

folha de rosto

Revista de Biblioteconomia e Ciência da Informação

Indicadores de qualidade como instrumento de avaliação da Gestão da Informação

Samuel Alves Monteiro
Emeide Nóbrega Duarte

ARTIGO

Resumo

Apresentam-se os resultados da pesquisa de mestrado intitulada "indicadores de qualidade para avaliação dos processos de gestão da informação" cujo objetivo foi identificar a partir de produção científica determinada, indicadores de qualidade que possibilitem a avaliação das etapas/fases da gestão da informação em organizações, estabelecidos em modelos teóricos. Desta maneira, para a consecução do estudo discute-se sobre a evolução histórica da disciplina gestão da informação e ressalta-se aspectos conceituais significativos para entendimento do tema. Para tal realizou-se uma pesquisa bibliográfica para a coleta dos dados, que foram analisados com a técnica de análise de conteúdo, que interpretou os dados por meio de categorias correspondentes às etapas/fases comuns de gestão da informação encontrados nos modelos pesquisados. A partir dessa metodologia resultaram um conjunto de indicadores de qualidade. Conclui-se que os indicadores aqui propostos são potencialmente aplicáveis e flexíveis a sua validação em vários contextos da gestão da informação.

Palavras-chave: Avaliação da Informação. Gestão da Informação. Qualidade.

Quality Indicators as an instrument of assessment of Information Management

Abstract

Masters of search results are presented on "quality indicators for evaluation of information management processes" whose objective was to identify from certain scientific, quality indicators that enable the assessment of the steps / phases of information management in organizations established in theoretical models. Thus, to achieve the study discusses about the historical evolution of the discipline of information management and emphasized significant conceptual aspects for understanding of the theme. To this end it carried out a literature search to collect the data, which were analyzed with the content analysis technique, which interpreted the data by categories corresponding to stages / phases common management information found in the searched models. Based on this methodology resulted in a set of quality indicators. It is concluded that the proposed indicators here are potentially applicable and flexible in its validation in various contexts of information management.

Keywords: Evaluation of information. Information management. Quality.

1 Introdução

Historicamente, a informação vem desenvolvendo acentuado papel na sociedade, colaborando na modificação de sentidos e significados dos indivíduos e da coletividade. Barreto (1994) enfatiza que a informação desde que tenha sido assimilada adequadamente pelo indivíduo, é capaz de produzir conhecimento e alterar os estoques de informações mentais, trazendo benefícios ao seu desenvolvimento pessoal e, por consequência, para a sociedade em que ele vive.

A excessiva quantidade de informações e o interesse estratégico de sua utilização posiciona a informação como um elemento gerador de desafios e incertezas (BARBOSA, 2008). Devido à intensidade de sua produção e dispersão, pesquisadores de épocas, países e formações diferentes, estudaram modos de "racionalizar" e democratizar o acesso a todo o emaranhado de informações dispersas pelo mundo. As atividades que priorizaram o seu acesso e gerenciamento estavam e permanecem

ligadas na ação de obter, tratar, interpretar e utilizar a informação da melhor forma, com o menor custo e maior qualidade possível, constituindo-se assim a atividade de gestão da informação.

A gestão da informação é estudada na teoria de Ciência da Informação, da Administração e de outros campos do conhecimento sendo considerada como um processo que possui algumas etapas/fases, e não está livre de apresentar limitações em seu percurso, necessitando assim a existência de uma avaliação constante, capaz de identificar e minimizar falhas. Entretanto, os diversos autores que abordam a gestão da informação como um processo, não indicam em seus modelos a necessidade de avaliação das etapas/fases propostas.

É baseado nesta perspectiva que se delinea o escopo desse estudo, no qual buscou-se identificar em literatura científica determinada, indicadores de qualidade responsáveis por avaliar a gestão da informação.

2 Gestão da Informação: Evolução Histórica e Aspectos Conceituais

A origem da gestão da informação está associada ao desenvolvimento da Documentação, uma disciplina surgida no final do século XIX que tinha o objetivo de ser uma técnica voltada para a organização da informação científica publicada naquela época.

Em 1934, a Documentação foi apresentada e defendida como disciplina por meio da obra “*Traité de Documentation*”, de autoria do advogado e bibliógrafo belga Paul Otlet (1868-1944), que tinha o objetivo de criar a partir dessa disciplina, um repositório bibliográfico universal que permitisse o registro de todo o conhecimento humano sobre diversos assuntos, de diferentes épocas e línguas.

