fenômeno filosófico por natureza, que nasce dos escritos teóricos de Aristóteles (384-322 A.C), na Grécia antiga, cujo entendimento estrutura a qualidade em uma categoria, sendo "aquilo em virtude do qual se diz de algo que é tal e qual". É a aceção do termo tal qual como ele o é, porém, esse intento aristotélico é vislumbrado a partir do usuário do que se considera por "aquilo" conforme ressaltado por ele, sendo que esse "aquilo" representa diversas visões, e difere das demais coisas considerando-os bom ou mal, bonito ou feio, em síntese, com qualidade ou sem qualidade, eleva-se a ideia de julgamento.

O caminhar da Ciência da Informação é intenso e complexo, inclui o incessante desejo de compreender e interpretar a informação, além de atuar com problemas de processamento, organização e comunicação dessa informação. A presença da qualidade da informação na Ciência da Informação é apontada por Oletto (2006, p.58), quando afirma que a:

[...] Ciência da Informação faz tentativas de estudos da qualidade da informação em uma dicotomia que se revela na literatura em abordagens que tendem a avaliar os sistemas de informação (a qualidade sendo um desses critérios de avaliação) a partir do próprio sistema (avaliando seu projeto, conteúdo, atendimento ao usuário), mais propícia à operacionalização dos conceitos e mais voltada para aspectos objetivos, baseada no

¹*Hard Science* ou Ciências duras é um termo utilizado para classificar as ciências que trabalham com a confiança na experimentalidade e com foco na exatidão de resultados, utilizando métodos científicos com intenso rigor. Esse termo também é utilizado na economia como forma de estudar a teoria econômica a partir de uma teorização anterior.

produto, e abordagens que tendem a avaliar os sistemas de informação a partir de considerações centradas na pessoa e enfocando aspectos mais subjetivos, com base no usuário.

A informação e a qualidade na Ciência da Informação são termos imprecisos com conceitos vagos e subjetivos, o que propõe a intensificação de estudos para dar maior profundidade a esses conceitos e fortificá-los na possibilidade de auxiliar a própria Ciência da Informação na solução dos problemas e dilemas informacionais. Na seção a seguir envidaremos em uma proposta de discussão que visa minimizar esses dilemas e problemas.

2 A INFORMAÇÃO COMO DESIDERATO CONCEITUAL DA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

A palavra informação possui em seu caráter intrínseco a ambiguidade e a complexidade na sua possibilidade de definição. A pluralidade conceitual que cerca o termo informação imprime nele diversos significados que dentre outras intenções ressaltam o posicionamento da informação em um campo estratégico de comunicação do conhecimento.

Partindo do pressuposto léxico em que a palavra informação advém do latim *informare*, cujo significado é ‘colocar em forma’, podemos compreender que a forma que é citada, pode ser comparável analogamente a configuração que a informação toma a partir de um dado que é possuente de significado, para que conseguinte torne-se informação.

As configurações teóricas que circundam a informação assumem diversas faces, as quais recordaremos nessa seção a fim de possibilitar o escopo da Ciência da Informação em relação ao conceito da informação. Uma diversidade teórica de conceitos já fora produzida conforme nos referimos anteriormente a Yuexiao (1988), porém, a necessidade de ressaltá-las relacionando com a Ciência da Informação, se torna necessário.

Tálamo (1996, p.12) afirma que a informação é inseparável do sujeito, tanto

daquele que a gera, como daquele que a transforma e a trata, como aquele que a recebe e a aplica, transformando-a ou não em outros conteúdos.

A relação sujeito/informação (TÁLAMO, 1996) é basilar para o entendimento de como esse fenômeno se comporta dentro da sociedade, o que podemos compreender a partir da definição de informação desenvolvida por Buckland (1991, p.351), em que a informação é identificada, caracterizada e classificada sob três significados de utilização, o primeiro a *informação como processo*, seguido por a *informação como conhecimento* e por último a *informação como coisa*.

A *informação como processo* é utilizada no momento quando o sujeito é informado, quando ele é comunicado de um novo conhecimento que irá alterar aquilo que já é conhecido para ele, é um ato de inovação do conhecimento individual.

A *informação como conhecimento* é utilizada para explicitar a informação como um processo, o conhecimento comunicado a partir do processo informacional por meio de fato, assunto ou evento dado como notícia, um conhecimento que possibilite reduzir as incertezas.

Por ser intangível o conhecimento necessita ser expresso de alguma maneira física como um sinal, texto ou comunicação. Para isso Buckland (1991, p.351) finaliza sua tríade de significação das utilizações da informação, considerando a *informação como coisa*, para ele, a informação é também atribuída a objetos, assim como dados para documentos, que são considerados como informação, porque são relacionados como sendo coisas/objetos informativos que possibilitam a sua comunicação para geração posterior do conhecimento. Em síntese, é a materialização da informação, para que seja possível a sua comunicação.

