

Qualidade da informação e institucionalização do documento¹

Alcilene Mendes de Matos

Estudante de graduação em Biblioteconomia da Universidade de Brasília – UnB. Pesquisadora do Programa de Iniciação Científica – PROIC/UnB

Rodrigo Rabello

Orientador da Pesquisa. Docente da Faculdade de Ciência da Informação – FCI – da UnB. Doutor em Ciência da Informação pela Universidade Estadual Paulista – UNESP.

Considerando a institucionalização do documento, objetiva-se explorar as contribuições dos estudos sobre “validação da informação”, particularmente sobre “qualidade da informação”, como subsídio para compreender aquele fenômeno, que implica, dentre outros aspectos, em critérios para seleção e inserção da informação materializada em sistemas de informação. Para tanto, lançou-se mão de uma busca inicial em base de dados nacionais e internacionais por meio da qual permitiu o mapeamento sobre o tema, bem como a delimitação do corpus e a identificação de critérios no âmbito da qualidade da informação. Observou-se que os estudos sobre qualidade da informação contribuem para a investigação da institucionalização da informação materializada por trazerem critérios de valor informacional com multidimensionalidade, estando diretamente ligados a outros aspectos presentes no escopo da validação da informação, dentre os quais dimensões políticas, sociais, culturais.

Palavras-chave: *Validade da informação. Critérios de valor. Qualidade da informação. Documento.*

Information quality and institutionalization of the document

Considering the institutionalization of the document, it is intended to explore the contributions of the studies on "information validation", particularly on "information quality", as a subsidy to understand that phenomenon, which implies, among other aspects, criteria for selection and insertion of the information materialized in information systems. To this end, an initial search was made in a national and international database, through which it allowed the mapping on the subject, as well as the delimitation of the corpus and the identification

¹ Pesquisa realizada no âmbito do projeto PROIC “Documento e institucionalidades: dos valores probatórios à validação da informação”, sob a responsabilidade do Dr. Rodrigo Rabello, professor do Curso de Biblioteconomia da Faculdade de Ciência da Informação da Universidade de Brasília. Resumo do texto apresentado no Congresso de Iniciação Científica da UnB, 2018. Edital PROIC UnB 2017/2018. Relatório formatado conforme parâmetros da revista *Perspectivas em Ciência da Informação*.

of criteria in the scope of information quality. It was observed that the studies on information quality contribute to the investigation of the institutionalization of materialized information, because they bring criteria of informational value with comprehensive multidimensionality, being directly related to other aspects present in the scope of the validation of the information, among which political dimensions, social, cultural.

Keywords: *Validity of information. Criteria of value. Quality of information. Document.*

1 Introdução

As mudanças ocorridas no cenário informacional – tocantes à coleta, tratamento, recuperação, acesso, mediação, disseminação e uso da informação, sobretudo após o advento das tecnologias digitais e em rede – trouxeram consigo a necessidade de novos processos em sistemas técnicos e infraestruturas informacionais, os quais tiveram que se adaptar e inovar seu modo de lidar com a informação e com os critérios de validação. Somado a tais transformações nas práticas e comportamentos informacionais, destacam-se a reconfiguração de modelos políticos, econômicos e sociais.

A questão da validade da informação passa por muitos critérios, algo que se estende na dificuldade de se chegar a definições e conceitos. O estudo de Figueiredo e González de Gómez (2011) traz a concepção de autores como Rieh e Metzger, dentre outros, os quais identificam, num primeiro momento, três categorias que estão intimamente ligadas à questão da validação da informação: “qualidade da informação”, que, em geral, se refere ao objeto informacional ou à fonte de informação; “autoridade cognitiva”, que remete a autoria e aos contextos de legitimação da informação; e, por fim, “credibilidade”, que implica na aceitação de uma informação por um sujeito que a valida.

Interessante observar que, de acordo com Figueiredo e González de Gómez (2011), outros autores demonstram que estas categorias estão intimamente vinculadas a outros termos, que, por sua vez, possuem relações ou mesmo funções semelhantes, e isso remete à validação da informação como uma questão abrangente. Rieh e Belkin (1998), no intuito de desenvolver estudos sobre julgamento preditivo e avaliativo na *web*, empregam o conceito de qualidade da informação, apresentado previamente por Taylor (1986), num modelo de valor agregado mediante cinco categorias: precisão (*accuracy*), abrangência (*comprehensiveness*), informação corrente/informação atualizada (*currency*), confiabilidade (*reliability*) e validade (*validity*). Nessa direção, traz a possibilidade de desenvolvimento de estudos empíricos em contextos analógicos, digitais e/ou em rede.

Com a era tecnológica digital e em rede, questões voltadas à qualidade da informação se tornaram relevantes para a definição de critérios de valor de um objeto, de modo a se adequarem às demandas desse contexto, tanto em ambientes digitais como analógicos. A partir dessa perspectiva, pode-se começar a pensar de forma mais objetiva a institucionalização da informação materializada, ou seja, a transformação do objeto em documento com valor social e institucional dentro dos sistemas de informação (RABELLO, 2018).

