

ROSA MARIA QUADROS NEHMY

**LEITURA EPISTEMOLÓGICO-SOCIAL DA QUALIDADE DA
INFORMAÇÃO**

**Universidade Federal de Minas Gerais
Belo Horizonte
1996**

**02
N3951
T**

ROSA MARIA QUADROS NEHMY

**LEITURA EPISTEMOLÓGICO-SOCIAL DA QUALIDADE DA
INFORMAÇÃO**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação da Escola de Biblioteconomia da Universidade Federal de Minas Gerais, como requisito parcial à obtenção do título de Mestre em Ciência da Informação.

Linha de pesquisa: informação social

Orientadora: Profa. Isis Paim

**Universidade Federal de Minas Gerais
Belo Horizonte
1996**

FOLHA DE APROVAÇÃO

Título da Dissertação: **“Leitura epistemológico-social da qualidade da informação”**

Nome da aluna: **Rosa Maria Quadros Nehmy**

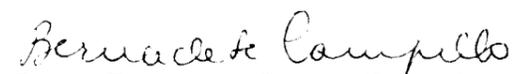
Dissertação de mestrado defendida junto ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da UFMG. aprovada pela banca examinadora, constituída pelos professores Isis Paim (orientadora), César Geraldo Guimarães, Alcenir Soares dos Reis e Bernadete Santos Campello.

Belo Horizonte(MG), 19 de dezembro de 1996.


Prof. Isis Paim
Orientadora


Prof. César Geraldo Guimarães


Prof. Alcenir Soares dos Reis


Prof. Bernadete Santos Campello

*A Paulo, companheiro de muitos anos, o
grande incentivador desta caminhada.*

Agradecimentos

Em primeiro lugar, muito obrigada à Profa. Isis Paim, orientadora desta dissertação e a minha introdução pelos caminhos da ciência da informação. Com seu rigor teórico e metodológico incentivou-me a ousar refletir sobre temas desse campo de estudos. A perspectiva das ciências sociais. Sem seu apoio seria mais difícil superar as dificuldades e os impasses - teóricos e práticos - que enfrentei para desenvolver esta dissertação.

Quero expressar meus agradecimentos aos professores e funcionários da Escola de Biblioteconomia pelo clima de bem-estar que criam para os alunos, tomando o ambiente propício à busca e à produção do conhecimento. Em especial, agradeço a Mariana Goreth Gonçalves Maciel, secretária da pós-graduação que, com eficiência e bom ânimo, esteve sempre pronta a me ajudar para viabilizar este trabalho.

Agradeço também aos funcionários da Divisão de Recursos Humanos do Hospital das Clínicas da UFMG que assumiram tarefas muito maiores no período de redação desta dissertação.

Finalmente agradeço a Raquel Correia por sugerir que eu trilhasse a linha filosófica de Gaston de Bachelard nesta dissertação.

RESUMO

Esta dissertação visa a analisar a fertilidade da noção ‘qualidade da informação’ enquanto conceito que instrua a pesquisa e a prática da ciência da informação. Embora a qualidade se constitua num tema importante nesse campo de estudo, vários autores alegam inexistir discussão teórica suficiente sobre o assunto. Esta investigação analisa abordagens sobre ‘qualidade da informação’ na literatura, utilizando como referencial conceitual elementos teóricos extraídos de autores das ciências humanas, em especial, dos textos *A filosofia do não* de Gaston Bachelard e *Conseqüências da modernidade* de Anthony Giddens. A análise permite concluir que, do ponto de vista epistemológico, a noção de qualidade da informação, tal como é definida, é uma noção vaga, imprecisa, assumindo a característica de um conceito-obstáculo. As definições sobre ‘qualidade da informação’ partem, em geral, de atributos tais como, ‘precisão’, ‘significado no tempo’, ‘credibilidade’, ‘atualidade’, ‘validade’, ‘relevância’, ‘valor de uso’, ‘valor percebido’ e outros. Cada autor elege determinado espectro deles para sua definição. A passagem por outras noções aproximadas, tais como ‘relevância’, ‘autoridade cognitiva’, ‘eficácia’ e ‘impacto’ mostra que elas não avançam em relação ao conteúdo simbólico da ‘qualidade’, de maneira a permitir uma efetiva avaliação da informação. A análise revela também que o conteúdo significativo predominante nas várias abordagens de ‘qualidade’ - ou noções correlatas - está composto pelas idéias de ‘excelência’ e ‘usuário’. Essas duas idéias são escrutinadas do ponto de vista das ciências sociais, revelando-se que, à luz da teoria escolhida, a idéia de qualidade como excelência constitui-se em elemento intrínseco (ou pressuposto) de sistemas ou produtos de informação, como de qualquer sistema perito, conforme descreve Giddens. Sendo assim, a idéia de qualidade não adquire autonomia significativa para se transformar em conceito científico. Por sua vez, ao se concretizar o usuário na sociedade, este surge como um sujeito socializado na confiança em sistemas técnicos e anônimos (sistemas peritos), que na modernidade substituem, cada vez mais, as tradicionais relações sociais face a face.