A diversidade de percepções conceituais e de sentidos da informação a torna um conceito obscuro cercado de discussões conflituosas, porém, com uma certeza contemporânea, a informação deve ser entendida sob o aspecto do social de ação para os indivíduos, conforme defende

Wersig (1993, p.233) confirmando o pensamento de Kuhlen (1990), que “*information is knowledge in action*”.

Wersig (1993) corroborou nessa perspectiva de aplicabilidade da informação como um conhecimento em ação, segundo o autor significando que o comportamento racional dos sujeitos – a quem ele denomina de atores, necessitam em todos os sentidos de conhecimento para desempenhar suas tarefas, ele ressalta que esse conhecimento precisa ser transformado em algo que apoie uma ação específica em uma situação específica.

Saindo do campo do pensamento social para o pensamento Cibernético tecnológico de Wiener (1993, p.17) que acredita que a informação “é o termo que designa o conteúdo daquilo que permutamos com o mundo exterior ao ajustar-nos a ele, e que faz com que nosso ajustamento seja nele percebido”. Essa análise do autor é realizada tendo como ponto referencial a teoria da comunicação por ele elaborada, que vislumbra um conceito de comunicação baseado na cibernética, cujo conceito fora criado por ele, além disso, Wiener profetiza uma sociedade futura baseada em informação.

Esse “enigma” do conceito de informação persegue a Ciência da Informação e suas técnicas como uma problemática ainda a ser solucionada. Mooers (1951), responsável pela criação do termo *recuperação da informação*, ressalta que um dos problemas dessa técnica está em como descrever intelectualmente a informação, o que poderíamos também adotar para a Ciência da Informação como um todo, pois, de nada adianta desenvolver concepções que contribuam para a solução dos problemas informacionais da sociedade sem decerto desvendar o significado do termo informação.

A necessária conceituação de Ciência da Informação para esse estudo é primordialmente imprescindível. Conforme Borko (1968), que desenvolveu uma definição a partir das concepções de Taylor (1966), a Ciência da Informação:

é a disciplina que investiga as propriedades e o comportamento da informação, as forças que governam seu fluxo, e os meios de processá-la para otimizar sua acessibilidade e uso. A Ciência da Informação está ligada ao corpo de conhecimentos relativos à origem, coleta, organização, estocagem, recuperação, interpretação, transmissão, transformação e uso de informação... Ela tem tanto um componente de ciência pura, através da pesquisa dos fundamentos, sem atentar para sua aplicação, quanto um componente de ciência aplicada, ao desenvolver produtos e serviços (BORKO, 1968, p.10).

A expressividade das palavras de Borko (1968) remete à diversidade funcional da Ciência da Informação para as ciências como é mais importantes para a sociedade cujo corpo de conhecimento deve está voltado. O fato de Borko remeter-se ao comportamento da informação é interessante ser discutido, pois, é nesse momento que a qualidade está presente. Envolvendo dois aspectos congruentes, o primeiro aspecto refere-se à informação com qualidade e o segundo a qualidade no processo de geração, ou de comunicação da informação.

Depois de realizado essa breve revisão conceitual e discursiva em torno da informação e da Ciência da Informação, a percepção que se propende ao mais próximo da realidade contemporânea da informação e da Ciência da Informação, é de que a informação tornou-se uma *commodity* requisitando dos sistemas de representação das informações uma faceta voltada à qualidade, como já referimos.

Em colaboração ao que afirmamos, Choo (2003, p.102) relata que “A informação será considerada valiosa se satisfizer o estado visceral de intranquilidade que originou a necessidade de informação”.

Desta forma pode-se considerar a qualidade da informação tendo em vista seu aspecto de supressão das necessidades informacionais dos usuários, superando,

entretanto, a sua expectativa quanto à qualidade daquela informação esperada. Com a finalidade predominante de explicitar a relação qualidade e informação como conceitos unidos para fortalecimento da Ciência da Informação, separamos a próxima seção para essas discussões.

3 A GESTÃO DA INFORMAÇÃO

O fenômeno “informação” sempre exerceu importância no cotidiano das sociedades, consciente de seu valor, o homem através dos tempos atribuiu valor à informação tornando-a um ativo. O estabelecimento da atual economia está na orientação essencialmente voltada para a informação, dando a ela a magna importância que jamais exerceu, tornando as organizações empresariais, instrumentos atuantes na sociedade.

A influência da informação nas organizações é perceptível tanto nas relações externas, quanto em relações internas a elas. Em ambiência externa às organizações, a informação influencia as relações de competitividade e a relação com os consumidores/usuários; já no ambiente interno, a informação orienta as ações da organização para o mercado.

A organização, por sua vez, atua como um núcleo social que congrega pessoas de uma determinada comunidade de forma coordenada e controlada, em um determinado ambiente e contextos definido, além de se impor socialmente como geradora da economia de um país, influenciando a cultura e a própria sociedade (VALENTIM, 2007, p.09), esse cenário faz prevalecer a necessidade recorrente de informações, onde irão interferir nas decisões, na produção, na sinergia e no ato de determinação do comportamento da organização e dos indivíduos.