A aceleração de processos e geração de rápidas alterações no cenário informacional tem como resultado estruturas que se caracterizam por mimese, mutação e flexibilidade. Há uma quebra de rigidez para o provimento de novos recursos informacionais, os quais, pela grande quantidade produzida, têm ocasionado mudanças substanciais nos serviços de

informação tradicionais, levando a uma transformação inevitável (TOMAÉL et al., 2001).² Isso acaba afetando diretamente objetos informacionais que podem ser possíveis documentos, que farão parte de uma instituição mediante o crivo de algum critério de validação. Nessa direção, a qualidade da informação implica em um dos aspectos relevantes para a validação da informação.

A presente pesquisa objetiva explorar as contribuições dos estudos sobre “validação da informação”, particularmente sobre “qualidade da informação”, como subsídio para compreender o fenômeno da institucionalização da informação materializada – ou seja, documento – que implica, dentre outros aspectos, em critérios para seleção e inserção da informação em sistemas segundo a provisão de recursos e de processos.

Para tanto, realizou-se mapeamento sobre “validação da informação” abrangendo autores, conceitos e discursos que permeiam o assunto, algo que levou à delimitação do *corpus* considerando autores que orbitam o tema “qualidade da informação”.³ Após o levantamento, foi realizada análise de conteúdo. Este procedimento consiste em levantar dados mediante textos, falas, outras informações, extensivamente coletadas (MICHEL, 2009). Os documentos foram analisados com o intuito de observar os discursos existentes que servem de arcabouço para elucidar as indagações iniciais.⁴

O texto está estruturado em quatro seções centrais, além da introdução e das considerações finais: Internet e qualidade da informação, Informação materializada e institucionalizada, Validação da informação e Multidimensionalidade da qualidade da informação e institucionalização do documento.

2 Internet e qualidade da informação

Schamber (1996) aborda a necessidade de se estabelecer mecanismos de controle da informação, considerando a variabilidade de suportes, pois os documentos são numerosos e variados. Muitos tipos de controle e padrões vêm surgindo no intuito de melhorar os mecanismos de gestão, segurança e validação informacional.

Nesse sentido, há a necessidade de as instituições (assim como o público usuário de informação) buscarem novos conhecimentos e habilidades para além do manejo com as novas tecnologias e documentos, abrangendo, por exemplo, aptidões literária – ciberliteratura – entendendo de forma empírica como gerenciar a tecnologia (seja ela eletrônica ou não) para seu uso efetivo (TOMAÉL et al., 2001). Os autores complementam:

² Recorreu-se aos autores Chamber (1996) e Koehler (1999) citados inicialmente por Tomaél et. al. (2001).

³ No processo de busca de informação nas bases de dados, a pesquisa foi realizada por meio de busca avançada, sendo utilizado os operadores booleanos AND, OR e NOT. Em algumas bases utilizaram-se até quatro estratégias de busca com o intuito de reduzir a revocação e aumentar a precisão. Nas bases nacionais não houve restrição em relação à data, ao período e ao tipo de documento; já nas bases internacionais, as buscas foram mais específicas, optando-se pelo idioma espanhol e inglês, em alguns casos tipificando o tipo de documento como na LISA e na Scopus, respectivamente, artigos e capítulos e somente artigos.

⁴ Com o mapeamento do tema, chegaram-se a 21 (vinte e um) artigos, através da análise dos documentos a respeito do tema, dando foco apenas em 4 (quatro) bases de dados: Brapci, ABCDM, Lisa e Scopus, sendo 14 (quatorze) artigos das bases de dados nacionais (ABCDM e BRAPCI) e 7 (sete) artigos das internacionais (neste caso, considerou-se apenas as bases Lisa e Scopus por apresentarem maior cobertura da temática e com intuito de evitar duplicidade dos artigos). Os artigos encontrados datam de 1996 a 2018, tendo uma grande variabilidade dos anos a respeito da publicação do tema, sendo que o maior período de concentração de publicações corresponde a esta variabilidade dos anos até o presente momento. A partir do mapeamento do tema, a escolha e a seleção dos artigos em sua grande maioria focam o tema “qualidade da Informação”. Por conta dessa constatação, esse tema foi escolhido como critério de validade da informação a ser abordado neste artigo.

O formato eletrônico está cada vez mais presente no cotidiano, seja dentro de quatro paredes ou no ciberespaço. Este *boom* da informação eletrônica demanda profissionais aptos para o desenvolvimento de serviços específicos de seleção, tratamento e recuperação da informação. (TOMAEL et al., 2001, p. 2).