A Documentação envolvia as atividades de organização, armazenamento, recuperação e acesso à informação, o que reafirma a percepção dessa disciplina como fundadora da moderna gestão da informação. Para Fontoura (2012), essa obra deve ser considerada como um “tratado da gestão da informação”, devido ao envolvimento dos objetivos e práticas que a Documentação pregava com o que modernamente é desenvolvido pela gestão da informação.

A Documentação foi durante longos períodos a base para a organização da informação científica, produzida principalmente no período da Segunda Guerra Mundial (1939-1945). Entretanto, a necessidade do aperfeiçoamento dos equipamentos bélicos, buscando o desenvolvimento de soluções tecnológicas que fossem mais ágeis e eficazes, levou ao declínio da Documentação e impactou diretamente na gestão da informação realizada pelos países participantes da Guerra (FONTOURA, 2012).

Os anos seguintes ao período de conflito mundial resultaram em uma explosão documental sem precedentes, devido a intensidade de pesquisas científicas desenvolvidas na época, levando os Estados Unidos, país que naquele período tinha um grande poder científico e tecnológico, a ampliar suas pesquisas sobre a organização, armazenamento e gestão da informação.

Vannevar Bush foi o pesquisador responsável pelas pesquisas científicas americanas no pós-guerra. Em 1945, Bush produziu um artigo científico intitulado “*As We May Think*”, no qual demonstrava a preocupação com a explosão documental ora conduzida pela intensidade de pesquisas ligadas à produção de equipamentos bélicos.

Bush (1945) lança neste artigo indícios, assim como Otlet (1934), do que viria a tornar-se a gestão da informação. Seu principal objetivo era refletir sobre soluções voltadas para o problema da organização e do acesso à informação científica, que para ele seriam entraves no desenvolvimento de uma sociedade.

As proposições clássicas de Paul Otlet e Vannevar Bush, pensadores que deram início a gestão da informação, são a base para outro movimento histórico que estabelece cientificamente a gestão da informação como uma disciplina, cuja finalidade é controlar, armazenar e recuperar de maneira eficiente a informação produzida, recebida ou retida, para o uso da informação certa no momento adequado. É então, nesta perspectiva ligada a administração do elemento ‘informação’ que o processo evolutivo de origem da gestão da informação passa para um novo estágio sendo denominado de gerência da informação.

A gerência da informação, é o período que compreende desde os estudos realizados por Bush nos anos de 1945, até o ano de 1980, quando estudos sobre a informação estavam intrincados com o campo da administração, que vislumbrava esse elemento como um recurso estratégico. O pensamento dessa época estava voltado para desenvolver soluções para problemas ligados a organização, ordenamento e controle do fenômeno da explosão de informações, para o qual as teorias de épocas anteriores ainda não apresentavam uma solução sólida (BARRETO, 2002).

É então a partir da concepção teórico prática da *Information Resources Management (IRM)*, termo traduzido para o português como Gerência de Recursos Informativos (GRI), que a gestão da informação toma a sua forma processual, e se torna uma ferramenta empresarial visando a racionalização das informações.

A GRI foi originalmente apresentada por Robert Taylor na década de 1960 de acordo com os estudos de Barbosa (2008). Porém, seu desenvolvimento teórico se deu no período da década de 80 atribuído conforme Cianconi (2003) como o início da gestão da informação. Para Burk e Horton (1988, tradução nossa) mencionados por Pereira (2010) a GRI é considerada como:

[...] um processo dentro do segmento da gestão da informação que serve ao interesse corporativo. A GRI objetiva associar a informação para benefício da organização em toda a sua totalidade mediante a exploração, desenvolvimento e otimização dos recursos de informação. Os interesses da organização geralmente se manifestam nas metas e objetivos corporativos. Portanto, a gestão de recursos de informação é o vínculo gerencial que conecta os recursos de informação corporativos com as metas e objetivos da organização.

Mesa (2006) apresenta o que instituiu a primeira iniciativa formalizada de gestão da informação, situando o seu despertar na década de 80 por meio de uma medida do Congresso Americano que promulgou a lei *Paperwork Reduction Act (PRA)*, planejada para reduzir a quantidade de informações coletadas da população e de empresas pelo governo estadunidense.