A investigação prossegue, buscando novos elementos de reforço às conclusões preliminares sobre a fragilidade da noção 'qualidade da informação'. Conclui-se que a solidariedade com o paradigma empirista-positivista compromete a noção com a filosofia do senso comum e com uma certa cultura da qualidade originada do ambiente de administração de empresas, e esvazia seu conteúdo simbólico de qualquer metafísica. Discute-se ainda a utilização pouco rigorosa do conceito 'valor de uso' da informação. Ao final, conclui-se definitivamente que a 'qualidade da informação' - ou noções correlatas analisadas - deva ser recusada enquanto conceito científico. Em seguida, a investigação perscruta textos de autores da ciência da informação e das ciências humanas - em particular, sociologia e economia política - na procura de sugestões para a abordagem da avaliação da informação. Propõe-se que a agenda de pesquisa e prática da ciência da informação incorpore questões afinadas com problemas sociais, tais como, acesso à informação de estratos sociais "pobres" em informação, a relação entre informação e democracia e a inclusão de idéias com teores filosófico-éticos na avaliação da informação. Propõe-se enfim, que a ciência da informação assuma a característica de uma disciplina da modernidade e que o cientista da informação desempenhe o real papel de hermeneuta da informação.

SUMÁRIO

	Página
CAPITULO 1 CONSIDERAÇÕES METODOLÓGICAS	8
CAPITULO 2 O LUGAR EPISTEMOLÓGICO DA QUALIDADE DA INFORMAÇÃO.....	20
CAPITULO 3 A QUALIDADE DA INFORMAÇÃO DO PONTO DE VISTA DAS CIÊNCIAS SOCIAIS.....	50
CAPÍTULO 4 A RECUSA DA QUALIDADE COMO CONCEITO.....	76
CAPITULO 5 À GUIA DE CONCLUSÃO: EM BUSCA DE TEORIA.....	92
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	108

CAPÍTULO 1

CONSIDERAÇÕES METODOLÓGICAS

A idéia de se trabalhar com o tema 'qualidade da informação' na dissertação de mestrado ocorreu-me quando procurava delimitar um marco teórico para análise da informação em saúde, objeto que, num primeiro momento, tinha sido por mim escolhido para pesquisa. Nesse processo deparava-me sempre com o problema da seleção de parâmetros que permitissem avaliar a informação em termos de sua importância, sua inteireza, sua "verdade". Sentia, de modo cada vez mais intenso, que caminhava por um solo muito pouco seguro. Na busca de apoio para reflexão fui ao encontro de discussões teóricas sobre qualidade da informação. O primeiro contato com a literatura sobre o tema fez-me ver que não seria possível resolver o dilema teórico em que me achava por uma revisão ligeira dos textos. Já era capaz de perceber que os discursos vinham de diferentes lugares, daqueles mais micros, representados pelo discurso da área gerencial da tomada de decisão na empresa e pelo discurso bibliotecário da satisfação do usuário em uma biblioteca, ao macroeconômico onde se tratava da questão do valor de uso e de troca da informação no mercado, e ao sócio-político que trazia reflexões sobre o papel da informação na sociedade moderna. Tal gama de abordagens que já inicialmente aparecia em torno da temática despertou meu interesse em tomar como problema de pesquisa um estudo de caráter teórico sobre "qualidade da informação".

A importância do tema estava sugerida por vários autores na visita que fiz a seus textos. WORMELL (1990) chega a ressaltar ter percebido, como editora, uma considerável demanda de sistematização dos vários aspectos e dimensões que recobrem o complexo tema da qualidade da informação. INGWERSEN (1992) propõe a abordagem da relevância, uso e valor da informação como foco de uma das cinco grandes áreas do campo de estudo da ciência da informação.

Por outro lado, do ponto de vista de um pesquisador e partindo de minha tentativa de chegar ao empírico através dessas noções e da experiência do impasse que enfrentei para viabilizá-la, julguei que outros pesquisadores da ciência da informação poderiam estar também a deparar com obstáculos semelhantes em suas propostas de aplicação do conceito em diversos outros contextos. O toque final para a decisão foi dado por minha orientadora Isis Paim que, acompanhando minha ansiedade e meu gosto pela reflexão teórica, apoiou e incentivou a mudança de rumo da investigação.