O formato eletrônico, cada vez mais presente no cotidiano, demanda profissionais aptos para o desenvolvimento de serviços específicos, podendo abranger, por exemplo, os processos de seleção, de tratamento, de recuperação, de segurança e de validação da informação. Com essa perspectiva, busca-se um meio de inserir o objeto com valor informacional em uma instituição, mediante critérios e valores.

Com a internet e com a ampliação de produção e circulação de conteúdos tem-se despertado para a necessidade de seleção e escolha de fontes confiáveis e que tenham algum padrão de qualidade informacional. Com o cenário digital e em rede se abriu um espaço promissor de atuação dos profissionais da informação, definindo critérios e elaborando instrumentos que permitam controlar e garantir a qualidade da informação, assim como para auxiliar na valoração de um objeto como documento, estando apto a ser considerado válido institucionalmente (KOEHLER, 1999).

O cenário sobredito apresenta desafios para a validação da informação com qualidade, considerando, ainda, relações sociais, políticas, econômicas e institucionais que colocam em questão o desenvolvimento de produção, análise, tratamento, distribuição e recuperação da informação. Dentre os aspectos implicados, citam-se a questão longevidade informacional, haja vista a efemeridade da informação digital e em rede, ou seja, a instabilidade dos conteúdos, algo que se refere, por exemplo, à probabilidade de um documento eletrônico se manter ou não com a mesma URL ao longo do tempo. (KOEHLER, 1999).

As fontes de informação disponíveis na Internet devem ser utilizadas com cautela, utilizando-se filtros para saber se a informação buscada está dentro de padrões e critérios de qualidade. Portanto, faz-se premente a criação de critérios para designar e definir o teor informacional válido para os sistemas informacionais. A qualidade da informação é um aspecto relevante para se validar um objeto a ser inserido num sistema de informação de modo a cumprir determinada função documental e, portanto, social. Noutras palavras, critérios de qualidade são importantes para a transformação do objeto em documento ao se reconhecer uma informação material significativa e passível de ser institucionalizada.

3 Informação materializada e institucionalizada

Buckland (1991, p.1) apresenta “informação” sobre três perspectivas: “informação-como-processo” (produto de um fenômeno comunicacional), “informação-como-conhecimento” (produto de um processo cognitivo), ambas caracterizadas por sua efemeridade, e “informação-como-coisa”, caracterizada por sua perenidade.

A “informação-como-coisa” é aquela que toca a transformação do objeto em documento, pois considera o processo valorativo de uma informação efêmera para outra perene, por conta da fisicalidade, e com valor social, por ser passível de ser selecionada e incorporada a um sistema de informação. Esse tipo de informação, para Buckland (1991, p. 2), se constitui como o principal objeto de estudo da ciência da informação. A “informação-como-coisa” está, portanto, relacionada com o objeto propriamente dito e pode se manifestar como dados, documentos, textos e eventos. Complementarmente, ela está relacionada com a sua representação descritiva ou temática, para fins de organização e representação num sistema de informação.

Otlet (1934, p. 237), um dos fundadores da documentação, tratava da necessidade de se definir “documento” e “documentação” (isto é, informação armazenável e recuperável)

com a inclusão de objetos naturais e de artefatos. Enfim, considerou objetos que denotassem atividades humanas, tanto objetos que trazem consigo carga informacional.

A “informação-como-coisa” depende de um contexto para determinar a capacidade de um objeto ser ou não informativo. Os sistemas de informação, como parte significativa do contexto, estão intimamente relacionados com a “informação-como-coisa”. Tal contexto institucional de transformação da evidência em informação socialmente significativa, ou seja, do objeto em documento, se apresenta como um desafio para a definição dos critérios de valor.

4 Validação da informação

Conforme observa Rabello (2018), o tema “validação da informação” é importante para a compreensão da transformação do objeto em documento e pode ser pensado no âmbito da ciência da informação em termos de relevância em sistemas de recuperação da informação (SARACEVIC, 2009) e de elementos intrínsecos que lhe conferem credibilidade, ou em termos da ação dos sujeitos gnosiológicos em sua autoridade cognitiva que permite compreender os produtos ou indícios de autoria (RIEH; BELKIN, 1998; RIEH, 2002; RIEH; DANIELSON, 2007; FIGUEIREDO; GONZÁLEZ de GÓMEZ, 2011). Um objeto pode conter expressões informacionais relevantes para um sistema informacional. Para tanto, necessita ser validado mediante critérios e demandas de qualidade.

Pensar a validação da informação remete a um contexto amplo que pode abranger dimensões tecnológicas, culturais, éticas e políticas. González de Gómez (2014, p. 224) recorre a Lamont (2013, p. 12) para explicar parte das implicações envolvidas nos processos de valoração e validação da informação:

O que torna a valoração e a avaliação processos sociais e culturais é o fato de que o estabelecimento de valor geralmente requer (a) um acordo/desacordo intersubjetivo sobre uma matriz ou conjunto de referências pela qual a entidade (um bem, uma reputação, uma conquista artística, etc.) é comparada, (b) uma negociação sobre o critério mais apropriado e sobre quem é o juiz legítimo [geralmente envolvendo conflitos e disputas de poder (BOURDIEU, 1993)], e (c) estabelecer o valor em um processo relacional (ou por índices) envolvendo entidades distinguíveis e comparáveis [...]