Basicamente, esta lei controla as informações que o governo coleta e também estabelece políticas de informação, comungando para atingir o objetivo central que é a redução da burocracia e melhora da economia e eficiência do governo e das empresas. Nessa esteira se atribui a essa lei uma das primeiras iniciativas de desenvolvimento prático da gestão da informação, ao menos na relação do estado com a sociedade (FONTOURA, 2012).

Passado a consolidação da PRA enquanto prática formalizada de gestão da informação surgida na década de 80, é que a evolução histórica da gestão da informação vai para outro estágio que compreende o período moderno a partir dos anos 90 até a contemporaneidade. Desponta a partir desse período histórico uma nova linha de estudos que aprofunda-se na gestão da informação como uma ferramenta estratégica que envolve tecnologia e processos cada vez mais holísticos capazes de abranger toda a diversidade e tipicidade organizacional em que a gestão da informação for implantada.

A influência da gestão da informação no espaço organizacional passa e permanecerá ainda mais forte, tendo em vista o problema da intensidade e da pluralidade de informações que são produzidas sob os diversos tipos de suportes e que desafiam estudiosos de distintos campos científicos, mas, em especial da Ciência da Informação a pensarem soluções capazes de amenizar essa limitação dos tempos modernos.

Passando para a apresentação conceitual do termo gestão da informação, Duarte (2011, p.162) ressalta que a gestão da informação é "o estudo dos processos informativos, do modo como a informação pode ser organizada, armazenada, recuperada e utilizada para a tomada de decisões e para a construção do conhecimento".

Já na concepção de Choo (2003a) a gestão da informação está abrigada em uma área mais ampla o da organização do conhecimento, cujas organizações criam e utilizam a informação em três momentos distintos, porém inter-relacionados, interpretando as informações sobre o ambiente, criando conhecimento, processando e analisando a informação para a tomada de decisões.

Diversas são as concepções relacionadas ao termo gestão da informação, todas elas mantêm similaridade quando tratam de descrever essa disciplina como um processo. Conforme reflexão de Davenport (1998, p.173), a gestão da informação pode ser definida como:

[...] um conjunto estruturado de atividades que incluem o modo como as empresas obtêm, distribuem e usam a informação e o conhecimento. Mais importante, identificar todos os passos de um processo informacional – todas as fontes envolvidas, todas as pessoas que afetam cada passo, todos os problemas que surgem – pode indicar o caminho para mudanças que realmente fazem diferença.

A partir dessa definição pode-se caracterizar a gestão da informação como um processo em que há elementos de entrada (*input*), transformação e saída (*output*) de informação. Davenport (1998) ainda na obra “Ecologia da informação”, alerta para o fato de que ao se pensar o gerenciamento informacional como um processo, significa aceitar a sua mensurabilidade e o seu aperfeiçoamento. Davenport (1998, p.174), segue defendendo que como um processo, a gestão da informação traz consigo métodos, ferramentas e técnicas orientadas para a informação.

Outras visões são apresentadas para a definição do termo, como a de Valentim (2002, p.2) que considera que a gestão da informação “atua diretamente com os fluxos formais da organização; seu foco é o negócio da organização, e sua ação é restrita às informações consolidadas em algum tipo de suporte (impresso, eletrônico, digital etc.), ou seja, o que está explicitado”.

Em suma, a gestão da informação pode ser compreendida em um conceito amplo 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, na tomada de decisões e na possibilidade de desenvolvimento de inovação e criação de conhecimentos.

3 Avaliação da Gestão da Informação por Meio de Indicadores de Qualidade

Avaliar é uma atividade que apresenta uma diversidade de significados. Atribuir um conceito para este termo é antes de tudo uma dificuldade, causada por sua dinamicidade devido a ação cíclica e constante da avaliação.

Na interpretação do léxico, avaliação significa verificar, analisar, estimar, julgar, representar, determinar; dentre outros significados. Na seara da ciência, avaliar tem significado consensual de “atribuir valor”. Para autores como Hadji (1994, p.28) avaliar é “verificar a presença de qualquer coisa que se espera (conhecimento ou competência); situar (um indivíduo, um processo, um ambiente) em relação a um nível, a um alvo; julgar o valor de alguma coisa”.

É fundamental para o processo de avaliação que se defina um objeto e que este seja determinado inicialmente. Como exemplo, tem-se a avaliação de um aluno que está inserido em um curso, esse aluno será avaliado a partir de variáveis que são percebidas por meio de instrumentos que analisam o seu desempenho escolar.