Essas organizações empresariais evidenciaram as suas necessidades de informação, a partir da mudança econômica da sociedade, que passara por um momento de transição, de um mercado arcaico para os dias atuais, em que a influência do capital era de sobremaneira pouco aparente, passando

para uma nova espécie de mercado onde a competitividade e o interesse capitalista são dominantes.

A partir da competitividade é que as empresas vislumbraram a importância desse insumo intangível para as suas atividades, resultando na ampliação do processo de significação e fortalecimento da informação para utilização como um ativo estratégico de vantagem competitiva.

McGee e Prusak (1994, p. 03) corroboram com a ideia de influência da competitividade nos ambientes organizacionais, quando afirmam que,

numa economia de informação, a concorrência entre as organizações baseia-se em sua capacidade de adquirir, tratar, interpretar e utilizar a informação de forma eficaz.

Conforme ressaltam os autores, as organizações devem preocupar-se com sua capacidade de “manusear” a informação de maneira eficaz, e ainda adicionamos ao pensamento, que essas informações devem ser trabalhadas e prestadas num contínuo processo com a imprescindível presença da qualidade.

A informação passa então a ter um papel estratégico nas organizações, subsidiando as atividades para que objetivos e metas dessas organizações possam ser atingidas. Para tal realização, ocorreu o desenvolvimento de mecanismos que figuram como gerenciadores dessa economia da informação, enfrentada pelo mundo atual.

Essas organizações, empresariais ou não, necessitam de informações para o desempenho de suas atividades, mas sua ação vai para, além disso, a informação se posiciona no escopo estratégico das organizações, onde sua aplicação se realiza na tomada de decisões.

Wilkinson e Cerullo (1997, p.684) explicam que “para a tomada de decisões os gestores precisam ser supridos de informações de valor”. O valor da informação é uma problemática apresentado por Beuren (2009, p.45), quando relata que

O valor da informação e, por conseguinte, a solidez das decisões, podem ser influenciados pela qualidade da mesma. Infelizmente, esta qualidade falta ou é deficiente em muitas empresas, conduzindo os gestores a não tomarem as melhores decisões.

Retornando a explicitação do valor da informação cabendo nesse momento específico ampliar a sua conceituação afirmando inicialmente que o valor que se atribui é relativo ao receptor da informação, esse valor da informação é a percepção do que ele, receptor ou usuário dessa informação, tem da informação recebida.

Cronin (1990, *apud* MORESI, 2000) classifica o valor dessas informações sob quatro perspectivas, apresentadas na sequência:

- *valor de uso*: baseia-se na utilização final que se fará com a informação;

- *valor de troca*: é aquele que o usuário está preparado para pagar e variará de acordo com as leis de oferta e demanda, podendo também ser denominado de valor de mercado;

- *valor de propriedade*, que reflete o custo substitutivo de um bem;

- *valor de restrição*, que surge no caso de informação secreta ou de interesse comercial, quando o uso fica restrito apenas a algumas pessoas.

Essa classificação de Cronin (1990) explicita também a utilização da informação numa perspectiva organizacional de uso da informação. A informação, por ser um algo intangível, a atribuição de valor está intimamente ligada ao contexto situacional em que a informação se posiciona.

Esse contexto situacional envolve uma multiplicidade, um excesso de informações que necessitam ser processadas, gerenciadas com qualidade, para que com isso a informação seja valorizada e reconhecida como ativo estratégico de transformação e solução de problemas, tornando as organizações mais eficazes.

Tendo em vista o que Beal (2004, p. 07) afirma em que,

para serem eficazes, as organizações precisam ter seus processos decisórios e operacionais alimentados com informações de qualidade, obtidas dentro de uma relação de custo-benefício e adaptadas às necessidades do negócio.

Termos como negócio, produtos, clientes e mercado são normalmente associados às empresas que visam o lucro e precisam preocupar-se com a manutenção da vantagem competitiva, mas também as instituições sem fins lucrativos e o setor governamental possuem um negócio, definido de acordo com o âmbito e a extensão das atividades desenvolvidas: produtos (bens ou serviços resultantes de um processo que satisfazem a uma necessidade ou desejo do adquirente ou usuário); clientes, que são os destinatários desses bens e serviços; e mercado, representado pelo grupo de clientes reais e potenciais da organização.

Essas informações podem situar-se interna, externamente ou situar-se de forma pública, na qual é de conhecimento de todos, esse processo é apreendido como um fluxo de informação formal, situação em que a informação se apresenta de forma explícita.

Essa divisão situacional da informação, estabelecida por Ruesta e Iglesias (2001, p. 07), é necessária para compreender como gerir a informação. A Gestão da Informação é um processo determinante para a otimização das informações no ambiente das organizações, sejam elas empresariais ou acadêmicas.

Compreende-se a gestão da informação como um conjunto de atividades realizadas com a finalidade de controlar, armazenar e recuperar de maneira eficiente a informação produzida, recebida ou retida, desde que traga benefícios para a organização em questão.

Corroborando para uma definição mais precisa e coerente Duarte (2011, p. 162) ressalta que a gestão da informação é

o estudo dos processos informacionais, do modo como a informação pode ser organizada, armazenada, recuperada e utilizada para a tomada de decisões e para a construção do conhecimento.