A concepção de González de Gómez (2007) traz uma perspectiva que visa mostrar a possibilidade de avaliar as razões ou evidências oferecidas por uma fonte de informação. Tal possibilidade validativa não se encontra ao alcance de todos. Isso porque, em determinados contextos, o indivíduo pode ser leigo em determinado assunto; em outros, pode ser especializado em determinada área do conhecimento. Noutros, o processo de produção e verificação do conhecimento transmitido por um determinado registro não se encontra acessível. Em tal variabilidade, as evidências consideradas geralmente são aquelas que expressam alguma exatidão da informação.

González de Gómez (2007), ao interpretar os trabalhos de Falls (2004), Rieh (2005) e Rieh e Danielson (2007), aponta que existem muitos critérios e procedimentos para categorizar a validação da informação, algo que pode, por exemplo, facilitar mecanismos de discriminação de fontes alternativas nos processos de busca. Alguns autores investigam a geração da informação. Isso pode facilitar fontes alternativas de uso da informação nos processos de busca. A otimização e intermediação dos processos de busca contribui para a verificabilidade de uma determinada informação. Nessa direção, a organização da informação facilita a obtenção de evidências relevantes, assim como se torna possível o encontro de

diferentes fontes num mesmo assunto, o que permite a divergência e confronto entre fontes diferentes.

Os ambientes virtuais têm provido fontes muito utilizadas e tanto os usuários como profissionais da informação têm se adaptado a essa realidade. A autonomia do uso da informação é uma nova tendência apresentada na literatura, algo que remete à relevância dos estudos relativos aos modos de validação da informação na construção do pensamento, do comportamento e da ação dos sujeitos em sociedade. Nessa direção, Figueiredo (2016) reitera sobre as transformações informacionais ocorridas, sobretudo, com o advento da *Web* que tem se apresentado como um cenário de destaque para o processo de validação da informação:

A busca de informação na web (*Information Seeking*) aumenta a responsabilidade dos que acessam as informações, com respeito à discriminação de sua relevância, pertinência e confiabilidade, e o processo de validação de informações buscadas na web adquire maior importância (FIGUEIREDO, 2011, p. 56).

A validação da informação é um processo fundamental para avaliação da informação, e a qualidade da informação se aplica nesse processo sobremaneira quando se considera a fonte documental. Os critérios de qualidade da informação podem trazer ao profissional parâmetros para atribuição de valor aos objetos e ao usuário caminhos que resultem em filtros no processo de seleção de fontes de informação, que são encontradas durante o processo de busca (FIGUEIREDO; GONZÁLEZ de GÓMEZ, 2011).

5 Multidimensionalidade da qualidade da informação e institucionalização do documento

O tema qualidade da informação está intimamente relacionado ao âmbito gerencial, sobretudo quando toca aos processos de gestão da qualidade como uma espécie de tecnologia organizacional. Busca-se, nessa perspectiva, a eficácia e a eficiência mensuradas, por exemplo, com o menor custo ou com a otimização de recursos e serviços. A sociedade passa a entender que a noção de qualidade está presente nos fenômenos sociais, sendo perceptível no uso da informação nos sistemas sociais, onde as relações de consumo se estabelecem (BANAKOUCHE; SANTAMARÍA, 1997, p. 12-13).

Nehmy e Paim (1998, p. 36) recordam que o tema qualidade da informação passou a ganhar espaço no cenário acadêmico quando foi abordado no evento do Nordic Council for Scientific Information and Research Libraries, realizado em 1989 em Copenhagem, com a participação de autores como Donald Marchand, Miriam Ginman, dentre outros. Naquela oportunidade foram propostas dimensões conceituais em torno do assunto que confirmam a natureza multidimensional da qualidade da informação – em função dos aspectos de avaliação da qualidade ou de valor como categorias abrangentes – onde se inserem indicadores que expressam diferentes significados à informação.

Naquele evento houve a proposta, dentre outras, de se investigar as dimensões conceituais e a natureza multidimensional em torno de funções voltadas aos aspectos avaliativos da qualidade ou do valor, fazendo com que essas categorias de análise se tornassem mais abrangentes em relação aos indicadores que expressam diferentes significados à informação (NEHMY; PAIM, 1998).

A qualidade informacional abrange os seguintes aspectos multidimensionais: transcendente (filosófica e metafísica), intrínseco e contingencial. Tais dimensões se

desdobram através de diferentes atributos, exemplificadas por Paim, Nemy e Guimarães (1996),⁵ conforme se observa no quadro a seguir.

