

Problematização do conceito "Qualidade" da Informação

Isis Paim*, Rosa Maria Quadros Nehmy**, César Geraldo Guimarães***

A *qualidade da informação* constitui-se num conceito problemático. A literatura o têm analisado, enfatizando uma das seguintes dimensões: transcendente, intrínseca e contingencial. A primazia de uma ou outra dimensão não permite a apreensão da complexidade da "qualidade" da informação, apresentando implicações para a prática do profissional da informação.

111

Aanálise do tema qualidade da informação esbarra inicialmente na dificuldade de se conceituar o termo qualidade. A verificação, por exemplo, das definições que se seguem permite concluir pela superficialidade com que o conceito é tratado.

"*Qualidade é uma propriedade, atributo ou condição das pessoas, capaz de distingui-las das outras e de lhes determinar a natureza; numa escala de valores, a qualidade é uma propriedade, atributo ou condição que permite avaliar e, consequentemente, aprovar, aceitar ou recusar qualquer coisa.*" (FERREIRA)

"*Qualidade significa ir de encontro às necessidades do cliente.*" (CROSBY) "*Qualidade é adequação ao uso.*" (JURAN)

"*Qualidade é aquilo que o cliente percebe quando sente que o produto ou serviço vai de encontro às suas necessidades e corresponde às suas expectativas.*" (TOWSEND)

* Professora da Escola de Biblioteconomia da UFMG

** Professora de Ciências sociais aplicadas à saúde no Departamento de Medicina Preventiva e Social da Faculdade de Medicina da UFMG, aluna do Programa de Pós-Graduação/EB/UFMG.

*** Professor de semiótica do Departamento de Comunicação Social da FAFICH/UFMG.

"Qualidade é a capacidade de satisfazer as necessidades, tanto na hora da compra quanto durante a utilização, ao menor custo possível, minimizando as perdas, e melhor do que os nossos concorrentes." (TEBOUL)

"Qualidade consiste em minimizar as perdas causadas pelo produto não apenas ao cliente, mas à sociedade, a longo prazo." (TAGUGHI)

"Qualidade indica o valor relativo de produtos e serviços, a eficiência e a eficácia de processos para gerar produtos e suprir serviços. Do ponto de vista prático, qualidade é uma arma estratégica e competitiva." (SMITH)

"Qualidade é a totalidade das propriedades e características de um produto ou serviço que lhe conferem habilidade para satisfazer necessidades explícitas do cliente." (Norma ISO 8402 - Vocabulário da Qualidade)

Fonte: ALMEIDA (1994, p. 5)

112

De fato, a definição de Buarque de Holanda Ferreira atribui à qualidade a idéia de propriedade ou atributo, mas não atinge o cerne do que realmente seja a qualidade. Igualmente insatisfatórias, as demais definições enfatizam adequação ao uso, ou necessidades e expectativas do cliente, atributos do processo produtivo de serviços e produtos, o que também não define propriamente a noção de qualidade. Mesmo a definição constante na Norma ISO 8402 apresenta a mesma deficiência.

Essas características - superficialidade e inadequação do conceito - reproduzem-se no tema qualidade da informação¹, conforme se pode verificar numa breve revisão da literatura sobre o assunto. Em primeiro lugar, pode-se afirmar que autores que trabalham com a noção de qualidade da informação estão usualmente interessados em identificar aspectos de avaliação da informação que sirvam a objetivos gerenciais e que sejam passíveis de medida. De um modo geral entendem qualidade - ou valor - como a categoria mais abrangente sob a qual são agrupados fatores ou indicadores de diferentes significados. A qualidade da informação é considerada como uma categoria multidimensional. Deve-se notar, no entanto, que 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. (WAGNER, 1990; SCHWUCHOW, 1990; WORMELL, 1990). Um dos sintomas que expressa a condição de ambigüidade da noção está na indeterminação do termo apropriado para representar a categoria mais geral - qualidade ou valor. Por vezes os termos qualidade e valor são utilizados indiscriminadamente, sendo tomados até mesmo como

¹ para efeito deste artigo, considera-se "informação" como um símbolo - ou um conjunto de símbolos - com potencial para sentido (FABIOSOFF, 1974, p.9)

sinônimos. Embora haja predominância da utilização da palavra *qualidade* nos textos de autores da área gerencial, pode ocorrer uma inversão de lugar, adotando-se o valor como a categoria mais ampliada e a qualidade como um de seus aspectos, como é o caso da classificação de TAYLOR (1985), para quem a qualidade é vista como um dos fatores do valor agregado da informação.