A cabal função da gestão da informação, de maneira sintética, é identificar as necessidades de informação da organização, mapear os fluxos de informação e definir o modo de gerenciamento, onde será constituído a partir de elementos de coleta, classificação, tratamento, desenvolvimento de produtos e serviços, e por último a divulgação da informação.

A Ciência da Informação como campo do conhecimento que atua no estudo da informação em todos os seus aspectos constitutivos deve voltar-se ao intento da inclusão da qualidade como um requisito básico de apoio para a efetiva aplicação da gestão da informação, enquanto “ferramenta” que possibilita solucionar um grave problema que cerca essa disciplina desde a sua constituição que é o excesso de informações.

4 GESTÃO DA INFORMAÇÃO E QUALIDADE DA INFORMAÇÃO: DIÁLOGOS POSSÍVEIS COM A CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

Após a discussão em torno da informação e de sua gestão, cabe a esse estudo a realização de uma definição do conceito de qualidade associando com a informação. A necessidade de advir concepções múltiplas sobre a importância de uma informação com qualidade surge do explícito e implícito interesse dos usuários apreendedores da informação que a eles foram prestadas.

Para entender o que é qualidade, cabe-nos usar de artifícios do campo da Ciência Administrativa para compreender esse conceito cujo berço está alicerçado na ciência citada. Para Valls (2005, p.51) qualidade é “a propriedade, atributo ou condição das coisas ou das pessoas, capaz de distingui-las das outras e de lhes determinar

a natureza”. A Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT, através da NBR ISO 9000 (2000, p. 04) conceitua a qualidade como sendo um “grau no qual um conjunto de características inerentes satisfaz a requisitos”.

Outro conceito que se aproximado objetivo dos serviços de informação é o conceito desenvolvido por Deming (1990), que para ele a qualidade deve ter como objetivo as necessidades do usuário, presentes e futuras. Pensando a aplicação da qualidade à informação é perceptível na inclusão de conceitos como ‘qualidade da informação’ e ‘valor da informação’ dentro das discussões da Ciência da Informação, que nessa seção procuraremos explicitar esse processo de atribuição da qualidade à informação e, mais importante demonstrar o diálogo constante da qualidade com a gestão dessa informação, relacionando o conceito estabelecido por Deming com a Ciência da Informação.

Primeiramente, entendendo a qualidade com base nas definições indicadas acima, cabe posicionarmos com base em Deming (1990) considerando a qualidade da informação como sendo a satisfação dos usuários com a informação disponibilizada, essa atribuição de qualidade da informação será efetuada a partir de exigências prévias do indivíduo perante as expectativas quanto à informação recebida.

Miller (1996, p.79) afirma que:

O significado da qualidade da informação reside na forma como a informação é percebida e utilizada pelo seu cliente. Embora os atributos absolutos são importantes, é como esses atributos são percebidos, agora e no futuro, que define a qualidade da informação (MILLER, 1996, p.79).

McGee e Prusak (1994, p.166), explicitam a importância da aplicabilidade da qualidade à informação, esses autores também a aplicam à gestão da informação. Eles encaram a qualidade como um indicador de eficiência da gestão da informação, e afirmam que:

[...] a qualidade da informação é o mais importante dos indicadores. A qualidade da informação é alcançada através de um cuidado detalhado com a integridade, precisão, atualidade, interpretabilidade e valor geral da informação. Da mesma forma que outros tipos de produtos, a qualidade da informação é melhor julgada por seus clientes. Até mesmo empresas que se declaram firmemente na Era da Informação, entretanto, raramente possuem medidas ou avaliações para a qualidade de sua informação (McGEE; PRUSAK, 1994, p.166).

Percebe-se, a partir da colaboração dos autores citados, um foco na qualidade da informação, por acreditarem que a eficiência na gestão dessas informações estarem diretamente ligadas a aplicação da qualidade a esse mecanismo estratégico.

A qualidade da informação e de sua gestão apresenta como característica principal a possibilidade de gerar conhecimentos e cessar de sobremaneira totalmente ou ainda medianamente a necessidade por informação que assola os complexos cerebrais humanos que atuam na necessidade por informação.

Algumas características da informação são condicionantes para que se possa admiti-las como informação de qualidade. Essas características são selecionadas dentre um emaranhado de conceitos da Ciência Administrativa, Ciência da Informação e da Comunicação Social, que se entranham disciplinarmente em contextos específicos, um dialogo que no âmbito da informação alvitram utilizá-la para um fim específico de redução das necessidades de informação.

As discussões com maior empenho em torno da qualidade na Ciência da Informação podem ser datadas do final dos anos 80, com a realização de um seminário dedicado ao tema, que fora promovido pelo *Nordic Concil for Scientific Information and Research Libraries* (NORDINFO), nesse evento, buscou-se com maior intensidade a

teorização da qualidade da informação (PAIM; NEHMY, 1998).