Quadro 1: Multidimensionalidade da qualidade da informação

Dimensões e Atributos			
	Intrínseca	Contigencial	
		Usuário	Formato do Produto
<ul style="list-style-type: none"> • valor filosófico ou metafísico 	<ul style="list-style-type: none"> • validade • confiabilidade • precisão • completeza • novidade • atualidade • significado através do tempo • abrangência 	<ul style="list-style-type: none"> • valor percebido • eficácia • relevância • redundância 	<ul style="list-style-type: none"> • eletrônico • impresso • oral • microforma • integral • sintético • formal • informal

Fonte: Paim, Nemy e Guimarães, 1996, p. 115.

O quadro acima apresenta o modelo multidimensional, o qual flerta com a complexidade do processo de avaliação da informação. Observa-se que os atributos intrínsecos estão diretamente ligados aos valores informacionais que podem ser relevantes para a transformação do objeto em documento, dentre os quais em termos de:

- Validade – “qualidade, condição de válido; legitimidade”, remete à integridade da fonte informacional, assim como forma de registro fidedigno ao fato representado (FERREIRA, [199-?], p. 1439).
- Confiabilidade – credibilidade acerca do conteúdo na fonte informacional, e está intimamente relacionada a ideia de prestígio, respeito, reputação da fonte informacional e do autor, ou mesmo da instituição da qual o documento é registrado e criado, o que afirma dizer que sua autoridade cognitiva é válida. Trata de algo que se assemelha a fé e que remete à precisão, à exatidão, à correção, ou seja, remete diretamente à fidelidade na forma de registro ao fato representado (GIDDENS, 1991).
- Completeza – trata da inclusão de todos os dados necessários, relativos a um determinado problema.
- Novidade – representa o novo, o recente.
- Atualidade – concilia-se com o ritmo de produção da informação, ou seja, opõe-se à obsolescência.

Na contemporaneidade, com a dificuldade de se estabelecer critérios, tende-se a considerar como regra: “[...] o mais novo é o melhor, o mais velho, o pior [...]” (OLAISEN, 1990, p. 95), mas isso pode ser questionado do ponto de vista da provisão da informação. Percebe-se que a relação entre os atributos intrínsecos da qualidade da informação é muito forte, e isso dificulta o estabelecimento de fronteiras entre um e outro, pois entre eles há significados muito próximos. A integridade da noção de qualidade da informação pressupõe

⁵ Recorreu-se às seguintes fontes Ferreira [199-?], Giddens (1991), Olaisen (1990), Saracevic (1970), Marchand (1990) e Menou (1993) que foram citadas na investigação de Paim, Nemy e Guimarães (1996).

indispensavelmente a presença do conjunto dos atributos intrínsecos, pois eles se comunicam e se complementam entre si (PAIM; NEMY; GUIMARÃES, 1996).

Os atributos da qualidade da informação não esgotam o significado em si, já que um atributo está intimamente ligado a outro. Eles se complementam de modo a constituírem uma relação de colaboração para que os critérios de qualidade da informação em um objeto sejam identificados. A partir daí há a possibilidade de um objeto ter um ou mais atributos que lhe garantam alguma virtude para ser aprovado como documento, adquirindo assim um valor social e institucional.

Nos atributos contingenciais, observa-se que o valor percebido se refere à compreensão que o indivíduo tem a respeito do valor informacional do objeto, de forma subjetiva. Com o contato com a informação, ele percebe o teor informacional do objeto, cuja eficácia e relevância decorrem do uso da informação.

No âmbito de um sistema de informação, a relevância pode ser concebida como atributo muito próximo à eficácia, ou seja, com a relevância de algo se pode mensurar a eficácia do contato do destinatário com uma fonte de informação. Para que a informação se torne eficaz, ela necessita que o volume de seus dados seja suficiente para atingir o objetivo (SARACEVIC, 1970, p. 112).

Ainda no âmbito de um sistema, a redundância se refere à repetição de dados para determinado usuário; contudo, o que se apresenta redundante para um usuário pode não ser para outro. No entanto, se o dado se apresenta na medida certa, ele acaba que por reforçar a qualidade da informação; mas se ele se apresenta de forma excessiva, a tendência se volta para diminuição da qualidade informacional (PAIM; NEMY; GUIMARÃES, 1996).

O formato como categoria contingencial da informação se relaciona a partir de seus atributos voltados para a forma de apresentar o produto, que por sua vez possui ligações estéticas (MARCHAND, 1990, p. 10). Dentro desta categoria se apresentam atributos de fonte formal e informal; meios de apresentação oral, impressa, eletrônica ou em microformas; modo de exposição integral ou sintética.