Por outro lado, WAGNER (1990) afirma que há preferência pelo uso de valor em detrimento da qualidade e diz que, embora exista uma convergência de significados em torno da idéia de excelência, a diferença entre os dois termos estaria em que o valor tende a trazer consigo uma significação aproximada ao de valor de troca. No entanto, pelo exame da literatura, observa-se que, mesmo quando os cientistas da informação dão preferência ao uso da palavra *valor*, estão-se referindo mais ao valor de uso da informação do que ao valor de troca. O valor de troca é diretamente relacionado à dimensão propriamente econômica de mercadoria, como seria, por exemplo, seu preço no mercado, como bem nota REPO (1989). A maior preocupação com o caráter não estritamente econômico pode estar ligada à própria característica da informação que, ou não é considerada como uma mercadoria ou é vista como uma espécie diferente de mercadoria, e por isso teria de ser abordada de maneira diferenciada de outros bens (COONEY, 1991). Uma advertência vinda de TAYLOR (1985) refere-se à confusão costumeira de se tomar de modo conjunto a avaliação do produto da informação e dos serviços de informação, considerando-se a qualidade ou valor em relação a duas entidades diversas, misturando-se critérios relativos ao conteúdo da mensagem com o desempenho do serviço. Outro ponto questionado pelos autores é a subjetividade que permeia a categoria qualidade da informação. A característica subjetividade da informação é considerada como limitante sob dois aspectos. De um lado, as preferências de usuários variam, são contingenciais e nem sempre se explicitam de forma adequada em demandas claras e objetivas. De outro, existe normalmente um ponto de tensão entre essas preferências e as prioridades de produção que os provedores ou profissionais da informação tendem a estabelecer.

Tais considerações sobre as dificuldades existentes em torno da qualidade da informação não querem dizer que o tema não esteja sendo discutido, tanto do ponto de vista teórico como operacional. A importância do tema está expressa na realização em 1989 de um seminário sobre qualidade da informação em Copenhagen-Dinamarca, promovido pelo NORDINFO. A publicação decorrente da reunião tornou-se marco de referência sobre o tema². Na literatura, embora não exista consenso sobre que aspectos a categoria qualidade ou valor deva incorporar, há uma tendência a estudá-la sob três grandes vertentes. Uma, que trata da qualidade ou do valor transcidente

2 Ver WORMELL (1990)

(ou filosófico, ou metafísico) da informação; outra, que se baseia nos aspectos intrínsecos e outra nos atributos contingenciais. A qualidade, considerada sob a ótica transcendente, implica o reconhecimento do valor da informação como absoluto e universalmente aceitável. Qualidade nesse sentido aproxima-se da idéia de excelência, é extratemporal e permanente, mantendo-se portanto com as mesmas características através dos tempos e nos diversos lugares, apesar das mudanças de gostos e estilos (MARCHAND, 1990). Isso significa que existiria uma essência de qualidade da informação, independente do tempo-espacó histórico. Entretanto, vários autores que descrevem esse tipo de qualidade (COONEY, 1991; EATEN & BADEN, 1991; MARCHAND, 1990; REPO, 1989) questionam sua possibilidade enquanto categoria analítica. Vão argumentar que a idéia de excelência, inerente à qualidade, é intangível e só adquire pertinência quando relacionada ao usuário da informação, pois o valor está sempre na dependência de sua utilização por usuários particulares em ocasiões particulares. Sendo assim, o valor transcendente não pode ser atingido em si, mas é dependente do ponto de vista do usuário.

Em relação aos aspectos contingenciais ou práticos da qualidade da informação, a tendência mais marcante na literatura é o enfoque no usuário. A proposição central é a de que o valor ou a qualidade da informação depende do usuário e do contexto em que é considerada. O usuário, quer individual ou coletivo, faz o julgamento da informação. O foco no usuário, em estudos de qualidade, segue o movimento mais geral da ciência da informação de apostar no paradigma do usuário (DERVIN, 1977; VAKKARI, 1994; WAGNER, 1990), em contraposição ao modelo de abordagem anteriormente dominante, que pensava a informação a partir da teoria matemática de Shannono Nessa **vertente**, a qualidade da informação é relativa à medida quantitativa de eficácia técnica da transmissão de uma mensagem entre um emissor e um receptor. (ROSZAC, 1989).