No campo da Ciência da Informação as discussões em torno da qualidade da informação foram se aprimorando até chegar ao que Spender (2001, p.31), vem lembrar que:

Na Ciência da Informação há duas linhas bem definidas e distintas de entendimento sobre a qualidade da informação. A primeira compreende a informação ou conhecimento como objeto ou conteúdo a ser desenvolvido, comprado, possuído ou vendido; sua natureza é explícita e direcionada aos aspectos objetivos da informação. A segunda estabelece um forte vínculo da informação ou conhecimento com as pessoas, que o detêm, procuram, utilizam, desenvolvem ou compartilham; apresenta natureza tácita e direcionada aos aspectos subjetivos da informação (SPENDER, 2001, p. 31).

Ao passo das linhas de pensamento que a Ciência da Informação tomou com teóricos que se dedicaram ao assunto, o que percebe é a proximidade relacional da gestão da informação com a qualidade, sendo essa relação deslocada para o campo negocial e para o campo social.

No primeiro campo, a gestão da informação atua fortemente com o objetivo de organizar os estoques informacionais tendo em vista o excesso informacional, em busca de disponibilizar informações que possuam qualidade.

No segundo campo, o lado social da Ciência da Informação, voltando-se para a utilização prática da informação, a utilização cotidiana, que a utilizam com a finalidade de solucionar problemas pessoais de informação e cercear as suas necessidades informacionais.

Entretanto, uma corrente de estudiosos aponta para a dificuldade e imprecisão do termo qualidade da informação. Conforme Paim, Nehmy e Guimarães (1996, p.112),

[...] a qualidade da informação constitui-se num conceito problemático. [...] não há consenso na literatura sobre definições teóricas e operacionais da qualidade da informação. Há uma alusão recorrente entre autores interessados no tema de que as definições de qualidade de informação são ambíguas, vagas ou subjetivas.

A diferente concepção sobre o tema proporcionara à Ciência da Informação uma maior intensificação em estudos que possibilitem a dar maior precisão e aplicabilidade ao conceito. Diversos estudos foram desenvolvidos para possibilitar esse desejo, aplicando a qualidade da informação categorias e classificação que dimensionam para que assim possam ser aplicadas à informação.

Miller (1996, p.80-81) categoriza dez dimensões da qualidade da informação, sendo elas: relevância, precisão, plenitude, oportunidade, segurança, compatibilidade, acessibilidade, coerência, formato e validade, que são essenciais para que se possa atribuir qualidade à informação.

- A *relevância* trata-se da especificidade da informação, dar-se ao indivíduo a prerrogativa de utilização desse conceito quando no 'momento de verdade' que aqui utilizamos para explicitar o momento em que esse indivíduo decide se a informação é ou não relevante para o contexto de necessidade momentânea cuja dúvida paira em um instante definido somente por ele sob diversos contextos.

- A *precisão* é substancialmente a eliminação de ambiguidades, inexatidões, polissemismos.

- A *plenitude* diz respeito à manutenção da informação tal qual como ela o é, não admitindo para tanto a sua modificação. É a informação considerada bruta, sem adaptações que podem levar ao usuário da informação ao erro, neste caso, o erro considerar-se-á aqui como a informação que fora compreendida de maneira equivocada do sentido original a qual se prestou a informar.

- A *oportunidade* refere-se à informação no momento certo. É a pontualidade da informação que caminha junto com a precisão, já que não deve haver demora no processo de disponibilização da informação, tendo em vista o dinâmico processo cíclico de informação que exige que novas informações substituam as velhas, para que o processo continue.

- A *Segurança* da informação é um conceito baseado na tecnologia da informação, que deve ser adotado nos interesses da gestão da informação, para que seja possível obter qualidade da informação. A função da segurança da informação é a de proteger essas informações de pessoas e de desastres naturais que possibilitam a perda de informações, para isso, utiliza de técnicas como criptografia, autenticação de transação de informações, e vigilância humana.

- A *compatibilidade* diz respeito a como a informação pode ser compartilhada, como pode ser combinada com outras informações a fim de possibilitar uma adequação às necessidades dos clientes/usuários.

- A *acessibilidade* da informação significa manter o acesso livre às informações que são de uso recorrente dos clientes/usuários. Para que haja uma satisfação do cliente/usuário quanto à qualidade da informação deverá haver acesso a essa informação.

- A *coerência* da informação refere-se à exatidão da informação, está pragmaticamente ao lado da integridade, é o estágio onde a informação apresenta-se conectada com ela mesma, num sentido de entendimento de seu conteúdo. Da maneira simplória, entende-se a coerência como a informação que se apresenta sob a forma verídica, sem devaneios insidiosos.

- O *formato* se refere à forma como a informação é apresentada para o cliente/usuário da informação, o formato depende dos clientes/usuário e da utilização da informação.

- A *validade* da informação, que encerra os fatores citados, é um processo de comparação da qualidade da informação, é o momento final de avaliação de todas as dimensões citadas anteriormente que com o

processo de validade, se congregam e estabelecem medidas quantitativas para a qualidade da informação.