Diante dessas dimensões e atributos, percebe-se a complexidade de se ter uma definição exaustiva do conceito de qualidade da informação. Por conseguinte é natural que a transição de um objeto com intuito de transformá-lo em um documento, com valor social e institucional, também se apresente de forma complexa e criteriosa. Isso se dá devido aos atributos que, em alguns momentos, se superpõem, ou mesmo se complementam, e até mesmo se relativizam face à especificidade de um contexto, de uma comunidade usuária, dentre outras situações peculiares.

Há autores que defendem a predominância do valor contingencial devido este ter maior peso no processo de argumentação. No entanto, isso faz com que se aproxime da anulação dos atributos intrínsecos e, além disso, da eliminação da dimensão transcendente do valor da informação. Tal negação pode acarretar em consequências nos universos da ética e da política. Não se pode eliminar o valor intrínseco da informação quando se trata do seu uso coletivo em médio e longo prazos. Nessa direção, o uso das bibliotecas se apresenta como um bom exemplo, pois nesse contexto a informação contida nas coleções tende a não perder por completo o seu valor com o passar do tempo. Portanto, a negação dos atributos intrínsecos e transcendentais pode trazer consequências práticas e políticas, fazendo-se revelar nociva, por exemplo, para a preservação da memória (MENOU, 1993).

A dicotomia existente entre os atributos intrínsecos e contingenciais pode implicar em riscos para a provisão da informação, assim como para sua leitura. No entanto, a independência do usuário tende a renúncia do rigor e da exatidão da informação, pois, em outras palavras, ele estará renunciando atributos intrínsecos. Se o foco se centrar apenas no desejo do usuário, pode resultar num relativismo em relação à validade e veracidade informacional. O intermediador da informação, nesse caso, tem a sua função comprometida.

Observando por outra ótica, o apego em excesso aos atributos intrínsecos tende a gerar uma condução para criação de serviços e sistemas informacionais fortemente voltados para interesses institucionais, deixando de lado o interesse dos usuários, o que por sua vez compromete a eficácia (PAIM; NEMY; GUIMARÃES, 1996).

Com a multidimensionalidade da qualidade da informação há a compreensão de um sistema complexo, o qual depende de um contexto histórico, assim como cultural, político e econômico, fazendo com que o sentido de valor social da qualidade da informação represente sua natureza em múltiplas dimensões.

De acordo com Rieh (2002), os conceitos de qualidade não são novos. No entanto, nos últimos anos as noções de qualidade da informação têm sido discutidas com relação a critérios de avaliação de páginas da *Web*, observando e examinando implementações e abordagens diversas. Nesse direção, profissionais de informação, como bibliotecários, cientistas da informação e da computação, têm trabalhado para desenvolver diretrizes ou listas de verificação com vistas a alcançar a qualidade da informação. Trabalharam, por exemplo, na verificação da eficácia de mecanismos de busca e na implementação de mecanismos de “filtro” para se chegar a páginas com maior relevância.

Tal reflexão sobre os atributos de qualidade da informação se tornam importantes para se conceituar o valor de um objeto, ao se transferir para o mesmo o valor de documento institucional, devido esses atributos terem uma forte ligação aos aspectos sociais, aos desejos e às tendências voltadas ao usuário ou centradas na própria instituição.

O documento é um objeto com valor. Esse valor é atribuído por sujeitos com alguma autoridade, seja reconhecida por outrem (sujeitos agindo em nome de alguma institucionalidade) ou por algum indivíduo que crê na própria autoridade. Em ambos os casos, há a seleção de algum objeto a partir da atribuição de sentido (validação da informação) atribuído pelo indivíduo inserido em alguma coletividade, em cuja institucionalidade pode atingir maior ou menor força de representação social em agrupamentos como família, colecionadores, associações, comunidades epistêmicas, dentre outros. Atribui-se valor ao objeto tendo em vista sua potencialidade informativa ou de fonte de informação – algo que também pode ser interpretado como valor social – para utilização, seja ela uma consulta ou leitura (no sentido amplo do termo) ou armazenamento, custódia, organização, recuperação, disseminação, acesso, com o objetivo de atender demandas informacionais (de comunidades) variadas, tais como obtenção de conhecimento técnico e científico, acesso à memória, proveito econômico, experiência estética, dentre outras motivações. (RABELLO, 2018, p.149-150).

[...] o documento validado institucionalmente pressupõe a relação saber-poder. Isso porque implica no poder expresso na prática social e discursiva – aqui também pensada como prática informacional – de algum sujeito com autoridade em cuja ação orientadora se baseia em algum saber. O saber é constitutivo e constituinte da autoridade e do poder de definir aquilo cuja evidência tenha algum sentido – informação – de interesse social. (RABELLO, 2018, p. 150).

Assim, os atributos de qualidade podem definir ou ser definidos pelas regras políticas, éticas e sociais que uma instituição irá travar para definir um objeto como sendo válido e apto a ser selecionado e inserido em um sistema de informação. As reflexões apresentadas necessitam chegar num consenso no intuito de atingir o equilíbrio para que as instituições possam definir com clareza o destino informacional de um objeto. Ainda que possa se ater aos diversos critérios de qualidade informacional, os sujeitos ou agentes institucionais devem

estar atentos aos processos socioculturais que constantemente vem se modificando ao longo dos anos dentro dos diversos segmentos sociais, assim como às mudanças técnicas e tecnológicas.