Todavia, os objetos de análises podem ser mais complexos do que o apresentado no exemplo. A informação representa esse objeto complexo que dificulta a avaliação devido a sua variação de formatos, meios de transmissão, linguagem, entre outros fatores que implicam a realização desta atividade.

É ainda mais complexo avaliar as múltiplas representações da informação, como as técnicas, procedimentos e atividades que cercam esse elemento. A gestão da informação é uma dessas atividades que se caracterizam por sua complexidade quanto à avaliação de seu processo informacional.

As avaliações dos processos informacionais partem inicialmente de uma concepção de análise da própria informação, como elemento unívoco, perpassando pela concepção de suas características constitutivas que envolvem, antes de tudo, a qualidade, o valor e o custo, características que refletem uma análise inicial que nascem da visão do usuário dessa informação.

Há dessa forma a necessidade do aperfeiçoamento da informação, principalmente do aprimoramento das estratégias que envolvem os processos informacionais e, por conseguinte, a gestão da informação. Beal (2004, p.104) aponta algumas questões que são importantes antes de se avaliar um processo informacional ou conforme sua abordagem uma estratégia de informação, tais como: “ela está sendo executada? Está trazendo os resultados esperados? Permanece adequada em face das mudanças ocorridas nos ambientes externos e internos?”.

A perspectiva da avaliação dos processos que envolvem a informação deve ser sempre pensada no atendimento final às expectativas dos usuários, na percepção individual ou organizacional do quanto valerá aquela informação e o quanto agregará para a construção do conhecimento individual ou da organização.

Quanto à avaliação dos modelos de gestão da informação, a literatura da área ainda é incipiente na condução desse tipo de estudo. Pôde-se verificar a partir da análise panorâmica realizada, que é na literatura internacional onde se identificam estudos mais profundos relacionados as metodologias próprias de avaliação da gestão da informação, especificamente utilizando indicadores de qualidade.

Navarro (2008) apresentou um estudo a respeito da utilização de indicadores para avaliar a gestão da informação e a gestão do conhecimento nos esportes de alto nível. Para o autor, o objetivo em propor os indicadores está em favorecer o processo de gestão da informação e do conhecimento, como também os usuários dessa informação que seriam as equipes esportivas e seus treinadores, que precisam de informação com qualidade para alcançarem os objetivos pretendidos.

Para desenvolver os indicadores, Navarro (2008, p.5) buscou na teoria por meio de uma análise investigativa utilizando o método dialético materialista, que permitiu para a pesquisa em questão, analisar o fenômeno estudado em sua subjetividade, historicidade e em suas diversas dimensões.

As também pesquisadoras cubanas, Noda e Visbal (2009), apresentaram um estudo semelhante, porém propondo uma ferramenta para avaliar a compreensão e o diagnóstico da gestão da informação e a gestão do conhecimento em uma organização empresarial cubana. No estudo, as autoras (2009) citam alguns casos de empresas cubanas que aplicaram seus próprios métodos de avaliação e diagnóstico da gestão da informação. Em sua abordagem, elas afirmam que “a proposta de criação desta ferramenta é de avaliar o estado da gestão da informação e do conhecimento, e identificar o nível de domínio real sobre o tema” (NODA; VISBAL, 2009, p.15, tradução nossa). Também ressaltam que a necessidade de criar uma nova ferramenta de diagnóstico vem, primeiramente, devido à carência de modelos para avaliar a gestão da informação e do conhecimento nas empresas. Para elas, grande parte dos estudos se limita a avaliar o capital intelectual, como os de Sveiby, Kaplan e Norton, Skandia entre outros.

O estudo de Chaviano (2008) diz respeito à análise da aplicação dos estudos métricos da informação à gestão da informação e do conhecimento nas organizações. O trabalho também aponta para os indicadores como uma ferramenta metodológica que é capaz de realizar a avaliação da gestão da informação e do conhecimento. O autor (2008, p.16, tradução nossa) afirma que “as aplicações específicas de estudos métricos da informação na gestão da informação em organizações modernas são realizadas a partir da apresentação de alguns indicadores de importância estratégica”.

Os indicadores de importância estratégica são: os socioeconômicos; os de produção científica (indicadores de consumo e produção); os de colaboração-cooperação; os de patentes e os cibernéticos. Cada indicador apresentado por Chaviano (2008) aconselha um tipo de análise métrica a ser realizada nos processos informacionais, incluindo os processos de gerenciamento informacional.