Nota-se, como preocupação constante, nos estudos do campo da ciência da informação, a necessidade de se encontrarem conceitos que permitam efetuar a avaliação da informação em diferentes contextos: o peso de sua influência para a tomada de decisões gerenciais; a avaliação da qualidade das publicações científicas ou do papel da informação na sociedade moderna. Em qualquer dos casos há uma espécie de ansiedade percebida na literatura do campo por se <■ apropriar de um objeto que parece como que diluído ou esvanecido em outros objetos e outras práticas. O que seria informação afinal? Ou colocado de uma outra forma: o que deve ser objeto de pesquisa para a ciência da informação desse conjunto de sinais emitidos pela linguagem e transmitidos por diferentes meios - do verbal, oralidade cotidiana que não se inscreve em nenhum instrumento visível, passando pela concretude de documentos inscritos em uma biblioteca até a realidade virtual das informações transmitidas por meios eletrônicos?

A afirmação recorrente de que na modernidade estamos definitivamente situados na era da informação vem ajudar a confundir ainda mais os limites de um campo que se propõe a tomar como objeto de estudo o próprio elemento que define a sociedade - a informação. Por isso, a amplitude que assume, à primeira vista,

uma abordagem de qualquer tema específico sobre informação torna difícil efetuar o recorte no conjunto das ciências e das práticas científicas que trabalham de alguma forma com o tema, pois a noção de informação foi apropriada por diversas disciplinas científicas, da biologia à cibernética, transmutando-se em diferentes significações.

Na literatura da área denominada ciência da informação, a perplexidade entre seus praticantes aparece como se a segurança de seu objeto de trabalho e de pesquisa, localizado na concretude das instituições bibliotecárias e dos documentos, tivesse sido rompida por novos elementos e novas demandas que o desenvolvimento tecnológico e o movimento social têm trazido. Não é sem motivo se que detectam na comunidade dos praticantes da disciplina, posições extremadas em relação ao objeto de estudo. Por uma parte vigora a idéia de se constituir uma metaciência que trataria da informação como um todo (OTTEN, 1970; VICKERY & VICKERY, 1989; BRIER, 1992) e por outra, percebe-se uma espécie de desistência, de abandono da busca de uma significação unívoca para a noção de informação para tomar como tarefa a identificação de problemas para uma agenda de pesquisa própria (CAPURRO, 1992). Isso não quer dizer que tenha sido interrompida a discussão sobre se os paradigmas em uso serão eficazes para enfrentar as antigas e as novas questões. O debate continua intenso entre os praticantes da área da ciência da informação, sintoma também da ausência de consenso em torno do seu objeto de estudo (NEHMY, R. et al, 1996).

Por outro lado, o projeto de constituição de uma disciplina multidisciplinar parece cair no vazio, quando confrontado com a constatação da pouca influência da chamada ciência da informação na interlocução interdisciplinar, anunciada pela insignificância de referências bibliográficas por parte de autores de outros

campos a artigos científicos da ciência da informação (VAKKARI, 1994). Sendo assim, a alegada multidisciplinaridade teria uma única via: a de receptor de conhecimento de outras áreas, sem haver efetivo intercâmbio entre disciplinas. A constatação da pequena influência da ciência da informação em outras áreas de conhecimento aponta para a necessidade de se apostar no desenvolvimento teórico como um ponto estratégico da agenda de investigação para o reconhecimento no cenário da comunidade acadêmica e científica como um todo.

Nesta investigação pretendo focalizar a discussão sobre as formas de abordagem da qualidade da informação, revelando as limitações e desafios para a construção teórica da ciência da informação como uma disciplina da área das humanidades, tratando-se de analisar a qualidade da informação numa perspectiva epistemológico-social. Apesar de dever ser levada em conta a recomendação de WERSIG (1993) - que julga que o primeiro passo para o desenvolvimento do campo da ciência da informação é de se tomarem conceitos relevantes já existentes e reformulá-los para o propósito da disciplina acredito, que uma etapa anterior deva ser considerada, qual seja a de se efetuar a crítica dos conceitos ou noções em uso. Foi o caminho por mim escolhido para a elaboração da dissertação. Sem ter a pretensão de chegar ao fim da investigação com proposição de novos conceitos ou mesmo uma reformulação definitiva da noção de qualidade da informação, a trilha pela qual me propus enveredar deve dar conta de efetuar a crítica e *pour cause* sugerir direções para a abordagem do tema.