6 Considerações finais

A apresentação dos critérios de qualidade da informação, cujas nuances e características estão direcionadas para cada aspecto da informação encontrada, podem ser utilizados como ferramentas para o julgamento avaliativo de informações encontradas em diferentes contextos, assim como estão intimamente ligados a outros critérios de julgamento da informação ao que diz respeito à validade da informação.

Novos estudos em competência crítica em informação ganham *corpus* teórico e proposições com vistas a contribuir para os usos dos espaços analógicos e digitais desde o momento da busca até a validação da informação. Esse processo auxilia na formação de um indivíduo menos propenso a utilizar fontes de informação de origem duvidosa, que por sua vez não irá ajudar a alcançar seus objetivos sociais.

O mapeamento a respeito da validação da informação revelou que os critérios e categorias voltadas à qualidade da informação – sobretudo acerca de critérios que permitem a validação da informação –, foram preponderantes nos resultados de busca em bases de dados nacionais e internacionais.

Nessa perspectiva, o tema qualidade da informação se torna fundamental para a vida dos objetos informacionais, pois a partir dos critérios de valor a eles empregados se torna possível observar a multidimensionalidade que irá tornar um objeto informacional em documento com valor social e institucional.

Este critério está intimamente ligado a diversos outros critérios e categorias da validade da informação, sendo assim uma perspectiva que, apesar de abordar uma visão muito específica, não se prende a um conceito fechado, mas tem uma tendência a sofrer mudanças e adaptações que se devem, por exemplo, às adaptações sociais, tecnológicas, culturais e econômicas.

Faz-se relevante a busca de obtenção de alguma equivalência entre os critérios de qualidade e os processos socioculturais, trabalhando no sentido de poder caminhar junto com as mudanças e processos diversificados e inovadores que vêm ocorrendo nos sistemas informacionais. Isso porque o processo de transformação de um objeto informacional em documento perpassa não só fatores éticos, sociais, políticos, econômicos e culturais, como os procedimentos técnicos, metodológicos e teóricos voltados à qualidade da informação e aos seus critérios.

Os documentos, ao serem institucionalizados, passam pelo processo de transformação do objeto em algo institucionalizado à medida que estará com as condições e atributos – com validade informacional e/ou *status* institucional, por exemplo, em termos de validade, confiabilidade, completeza, novidade e atualidade – necessários para o documento fazer parte de sistemas informacionais. A partir dessa transformação, o objeto passa a adquirir valor social e institucional. A validação da informação – bem como os critérios de qualidade subjacentes – é um processo essencial para tal transformação.

Os critérios de qualidade da informação se modificam, ou mesmo se adaptam, com a apresentação da nova realidade informacional (digital e em rede) que se estabelece na sociedade. Com este movimento, o tema qualidade da informação também pode apresentar mudanças e adaptações de acordo com a recepção das novas tecnologias que se apresentam. Tais fenômenos, à luz das mudanças tecnológicas, têm se apresentado como um objeto de estudo fértil para a investigação dos novos contextos de institucionalização da informação materializada.

Referências

- ALENTEJO, E. S.; BAPTISTA, S. G. O. Qualidade da informação: valores sociais em perspectivas. **Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação**, v. 17, 2016.
- BENAKOUCHE, R.; SANTAMARIA, L. S. **Qualidade cabocla**. Brasília: Ed. UnB, 1997.
- BUCKLAND, M. Information as thing. **JASIS**, n. 42, 351–36, 1991.
- FALLIS, D. On Verifying the Accuracy of Information: Philosophical Perspectives. **Library Trends**. v.52, n.3, p. 463-487. 2004.
- FERREIRA, A. B. H. **Novo dicionário da Língua Portuguesa**. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, [199-?].
- FIGUEIREDO, M. F. Ferramentas no julgamento avaliativo em ambiente web para buscas com vistas ao desenvolvimento de competência crítica em informação. **Revista Conhecimento em Ação**, Rio de Janeiro, v. 1, n. 2, jul-dez. 2016. Disponível em: <<http://www.brapci.inf.br/v/a/23532>>. Acesso em: 13 Abr. 2018.
- FIGUEIREDO, M. F. **Busca e validação da informação imagética na web**. 2011. 108 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia / Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2011.
- FIGUEIREDO, M. F.; GONZÁLEZ de GÓMEZ, M. N. Relações ou semelhanças de família em critérios utilizados para julgamento de informações na web. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 12., 2011, Brasília. **Anais...** Brasília: ANCIB; UnB, 23 -26 out. 2011, p. 88-103.
- GIDDENS, A. **As consequências da modernidade**. São Paulo: Editora da Universidade Estadual Paulista, 1991.
- GONZÁLEZ DE GOMEZ, M. N. Da questão da validade ao julgamento de valor: mediação informacional da avaliação científica. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 15., 2014, Belo Horizonte. **Anais...** Belo Horizonte: Ancib, 2014. p. 216-236.
- GONZÁLEZ DE GOMEZ, M. N. Novas configurações do conhecimento e da validade da informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 8, 2007, Salvador. **Anais...** Salvador: UFBA/PPGCI; Ancib, 2007. Disponível em: <<http://www.enancib.ppgci.ufba.br/>> Acesso em: 8 fev. 2010.
- KOEHLER, W. An analysis of web page and web site constancy and permanence. **Journal of the American Society for Information Science**, v. 50, n. 2, p. 162-180, fev.1999.
- LAMONT, M. Toward a comparative sociology of valuation and evaluation. **Annual Review of Sociology**, v. 38, n. 1, p. 201-221, 2012.
- MARCHAND, D. Managing information quality. In: WORMELL, I. (Ed.). **Information quality: definitions and dimensions**. London: Taylor Graham, p.7-17, 1990.
- MENOU, J. M. **Measuring the impact of information on development**. Ottawa-Canada: International Development Research Centre (IDRC), 1993.