4 Aspectos Metodológicos

A taxonomia de métodos selecionados para a pesquisa define-a como um estudo de natureza teórica, de método dedutivo, do tipo bibliográfico (quanto à fonte de coleta de dados), exploratório e descritivo (em relação à análise do objeto e suas variáveis), e com uma abordagem qualitativa (quanto à natureza de como o material foi obtido).

As fontes de informação utilizadas foram artigos científicos, teses, dissertações e capítulos de livros. Para a coleta dos dados, selecionaram-se duas bases de dados de abrangência internacional: o Portal de Periódicos da Capes e a LISA - *Library and Information Science Abstracts*. A análise e a interpretação dos dados foram realizadas por meio da técnica de análise de conteúdo de Bardin (2010), um tipo de análise que visa interpretar os dados a partir de categorias pré-estabelecidas.

As categorias de investigação pré-estabelecidas surgiram das obras de McGee e Prusak (1994), Davenport (1998) e Choo (2003b), por serem consideradas essenciais para o estudo da gestão da informação. Essas categorias são: Determinação das necessidades de informação; Aquisição da informação; Tratamento da informação; Desenvolvimento de produtos e serviços de informação; Distribuição e uso da informação. A partir dessas categorias, efetuaram-se a coleta e a análise dos dados, que resultaram em um conjunto de indicadores de qualidade, que serão apresentados e discutidos na seção seguinte.

5 Análise dos Resultados da Pesquisa

Os dados da pesquisa obtidos por meio do levantamento bibliográfico realizado estão expostos de forma breve, conforme cada categoria de investigação, e compreendem a sequência das etapas/fases dos processos de gestão da informação.

a) Categoria 1 - Determinação das necessidades de informação

Dessa categoria, foram obtidos estudos que versavam sobre a fase inicial do processo de gestão da informação, que é a definição das necessidades de informação. Os estudos indicaram a diversidade de aplicações e de discussões a respeito das atividades ligadas à identificação e à determinação das informações que são necessárias para se iniciar o processo de gestão da informação. Dos estudos analisados, resultaram o intento de produzir o primeiro indicador que considera a identificação do perfil do cliente/usuário da informação, a avaliação das fontes de informação e a avaliação dos instrumentos de representação das necessidades de informação.

b) Categoria 2 - Aquisição da informação

A etapa de aquisição da informação é a fase em que são obtidas as fontes de informação necessárias para atender às necessidades de informação que foram determinadas na etapa inicial do processo.

c) Categoria 3 - Tratamento da informação

Essa etapa da gestão da informação envolve as práticas e o uso de técnicas para a organização, a classificação e o tratamento das informações.

d) Categoria 4 - Desenvolvimento de produtos e serviços de informação

Nessa etapa do processo de gestão da informação, são desenvolvidos os produtos e os serviços que representam a informação responsável por eliminar ou amenizar a necessidade de informação dos usuários.

e) Categoria 5 - Distribuição e uso da informação

Essa é a última etapa da gestão da informação, é a fase em que são comunicadas as informações e utilizadas pelo público final.

5.1 Conjunto de Indicadores de Qualidade para Avaliar os Processos de Gestão da Informação

São cinco os indicadores de qualidade que compõem o conjunto resultante da pesquisa realizada: eficácia dos instrumentos de identificação das necessidades informacionais; qualidade das fontes de informação; eficácia dos fluxos de informação; satisfação do usuário e uso dos canais de distribuição da informação. Esses indicadores estão estritamente associados a cada uma das etapas/fases da gestão da informação de diversos modelos teóricos.

Quadro 1 - Indicadores de qualidade para avaliar a gestão da informação

Etapa/fase da gestão da informação	Indicador de qualidade	Objetivo do indicador
1ª. Identificação das necessidades de informação	Eficiência dos instrumentos de identificação das necessidades informacionais	Avaliar o grau de eficiência dos instrumentos de análise e definição das necessidades de informação dos usuários.

2ª. Aquisição da informação	Qualidade das fontes de informação	Avaliar a qualidade das fontes de informação obtidas.
3ª. Tratamento da informação	Eficácia dos fluxos de informação	Avaliar a qualidade das fontes de informação obtidas.
4ª. Desenvolvimento de produtos e serviços de informação	Satisfação do usuário	Avaliar a satisfação do usuário/cliente quanto aos produtos e serviços de informação ofertados pela organização.
5ª. Distribuição e uso da informação	Uso dos canais de distribuição da informação	Verificar a utilização dos canais de comunicação da informação.