Vislumbrando essas dimensões elaboradas por Miller (1996), cabe repensar suas implicações para os indivíduos usuários ou clientes dessas informações. O cliente/usuário, a partir da observação das representações de informações que lhe foram disponibilizadas depois de realizado o processo de gestão da informação, utilizarão essas informações para um fim de decisão,

seja no campo dos negócios, ou no campo pessoal, justificando-se assim a exigência de informações com qualidade tendo em vista o dinâmico processo de excesso informacional.

Ainda em relação às especificidades da qualidade da informação, De Sordi (2008) sintetiza as considerações sobre atributos aplicáveis a informação que a possibilitam torná-la de qualidade, que são categorizadas e apresentadas a seguir no quadro abaixo:

Quadro 1 – Dimensões e atributos da informação

Dimensões da informação	Atributos da informação
Acurácia / veracidade	Nível de acurácia; e método para determinação do nível de acurácia
Atualidade / temporalidade	Data de geração da informação; horário de geração da informação; e intervalo de tempo entre cada nova geração de informação
Disponibilidade	Meio de acesso à informação; horário de disponibilização da informação; e tempo decorrido entre a solicitação e o acesso da informação
Confidencialidade / privacidade	Público-alvo; e predileções informacionais do público-alvo
Existência	Localização do algoritmo para geração da informação; e localização do armazenamento do conteúdo informacional
Abrangência / escopo	Vetores da informação
Integridade	Nível de integridade da informação
Ineditismo / raridade	Disponibilidade de informações idênticas ou similares
Contextualização	Caracterização da informação
Precisão	Nível de precisão da informação
Confiabilidade	Credibilidade da fonte; e credibilidade do conteúdo
Originalidade	Originalidade da informação
Pertinência / agregação de valor	Valor potencial da informação Valor entregue pela informação
Identidade	Nome; sinônimos; e autoria
Audiência	Frequência de acesso; e duração de tempo de acesso

Fonte: De Sordi (2008).

De Sordi (2008), a partir dessa compactação de ideias de diversos autores sobre a classificação da qualidade da informação com base nos seus atributos, contribui primordialmente para o entendimento e a aproximação da Ciência da Informação com o conceito de qualidade

Voltando-se para a aplicação da qualidade à informação, Albrecht (1999) desenvolveu um “modelo de qualidade da informação”, sua aflição que impulsionou ao desenvolvimento desse modelo está na razão em que segundo ele “trata-se de uma forma de sistematizar maneiras de evitar os custos elevadíssimos resultantes dos defeitos ou erros de manipulação das informações”.

Esse modelo baseia-se em cinco pontos: logística dos dados, proteção dos

dados, comportamento das pessoas em relação à informação, apresentação da informação e criação do conhecimento.

O formato em estrela segundo Albrecht (1999, p. 109) refere-se a “um tipo de espectro que vai de sistemas e práticas mais concretos a dimensões comportamentais e cognitivas mais esotéricas”.

Cada ponto da estrela tem significados práticos voltados para organizações empresariais, e foram constituídos com base no trinômio dado-informação-conhecimento, conhecido pela Ciência da Informação, sendo assim é que se desenvolveram as dimensões que descreveremos individualmente a seguir.

Figura 1 – Modelo de qualidade da informação



Fonte: Albrecht (1999, p. 108).

- *Logística dos dados*: é considerado o primeiro aspecto da qualidade da informação que ocorre com a tecnologia, seus *softwares*, infraestrutura para armazenamento, cópia, transmissão, recepção e distribuição de dados. Incluem-se também informações contidas em papel.

- *Proteção dos dados*: são os elementos necessários para proteger as informações de perda, destruição, roubo, adulteração. Inclui-se a segurança física e eletrônica, as práticas de trabalho dos funcionários e as políticas de privacidade das informações.

- *Comportamento das pessoas em relação à informação*: refere-se ao relacionamento das pessoas com a informação, em aspectos como a produção, com o registro em fontes distintas; a recuperação da informação de maneira eficiente; a obtenção de informações por meio de fontes diversas.

- *Apresentação da informação*: é a utilização de meios que alterem o modo como se apresentam a informação, por exemplo, o uso de ferramentas de processadores de textos, banco de dados, planilhas, dentre outros.

- *Criação de conhecimento*: a capacidade humana de compreender e concluir a partir de informações existentes. Inclui também inventos, a conceituação de novas ideias, a

construção de novos modelos e a revisão de pontos de vista (ALBRECHT, 1999).

A dimensão prática da qualidade da informação também é necessária ser disposta já que não adianta o conhecimento teórico se pouco desse conhecimento é aplicável. Vislumbrando esse modelo apresentado e os diálogos que procuramos manter ao longo dessa seção é necessário demonstrar o lado oposto da qualidade da informação, evidenciado por Paim e Nehmy (1998, p.87) que alertam para o fato de que:

Apesar de as abordagens teóricas sobre o tema da qualidade ou valor da informação não se aterem a tais pressupostos – pelo menos de uma forma direta ou explícita, por não aderirem à proposta da qualidade total enquanto marco conceitual de referência –, a contaminação pelas ideias dominantes no ambiente da administração de empresas do qual originam as discussões da vertente da informação gerencial aparenta ser inevitável (PAIM; NEHMY, 1998, p.87).