MICHEL, M. H. **Metodologia e Pesquisa Científica em Ciências Sociais**. 2 ed. São Paulo: Atlas, 2009.

NEHMY, R. M. Q.; PAIM, I. A desconstrução do conceito de "qualidade da informação". **Ciência da Informação**, v. 27, n. 1, p. 36-45, 1998. Disponível em: <<http://www.brapci.inf.br/v/a/5848>>. Acesso em: 27 Abr. 2018.

OLAISEN, J. Information quality factors and the cognitive authority of electronic information. In: WORMELL, I. (Ed.). **Information quality: definitions and dimensions**. London: Taylor Graham, 1990. P. 84-91.

OLETO, R. R. Percepção da qualidade da informação. **Ciência da Informação**, v. 35, n. 1, p. 57-62, 2006. Disponível em: <<http://www.brapci.inf.br/v/a/3916>>. Acesso em: 14 Abr. 2018.

OTLET, P. **Traité de documentation**. Brussels: Editiones Mundaneum, p. 217, 1934.

PAIM, I.; NEHMY, R. M. Q.; GUIMARÃES, C. G. Problematização do conceito "qualidade" da informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 1, n. 1, 1996. Disponível em: <<http://www.brapci.inf.br/v/a/17816>>. Acesso em: 28 Abr. 2018.

RABELLO, R. Documento e institucionalidades: dimensões epistemológica e política. **Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, v. 23, n. 51, 2018. Disponível em: <<http://www.brapci.inf.br/v/a/29211>>. Acesso em: 21 maio 2018.

RIEH, S.Y. Judgment of information quality and cognitive authority in the Web. **Journal of the American Society for Information Science and Technology**; v. 53, n. 2, p. 145, Jan. 2002.

RIEH, S.Y. Cognitive authority. In: FISHER, K. E.; ERDELEZ, S.; McKECHNIE, E. F. (Eds.), **Theories of information behavior: a researchers' guide**. Medford, NJ: Information Today, 2005. p. 83-87

RIEH, S.Y.; BELKIN, N. J. Understanding judgment of information quality and cognitive authority in the WWW. In: ANNUAL MEETING OF THE AMERICAN SOCIETY FOR INFORMATION SCIENCE, 61, 1998. [S.l.]. **Proceedings...** [S.l.: s.n.], 1998.

RIEH, S.Y.; DANIELSON, D. R. Credibility: a multidisciplinary framework. **ARIST**, v. 41, p. 307-364, 2007.

SARACEVIC, T. **Introduction to information science**. Capitulo 14: The concept of "relevance" in information science: a historical review. New York: Bowker, p.111-151, 1970.

SARACEVIC, T. Relevance: a review of and a framework for the thinking on the notion in information Science. In: BRAGA, G. M.; PI-NHEIRO, L. V. R. (Org.). **Desafios do impresso ao digital: questões contemporâneas de informação e conhecimento**. Brasília: IBICT; UNESCO, p.15-70, 2009.

SCHAMBER, L. What is a document? Rethinking the concept in uneasy times. **Journal of the American Society for Information Science**, v. 47, n. 9, p. 669-671, set. 1996.

TAYLOR, R. S. **Value-added processes in information systems**. Norwood, NJ: Ablex Publishing. 1986.

TOMAÉL, M. I. S. et al. Avaliação de fontes de informação na internet: critérios de qualidade. **Informação & Sociedade: Estudos**, v. 11, n. 2, p. 13-35, 2001. Disponível em: <<http://www.brapci.inf.br/v/a/1061>>. Acesso em: 27 Abr. 2018.