Fonte: Elaborado pelo autor, 2015.

O primeiro indicador de qualidade intitula-se **Eficiência dos instrumentos de identificação das necessidades informacionais**, relaciona-se com a primeira etapa da gestão da informação e tem a função de avaliar o grau de eficiência dos instrumentos de análise e definição das necessidades de informação dos usuários. Foi desenvolvido com base na necessidade de acompanhar a qualidade da tarefa de identificar as necessidades de informação da organização e dos usuários e é um fator fundamental para que se analisem e selecionem os melhores instrumentos e se tenha conhecimento do atual estágio em que se encontra essa etapa.

O emprego desse indicador será possível por meio da análise dos instrumentos de avaliação das necessidades informacionais, quais sejam: questionários, entrevistas e técnicas como o *sensemaking*. A análise será realizada validando-se esses instrumentos de pesquisa. A validação ocorrerá com a relação das respostas obtidas com as informações realmente atendidas.

O segundo indicador - **Qualidade das fontes de informação** - está ligado à etapa/fase de aquisição da informação, com o objetivo de avaliar a qualidade das fontes de informação obtidas na etapa anterior da gestão da informação. Foi construído com base na necessidade de variar as fontes de informação e requer a avaliação da qualidade, visando garantir aos usuários informações precisas e de boa qualidade. Também possibilita o aperfeiçoamento dessa etapa/fase do processo de gestão da informação.

A avaliação das fontes de informação será realizada a partir de um formulário com critérios de qualidade bem definidos. Esses critérios envolvem: a consistência e a confiabilidade das informações, a facilidade do uso da fonte de informação e outros critérios que podem ser definidos. Os critérios serão estruturados no formulário, com atribuição de níveis de qualidade: excelente, suficiente e insuficiente. É com base no resultado qualitativo promovido pelos critérios com melhor classificação que o gestor de informação poderá tomar decisões quanto à aquisição de informações.

O terceiro indicador de qualidade - **Eficácia dos fluxos de informação** - associa-se à etapa de tratamento da informação e visa avaliar a regularidade dos fluxos formais de informação da organização. Para Gardin (2011), o processamento da informação, incluindo o seu tratamento, inicia com a estruturação dos fluxos por onde percorre a informação dentro do ambiente organizacional. Os fluxos formais de informação são aqueles em que as informações circulam na organização e estão registrados em algum tipo de suporte. Esses fluxos são contínuos e devem ser avaliados para que não comprometam as atividades seguintes do processo de gestão da informação.

O quarto indicador de qualidade - **Satisfação do usuário** - objetiva avaliar a satisfação do usuário/cliente quanto aos produtos e aos serviços de informação ofertados pela organização. A necessidade de oferecer serviços e produtos de informação de boa qualidade é uma realidade para o campo da informação. O desenvolvimento do indicador em questão proporciona o conhecimento e a definição do cenário em que se encontram a prestação de serviços e a oferta de produtos de informação. O indicador proposto amplia sua função para servir de fonte de informação para o desenvolvimento de estratégias de elaboração de produtos e serviços, conforme os requisitos e os resultados obtidos pela visão dos usuários.

O atendimento às expectativas dos usuários, por intermédio de produtos e serviços, é fator de suma importância para a avaliação dessa fase do processo de gestão da informação, porém não é possível mensurar a expectativa ou percepção do cliente. A possibilidade existente é a de se elaborarem questionários que reflitam objetivamente a visão da satisfação ou não do usuário com o produto ou serviço prestado, com a atribuição de valores qualitativos como: excelente, suficiente e

insuficiente, além de questões por meio das quais o usuário possa expor sua visão, através de críticas e, principalmente, de sugestões para o aprimoramento e a criação de produtos e serviços.

O último indicador de qualidade - **Uso dos canais de distribuição da informação** -tem a finalidade de verificar como os canais de comunicação da informação são utilizados. A informação é distribuída por diversos canais, dentro da organização, como exemplo: os *e-mails* e as comunicações escritas, além de comunidades virtuais que permitem o compartilhamento de conhecimentos, entre outros meios. Verificar se a informação é utilizada de forma efetiva e adequada, por meio dos seus canais de comunicação, é uma atividade que envolve, antes de tudo, a comparação dos resultados pretendidos com os realmente obtidos.