Entretanto, vários autores, apesar de reconhecerem a justiça de se privilegiar o sujeito que utiliza a informação, alegam dificuldades no tratamento dos aspectos da qualidade a partir do usuário, em virtude do *subjetivismo* que este carrega, trazendo limitações importantes para a medida. Mas o profissional terá "que conviver com esse elemento da qualidade da informação, segundo opinião de SCHWUCHOW (1990, p. 67), que afirma: "Qualquer critério de avaliação da qualidade da informação é, por natureza, subjetivo. É praticamente impossível encontrar um critério de mensuração simples, preciso e satisfatório". O mesmo argumento está implícito nas palavras de CASANOVA (1990, p. 50,51), quando diz que "a informação nunca será exata porque depende do contexto; nunca está isolada, tem vida própria e sua qualidade depende da visão, do nível de conhecimento, da interpretação de seu receptor. A busca da qualidade total da informação é similar à busca do *eldorado*."

Apesar de constatado o privilégio do usuário, grande parte das definições de qualidade da informação consideram também o lado *objetivo* da avaliação da informação, ou seja, os atributos do *produto-informação*, tais como dados, documentos, textos. Nesse caso, está-se considerando a necessidade, segundo BUCKLAND (1991), de se tratar a informação enquanto coisa. A vantagem percebida nessa forma de abordagem é sua tangibilidade. De acordo com MARCHAND (1990), a qualidade assim definida pode ser tratada em termos precisos e identificáveis, podendo ser mensurados e quantificados.

De um modo geral, a abordagem da qualidade da informação opera com várias dimensões. Neste artigo adotam-se as dimensões transcendentais, intrínseca e contingencial, explicitando sua multidimensionalidade, as quais se desdobram através de diferentes atributos de cada dimensão, conforme se vê no Quadro 1. Alguns autores consideram o valor transcendentais como equivalente ao valor intrínseco. Outros autores associam os atributos relacionados neste artigo à qualidade intrínseca como pertencentes à 'dimensão baseada no produto' (MARCHAND, 1990). A adoção da classificação 'transcendentais, intrínseca e contingencial' para a qualidade da informação tem o objetivo de ressaltar os atributos de responsabilidade do provedor da informação, evitando o excessivo subjetivismo de definições usuais de qualidade da informação.

Quadro 1 - Multidimensionalidade da qualidade da informação

Dimensões e Atributos			
	Intrínseca	Contingencial	
		Usuário	Formato do Produto
• 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

Fontes: Categorias estruturadas pelos autores com base na literatura

O modelo multidimensional acena para a complexidade própria do processo de avaliação da informação que integrará sistemas ou serviços de informação. Assim, os atributos intrínsecos referem-se aos valores inerentes ao dado, ou ao documento enfim, à informação. Os valores citados no Quadro 1 incluem dimensões como validade, confiabilidade, precisão, completeza, novidade, pertinência, atualidade, significado através do tempo, abrangência, as quais mantêm entre si uma estreita interrelação. Por exemplo, para que a informação tenha valor real, ela deve também ser válida, confiável, precisa, etc. A definição de validade segundo FERREIRA (p. 1439), é "*qualidade, condição de válido; legitimidade*". Embora a literatura não registre definição satisfatória, pode-se afirmar que o conceito *validade* pressupõe integridade da fonte de informação e forma de registro fiel ao fato que representa. A *confiabilidade* significa credibilidade no conteúdo e na fonte da informação. Relaciona-se com a idéia de autoridade cognitiva - prestígio, respeito, reputação da fonte, autor ou instituição. A confiabilidade assemelha-se a uma espécie de fé (GIDDENS, 1991). A precisão tem o sentido aproximado de exatidão, correção, o que nos remete à "forma de registro fiel ao fato representado", acima mencionado. A *completeza* implica a inclusão de todos os dados necessários, relativos a um determinado problema. E finalmente a *novidade* representa o novo, o recente. A *atualidade* implica consonância com o ritmo de produção da informação, ou seja, opõe-se à obsolescência. Esse atributo merece atenção especial. Segundo OLAISEN (1990, p.95), na era da modernidade, na ausência de outros critérios, costuma considerar-se como regra: "o mais novo é o melhor, o mais velho, o pior...", o que pode ser questionado do ponto de vista da provisão da informação. Devese notar que a relação entre os diferentes atributos intrínsecos da qualidade da informação é extremamente forte, dificultando o estabelecimento de fronteiras entre um e outro, como por exemplo entre os atributos *precisão* e a *validade*, que têm significados muito próximos. Na verdade, a integridade da noção de qualidade da informação pressupõe necessariamente a presença do conjunto dos atributos intrínsecos.