As autoras são defensoras da “desconstrução da qualidade da informação”, afirmando que a noção que a qualidade da informação apresenta na literatura “é vaga, imprecisa, situando muito próximo do senso comum”.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Assim como a informação, o conceito de qualidade da informação ainda não se constituiu com precisão, ele ainda se apresenta como um conceito de difícil percepção do usuário, conforme afirma Oletto (2006, p. 61):

A percepção da qualidade não é nítida por parte do usuário da informação. Fica mais aproximada do conhecimento popular em vez do conhecimento científico.

A dificuldade de definição do conceito leva os usuários a perceberem a qualidade da informação de maneira equivocada. O desejo pela mudança desse estado reflete no desenvolvimento de inúmeros estudos que almejam estabelecer atributos relacionados à qualidade que possam ser aplicados às informações, empreendendo uma busca pela informação que satisfaça aos seus usuários.

Ao longo do estudo percebemos forte influência direta da Ciência Administrativa na construção teórica que embasa as afirmações relacionadas à qualidade e à gestão, devido à aplicação dos processos de gestão da informação se revelar nessa ciência com maior intensidade do que no campo da Ciência da Informação, resultante direto da influência do mercado capital de negócios nas concepções dessas estratégias que possibilitam a essas organizações o desenvolvimento eficaz de seus produtos e serviços, tendo em sua base informações que facilitem e deem consistência no processo decisório.

É relevante ressaltar o diálogo entre a Ciência da Informação e a gestão da

informação com qualidade, vislumbramos com esse estudo apesar da incipiente base teórica no campo da Ciência da Informação que trate dessa relação, percebemos um desejo de contribuição em 'mão dupla' tanto por parte da gestão da informação quanto por parte da Ciência da Informação, ambos se beneficiam dos relacionamentos utilizando como intermediário a qualidade.

A pluralidade em torno dos termos informação, qualidade e gestão da informação é resultado do desenvolvimento científico da Ciência da Informação, que pelo fato de ainda esta se estruturando para um possível estabelecimento enquanto ciência, ainda não concretizou os conceitos que a integra de forma direta ou indireta.

Ainda é necessária a intensificação de estudos que interpretem a gestão da informação aliada à qualidade, para que assim contribua para o desenvolvimento de estratégias que facilitem a promoção de informação que tenham qualidade que gerará consequências contributivas para diminuição das necessidades informacionais, e ainda influenciará no momento de tomada de decisões, tanto pessoal quanto profissional.

Indagações ainda pairam no ar. Como é possível desenvolver gestão da informação com qualidade? É possível qualificar a informação de maneira unívoca? Em que momento da gestão da informação, deve ser adotado a qualidade? Esses questionamentos provocam discussões posteriores que servirão de base teórica para futura estabilização da Ciência da Informação. Acreditamos que esse estudo possibilitou um investimento, ainda que de maneira não representativa, porém, com uma visão diferente que necessita ser desenvolvida com maior aprofundamento.

INFORMATION MANAGEMENT AND QUALITY: Investment Theory for Information Science

Abstract

It shows the relationship of information management with the concept of quality established by management and may be applicable in information services, with the intention of explaining possible dialogical concepts aiming to contribute to the theoretical development of the Information Science. In this way, an attempt was considering based on a theoretical analysis, discuss the meaning of the term information presenting various views of authors linked to the Information Science. It is also present, theoretical understandings of information management broadening the discussion around its applicability in organizations, with the ultimate product quality information. Finally he tried to build a quality dialogue with the Information Science. And conclusively this study realized the existence of an overriding need of information science to use

quality as a basic strategy for solving their problems and informational dilemmas. Questions still hang in the air. How can you develop information management with quality? You can qualify the information unequivocally? At what point of information management, quality should be adopted? These questions provoke further discussions that will serve as a theoretical basis for further stabilization of a concept of "quality of information" in Information Science.

Keywords

Quality of Information. Information Management. Information Science.

Artigo recebido em 13/06/2015 e aceito para publicação em 11/07/2015

REFERÊNCIAS

ALBRECHT, K. A terceira revolução da qualidade. **HSM management**, v.17, n.2, p. 108-112, nov./dez 1999.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR ISO 9000**: sistemas de gestão da qualidade – fundamentos e vocabulário. Rio de Janeiro, 2000.

BEAL, A. **Gestão estratégica da informação**. São Paulo: Atlas, 2004.

BEUREN, I. M. **Gerenciamento da informação**: um recurso estratégico no processo de gestão empresarial. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

BORKO, H. Information science: what is it? **American documentation**, v.19, n.1, p.3-5, jan. 1968.

BUCKLAND, M.K. Information as thing. **Journal of the American Society for Information Science**, v. 42, n. 5, p. 351-360, Jun. 1991.

CAPURRO, R.; HJØRLAND, B. O conceito de informação. **Perspectivas em ciência da informação**, v.12, n.1, 2007. Disponível em: <<http://migre.me/qeL4C>>. Acesso em: 21 abr. 2015.