O método desenvolvido para o indicador consiste em registrar, inicialmente, todas as ações tomadas a partir de informações advindas do processo de gestão da informação e, depois, compará-las com as informações indicadas no início do processo, em que foram determinadas as necessidades de informação. O resultado será o uso efetivo da informação distribuída. Os indicadores de qualidade apresentados configuram-se como um conjunto de ações individuais que, juntas, podem ser aplicadas na avaliação das etapas ou fases da gestão da informação.

6 Considerações finais

Os cinco indicadores de qualidade propostos por este estudo se concentram na esfera teórica para serem aplicados e validados posteriormente nos vários contextos da gestão da informação. Consideramos que o conjunto de indicadores de qualidade apresentados é suficiente para avaliar os processos de gestão da informação. Ressaltamos, ainda, que todas as etapas do processo de gestão da informação estão estritamente concatenadas, assim, a falha em alguma delas poderá comprometer as outras etapas/fases seguintes do processo gerencial da informação.

Consideramos que o conjunto de indicadores de qualidade apresentados é suficiente para avaliar os processos de gestão da informação. Todavia, os indicadores apresentam algumas limitações que citamos na sequência:

- **Abrangência:** alguns indicadores não compreendem por completo as fases/etapas do processo de gestão da informação, como exemplo o último indicador apresentado, que visa verificar a utilização dos canais de comunicação da informação. Esse indicador avaliará somente um aspecto da fase de distribuição e uso da informação, o que o limita quanto à análise integral do processo;
- **Complexidade subjetiva:** refere-se a complexidade da informação e da sua subjetividade intrínseca, que se torna um fator recorrente no emprego dos indicadores de qualidade. Todavia, grande parte desses indicadores dependem da opinião dos usuários da informação, o que revela um fator conflitante no momento de avaliar o processo por inteiro;
- **Mensuração:** dificuldade em quantificar a informação. A quantificação da informação aprimora os resultados além de facilitar a compreensão da eficiência de todo o processo. Entretanto, a limitação anterior sobre a complexidade subjetiva não permite que as informações sejam avaliadas pelo lado quantitativo, exceto quanto à avaliação do seu suporte em que é possível analisar.

Elencamos também alguns benefícios que os indicadores de qualidade desenvolvidos podem proporcionar para os estudos em gestão da informação no campo de estudos da Ciência da Informação, são os seguintes:

- **Monitoração contínua** das etapas do processo de gestão da informação;
- **Previsão de estratégias** para a gestão da informação com base nas informações geradas pelos indicadores;
- **Aperfeiçoamento, manutenção e correção** de falhas das etapas do processo de gestão da informação e de ruídos na comunicação da informação;

- Observação da efetividade ou não dos processos de gestão da informação;
- Técnica indispensável ao planejamento da gestão da informação.

Por fim, consideramos que o estudo foi significativo e fundamental para a Ciência da Informação, em especial, para a área de Gestão da informação e os estudos sobre metodologias de avaliação. Atribuímos como um fator inovador para a Ciência da Informação a proposição de indicadores de qualidade para a avaliação dos processos de gestão da informação, em particular, pelo fato de que os indicadores propostos são potencialmente aplicáveis e flexíveis a sua validação.

Referências

BARBOSA, R. R. Gestão da informação e do conhecimento: origens, polêmicas e perspectivas. **Informação & Informação**, Londrina, v.13, p.1-25, 2008, n. especial. Disponível em:<<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/1843>>. Acesso em: 10 fev. 2016.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 2010.

BARRETO, A. A. A Questão da informação. **São Paulo em perspectiva**, Fundação Seade, São Paulo, v. 8, n. 4, 1994. Disponível em: <<http://bogliolo.eci.ufmg.br/downloads/BARRETO%20A%20Questao%20da%20Informacao.pdf>>. Acesso em: 20 dez. 2015.

_____. A condição da informação. **São Paulo em Perspectiva**, Fundação Seade, São Paulo, v. 16, n. 3, p. 67-74, 2002. Disponível em: <http://bit.ly/1D5ZbHq> Acesso em: 10 jan. 2016.

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

BUSH, V. As we may think. **The Atlantic Monthly**, Boston, v. 176, n. 1, p. 101-108, 1945. Disponível em: <http://migre.me/flCAi> Acesso em: 25 jan. 2016.

CIANCONI, R. de B. **Gestão do Conhecimento: visão de indivíduos e organizações no Brasil**. 2003. 287 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Universidade Federal do Rio de Janeiro, 2003. Disponível em: <<http://tededep.ibict.br/bitstream/tde/28/1/cianconigestao.pdf>>. Acesso em: 10 jan. 2016.