Entretanto, verifica-se que os atributos acima descritos não esgotam o seu significado em si mesmos. Carecem de referências ao contexto ou ao usuário da informação, que se constituem nos atributos contingenciais, mencionados no QUADRO 1. O *valor percebido* refere-se à compreensão que o sujeito tem a respeito do valor da informação. Liga-se ao significado subjetivo atribuído à informação. 'Eficácia significa o grau de adequação da informação na solução do problema do sujeito-usuário da informação. A eficácia decorre do uso da informação, isto é, a informação é eficaz se contribui para algum resultado positivo para o sujeito da ação, como por exemplo tomada de decisão adequada. Próximo à eficácia, o atributo relevância significa para SARACEVIC (1970, p. 112) ... "*medida do contato eficaz entre uma fonte e um destinatário*". A abrangência diz respeito ao volume de dados necessários para que a

informação se torne eficaz, nem muito, nem pouco. A *redundância* é a repetição de dados, tomando-se como parâmetro um determinado usuário, ou seja, o que se apresenta redundante para um usuário, pode não o ser para outro. Na dose certa, a redundância significa reforço da informação, e se excessiva tende a diminuir a qualidade da informação.

O formato é uma das categorias contingenciais da qualidade da informação. Seus atributos relacionam-se à forma de apresentação do produto. Essa categoria é às vezes denominada de estética (MARCHAND, 1990). Fazem parte dessa categoria os seguintes atributos: meio de apresentação oral, impressa, eletrônica ou em microformas; modo de exposição integral ou sintética; fonte formal ou informal. Esses atributos devem adequar-se à preferência ou ao interesse do usuário. Daí estarem classificados como contingenciais.

A descrição feita acima propicia visão da complexidade do conceito da qualidade da informação e permite algumas conclusões. Há uma tendência a se enfatizar uma determinada dimensão da qualidade da informação em detrimento de outras. Entretanto, como ressalta MARCHAND (1990, p. 10) ... "cada [dimensão] oferece apenas uma visão parcial e às vezes vaga dos elementos básicos da qualidade da informação". E apesar disso, a aparente divisão entre o intrínseco e o contingencial tende a ser desfeita na prática da avaliação da informação. No momento da prática, os atributos contingenciais, principalmente aqueles referentes ao usuário, adquirem força de forma a diluir os atributos intrínsecos. Assim, atributos como validade ou confiabilidade além de se superporem, são relativizados face à especificidade de um contexto, de um usuário... A defesa da predominância do valor contingencial tem poder de argumentação grande, aproximando-se da anulação dos atributos intrínsecos. Por outro lado, a eliminação da dimensão transcendente do valor da informação acarreta, como adverte MENOUE (1993), consequências éticas e políticas. Diz o autor que não se pode eliminar o valor intrínseco da informação pelo menos em relação ao uso coletivo a médio e longo prazos. Exemplifica através de uma biblioteca. Embora a maioria das pessoas nunca visite uma biblioteca, e mesmo que essa não seja apropriada para a maioria, a informação ali contida não perde o seu valor. Consequências práticas e políticas da negação desse valor podem revelar-se perversas.

Esse cenário, em que se inscreve o conceito *qualidade* da informação, marcado pela dicotomia entre atributos intrínsecos e contingenciais, com forte tendência para hegemonia dos últimos, implica riscos para a leitura e para a provisão da informação. A absolutização do usuário pode levar à renúncia de busca do rigor e da exatidão da informação, enfim, à renúncia aos atributos intrínsecos, resultando num relativismo exacerbado e caótico, implicando, no limite, o atendimento a cada desejo do usuário. Por outro lado, o apego exclusivo aos atributos intrínsecos pode conduzir à criação de sistemas ou serviços de informação alienados quanto ao interesse dos usuários, comprometendo também sua eficácia.