CHOO, C. W. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: SENACSP, 2003.

CRONIN, B. Esquemas conceituais e estratégicos para a gerência da informação.

Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG, Belo Horizonte, v. 19, n. 2, p. 195-220, set 1990.

DE SORDI, J. O. **Administração da informação**: fundamentos e práticas para uma nova gestão do conhecimento. São Paulo: Saraiva, 2008.

DEMING, W. E. **Qualidade**: a revolução da administração. Rio de Janeiro: Marques Saraiva, 1990.

DUARTE, E. N. Conexões temáticas em gestão da informação e do conhecimento no campo da ciência da informação. **Inf. & soc.:est.**, JoãoPessoa, v. 21, n. 1, p. 159-173, jan./abr. 2011.

EGAN, M. E.; SHERA, J. H. Foundations of a theory of bibliography. **Library quarterly**, v.22, n.2, p.125-137, 1952.

KUHLEN, R. Pragmatische Aspekte beim Entwurf und Betrieb von Informations systemen. In: INTERNATIONALEN SYMPOSIUMS FÜR INFORMATIONEN WISSENSCHAFT, 1., 1990. **Proceedings...** Konstanz: Univ. Verl. Konstanz, 1990.

MCGEE, J; PRUSAK, L. **Gerenciamento estratégico da informação**: aumente a competitividade e a eficiência de sua empresa utilizando a informação como uma ferramenta estratégica. Rio de Janeiro: Campus Elsevier, 1994.

MILLER, H. The multiple dimensions of information quality. **Information systems management**, v. 13, p.79-82, 1996.

- MOOERS, C.N. Zatocoding applied to mechanical organization of knowledge. **American documentation**, v. 2, p. 20-32, 1951.
- MORESI, E. A. D. Delineando o valor do sistema de informação de uma organização. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 29, n. 1, p. 14-24, jan./abr. 2000.
- OLETO, R. R. Percepção da qualidade da informação. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 35, n. 1, p. 57-62, jan./abr. 2006
- PAIM, I.; NEHMY, R. M. Q. Questões sobre a avaliação da informação: uma abordagem inspirada em Giddens. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 3, n. 1, p. 81-95, jul./dez. 1998.
- _____; GUIMARÃES, C. G. Problematização do conceito “qualidade” da informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte v. 1, n. 1, p.111-119, jan./jun., 1996.
- RUESTA, C. B; IGLESIAS, R. A. Gestión del conocimiento y gestión de la información. **Inforarea**. Boletín del instituto andaluz de patrimonio histórico. Año VIII, n. 34, p. 226-230, mar. 2001. Disponível em: <<http://migre.me/qeLd9>>. Acesso em: 26 abr. 2013.
- SARACEVIC, T. Relevance: a review of and a framework for the thinking on the notion in information science. **Jasis**, v. 26, n. 6, p. 321 - 43, nov./dec. 1975.
- SPENDER, J. Gerenciando sistemas de conhecimento. In: FLEURY, M.; OLIVEIRA, JR., M. (Orgs.). **Gestão estratégica do conhecimento: integrando aprendizagem, conhecimento e competências**. São Paulo: Atlas, 2001.
- TÁLAMO, M. F. Informação: organização e comunicação. In: SEMINÁRIO DE ESTUDOS DE INFORMAÇÃO, 1, 1996. **Anais...** Niterói: EdUFF, 1996.
- TAYLOR, R. S. Professional aspects of information science and technology. In: annual review of information science and technology - ARIST, v.1 p. 15-40, 1966.
- VALENTIM, M. L. P. (org.). **Informação, conhecimento e inteligência organizacional**. 2 ed. Marília: FUNDEPE, 2007. 278p.
- VALLS, V. M. **Gestão da qualidade em serviços de informação no Brasil: estabelecimento de um modelo de referência baseado nas diretrizes da NBR ISO 9001**. 2005. 247 f. Tese (Doutorado) - escola de comunicações e artes, Universidade de São Paulo, 2005.
- WERSIG, G. Information science: the study of postmodern knowledge usage. **Information processing & management**, v. 29, n. 2, p.229-239, 1993.
- WIENER, N. **Cibernética e sociedade: o uso humano de seres humanos**. São Paulo: Cultrix, 1993.
- WILKINSON, J. W; CERULLO, M. J. **Accounting information systems: essential concepts and applications**. 3. ed. New York: John Willey, 1997.
- YUEXIAO, Z. Definitions and sciences of information. **Information Processing & Management**, v. 24, n.4, p.479 - 491, 1988.
- SPINAK, E. Indicadores cienciométricos. **Ciência da Informação**, v. 27, n. 2, p. 141-148, 1998.
- TANANBAUM, G. Article-Level Metrics: A SPARC Primer. **SPARC**, p. 14, 2013.
- WEITZEL, S. R. **Os repositórios de e-prints como nova forma de organização da produção científica: o caso da área das Ciências da Comunicação no Brasil**. São Paulo, 2006. 360f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Universidade de São Paulo, São Paulo, 2006.