CHAVIANO, O. G. Aplicaciones y perspectivas de los estudios métricos de la información (EMI) en la Gestión de Información y el Conocimiento en las organizaciones. **Revista AIBDA**, v. 29, n. 1-2, Doc. 1, jan./dez., 2008. Disponível em: <http://bit.ly/1lhgpN2> Acesso em: 10 fev. 2016.

CHOO, C. W. **A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões**. São Paulo: Senac, 2003a. 426 p.

_____. **Gestão da informação para a Organização Inteligente: a arte de explorar o meio ambiente**. (Coleção Caminho das Bibliotecas & Informação) Lisboa: Ed. Caminho, 2003b.

DAVENPORT, T. **Ecologia da Informação: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação**. São Paulo: Futura, 1998.

DUARTE, E. N. Conexões temáticas em gestão da informação e do conhecimento no campo da ciência da informação. **Inf. & Soc.:Est.**, João Pessoa, v. 21, n. 1, p. 159-173, jan./abr. 2011. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/9640/5605>>. Acesso em: 11 jan. 2016.

FONTOURA, M. C. da. **A Documentação de Paul Otlet: uma proposta para a organização racional da produção intelectual do homem**. 2012. 219 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Faculdade de Ciência da Informação, Universidade de Brasília, Brasília, 2012. Disponível em: <http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/11909/1/2012_MarceloCarneirodaFontoura.pdf>. Acesso em: 10 fev. 2016.

HADJI, C. **A Avaliação, regras do jogo das intenções aos instrumentos**. Porto: LDA, 1994.

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.

MESA, Y. R. De la gestión de información a la gestión del conocimiento. **Acimed**, v. 14, n. 1, jan./fev., 2006. Disponível em: <http://bit.ly/1hU8RdB> Acesso em: 11 fev. 2016.

NAVARRO, J. R. S. **Propuesta de Indicadores para la Gestión de la Información para el Conocimiento en los Deportes de Combate de la Escuela Superior de Atletas de Alto Rendimiento "Cerro Pelado"**. 2008. Disponível em: <http://bit.ly/1dI5fZQ>. Acesso em: 2 fev. 2016.

NODA, G. A.; VISBAL, S. M. A. Propuesta de una herramienta diagnóstico para evaluar la comprensión de la Gestión de la Información y el Conocimiento en la empresa en perfeccionamiento Diseño Ciudad Habana. **Ciencias de la Información**, v. 40, n. 3, set./dez., 2009, p. 13-22. Disponível em: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181421561002>. Acesso em: 15 fev. 2016.

OTLET, Paul. **Traité de documentation: le livre surle livre: théorie et pratique**. Bruxelles: Mundaneum, 1934.

PEREIRA, F. C. M. Necessidades e usos da informação: a influência dos fatores cognitivos, emocionais e situacionais no comportamento informacional de gerentes. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.15, n.3, p.176-194, set./dez. 2010. Disponível em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/viewFile/744/776>. Acesso em: 11 dez. 2015.

VALENTIM, M. **Gestão da informação e Gestão do conhecimento: especificidades e convergências**. 2002. Disponível em: <http://bit.ly/1v0UlfX>. Acesso em: 20 jan. 2016.

Dados dos autores

Samuel Alves Monteiro

Mestre em Ciência da Informação, pela Universidade Federal da Paraíba (UFPB); Graduado em Biblioteconomia, pela Universidade Federal do Ceará/Campus Cariri (UFC). Assistente de Biblioteca no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia, Sertão Pernambucano (IFPE).

samuelfmonteiro00@yahoo.com.br

Link para o lattes: <http://lattes.cnpq.br/2656038003995235>

Emeide Nóbrega Duarte

Pós-doutora em Ciência da Informação, pela Universidade Estadual Paulista “Júlio Mesquita Filho” (UNESP); Doutora em Administração, pela Universidade Federal da Paraíba (UFPB); Professora Associada do Departamento de Ciência da Informação, da Universidade Federal da Paraíba (UFPB).

emeide@hotmail.com

Link para o lattes: <http://lattes.cnpq.br/2292727379014867>



Centro de Ciências Sociais Aplicadas
Curso de Biblioteconomia

Este periódico é uma publicação do Curso de Biblioteconomia da [Universidade Federal do Cariri](http://www.ufca.edu.br) em formato digital e periodicidade semestral.