Parece, pois, imprescindível o desenvolvimento de reflexões teórico/epistemológicas mais aprofundadas, visando à reformulação conceitual, de maneira que os conceitos não operem através de exclusão mútua das abordagens da qualidade da informação. Essa reformulação teria o potencial de orientar de forma mais consistente a praxis profissional. Na situação atual o profissional da informação situa-se num espaço pretensamente neutro entre os dois polos: o da *verdade* da informação e o do desejo do usuário. Essa situação limita o papel do provedor da informação, que na realidade é chamado a atuar como filtro de qualidade entre os dois extremos...

Problemizing the 'information quality' construct

Information quality is a problematic construct. Authors have analysed it, emphasizing one of the following dimensions: transcendent, intrinsic or contingent. Assigning priority to only one of these dimensions won't allow one to apprehend the complexity involving "information quality", what presents implications for the praxis of information providers.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. ALMEIDA, M. S. **Qualidade da informação**, uma revisão bibliográfica. Belo Horizonte: Curso de Pós Graduação em Ciência da Informação da UFMG, 1994. 26 p. Texto avulso.
2. BUCKLAND, M. K. Information as thing. **Journal of American Society for Information Science**, v.42, n.5, p. 351-360, 1991.
3. CASANOVA, M. B. **Information**: the major element for change. In: WORMELL, I. (Ed.). **Information quality: definitions and dimentions**, London: Taylor Graham, 1990. P. 42-53.
4. COLE, C. Operacionalizing the notion of information as a subjective construct. **Journal of American Society for Information Science**, v.45, n.7, p. 465-476, 1994.
5. COONEY, J. P. Qual o real valor da informação? **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, v.20, n.2, p.176-190, jul./dez. 1991.
6. DERVIN, B. Useful theory for librarianship: communication, not information. **Drexel Library Quarterly**, v.13, p.16-32, 1977.
7. EATON, J. J., BAWDEN, D. What kind of resource is information? **International Journal of Information Management**, n. 11, p. 156-165, 1991.
8. FABIOSOFF S. G, FLY, D. P. **Information and information needs**. New York: School of Library Service, Columbia University, 1974.96 p.

9. FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Novo dicionário da Língua Portuguesa**. Rio de Janeiro. Nova Fronteira, /199-?/.
10. GIDDENS, A. **As consequências da modernidade**. São Paulo: Editora da Universidade Estadual Paulista, 1991.
11. GINMAN, M. Quality information and information for quality.In: WORMELL, I. (Ed.). **Information quality: definitions and dimensions**. London: Taylor Graham, 1990. p.18-33.
12. MARCHAND, D. Managing information quality. In: WORMELL, I. (Ed.). **Information quality: definitions and dimensions**. London: Taylor Graham, 1990. P.7-17.
13. MENOU, J. M. **Measuring the impact of information on development**. Ottawa-Canada: International Development Research Centre (IDRC), 1993.
14. NEILL, S. D. The information analyst as a quality filter in the scientific communication processo. **Journal of Information Science**, v.15, n.1, p. 3-12, 1989.
15. OLAISEN, J. Information quality factors and the cognitive authority of eletronic information. In: WORMELL, I. (Ed.). **Information quality: definitions and dimensions**. London: Taylor Graham, 1990. P. 84-91.
16. REPO, A. J. The value of information: approaches in economics, accounting and management science. **Journal of American Society for Information Science**, v.40, n.2, p.68-85, Mar.1989.
17. ROSZAC, T. **The cult of information**: the folklore of computers and the true art of thinking. London: Paladin, 1988.
18. SARACEVIC, T. **Introduction to information science**. New York: Bowker, 1970. Capo 14: The concept of "relevance" in information science: a historical review, p.111-151.
19. SCHWUCHOW, W. Problems in evaluating the quality of information services. In: WORMELL, I. (Ed.). **Information quality: definitions and dimensions**. London: Taylor Graham, 1990. P.69-72.
20. TAYLOR, R. S. Information values in decision contexts. **Information Management Review**, v. 1 n.1,p.7-55, Summer 1985.
21. WAGNER, G. The value and the quality of information: the need for a theoretical syntesis. In: WORMELL, I. (Ed.). **Information quality: definitions and dimentions**, London: Taylor Graham, 1990. P. 69-72.
22. WORMELL, I. (Ed.). **Information quality: definitions and dimentions**, London: Taylor Graham, 1990. Introduction, p.1-6.
23. VAKKARI, P. Library and Information Science: its context and scope. In: **ADVANCES in Librarianship**. San Diego: Academic Press , 1994. V. 18, p.1-55.