É evidente que a proposta de um estudo teórico condicionou em muito a estratégia de investigação, assim como minha formação básica em ciências sociais. O programa totalizante e de índole hermenêutica, próprio em particular

da sociologia e da filosofia, influenciaram claramente a direção da investigação. Nessa perspectiva operou-se por seleção do que deveria ser compreendido como o objeto de estudo à luz da teoria¹.

O primeiro recorte operado no objeto é de caráter teórico. Ao propor trabalhar a qualidade da informação, a impressão inicial era a de que o termo 'qualidade' compreenderia o conjunto do objeto de estudo. No entanto o contato com a literatura revelou que vários outros termos eram utilizados para a abordagem da questão da avaliação da informação de uma forma similar à da qualidade e entre eles o mais frequente era o uso do termo 'valor' como equivalente à qualidade. Ora, a palavra valor tem várias conotações que vão da filosófica à econômica. Embora não houvesse a delimitação clara na literatura sobre que enfoque estava sendo privilegiado, ficava nítida a predominância da ênfase, que poderíamos caracterizar de 'extra-econômica'. nas abordagens do tema na ciência da informação. Como bem lembra REPO (1989), quando praticantes da área tomam o termo valor estão-lhe atribuindo significação mais próxima ao 'valor de uso', deixando o 'valor de troca' para os economistas. Por isso, a apreensão do objeto de estudo deixou de lado as abordagens estritamente econômicas como as centradas na formação de preços dos produtos da informação. O foco da investigação é também diverso, por exemplo, daquele adotado por DANTAS (1994), cujo estudo se concentra na análise do valor da informação a partir do valor trabalho dentro da ótica marxista.

¹invoco, como reforço da justificativa para escolha dessa estratégia metodológica, o pensamento weberiano sobre a especificidade das ciências sociais, sumariado em TRATEMBERG (1992. p, XXII-XXIII): "a ciência natural faz referência a uma lei geral para explicar os fenômenos enquanto as ciências sociais o fazem através de individualizações, em que a forma de compreensão tem aspecto explicativo. A seleção numa multiplicidade de fenômenos é condição previa de um fenômeno histórico-social. ao mesmo tempo que implica a análise das múltiplas relações que vinculam os fenômenos entre si."

O desenho de pesquisa escolhido começa por interrogar a noção de qualidade, tomando como referencial de análise a epistemologia de BACHELARD (1978.a), através principalmente de suas concepções sobre os estádios de um conceito científico e de obstáculo epistemológico. A invocação a Bachelard, entretanto, não se restringiu à primeira tomada do objeto, mas percorreu toda a investigação. Na verdade, configurou meu olhar, permitindo que pudesse se discriminar, na complexidade do fenômeno, nuances e totalidades que não poderiam ter sido apreendidas sem esse recurso. No encaminhamento da pesquisa, foi ficando claro que a questão da qualidade da informação estava a exigir a passagem por perspectivas teóricas das ciências sociais - em especial da sociologia e da economia política - e da ciência da informação, esta última não prevista no projeto original de pesquisa. Foi por isso necessário fazer o desvio e aventurar-me por contextos teóricos da literatura da ciência da informação, que foram postos em confronto com categorias analíticas de Antony Giddens em sua obra *Conseqüências da modernidade*, autor que mescla a teoria da ação da sociologia com a visão estrutural de inspiração marxista.

No arcabouço teórico de análise foram também incorporadas as categorias de valor de uso (MARX, 1952, 1978) e de neutralidade valorativa (POPPER, 1973). Optou-se por fazer aflorar essas conceituações ao longo da investigação ao invés de concretizá-las desde já, visando à maior compreensão da totalidade do trabalho e de cada momento da pesquisa em particular. Foram chamados outros autores para compor o cenário de confronto entre as noções usuais de avaliação da informação e perspectivas alternativas de abordagem. Do cenário fazem parte tanto aqueles da ciência da informação em sentido estrito (artigos publicados em fontes reconhecidas como pertencentes à área) quanto de outros campos de conhecimento que tematizam de modo direto ou indireto a qualidade da informação.

A orientação mais geral para o desenvolvimento do trabalho foi a de que a problemática da avaliação da informação traz embutidos os dilemas teóricos e metodológicos pelos quais passa a ciência da informação. Partiu-se da postulação de que não se deveria começar pela tentativa de conceitualizar a informação como conceito-chave a ser antes desvendado para depois aproximar do tema específico em estudo: a qualidade. Sabe-se da convivência de diferentes vertentes teórico-metodológicas sobre o que seja informação, indicada pela variedade de definições atribuídas ao conceito fundamental do campo. Conforme nos lembra DANTAS (1994), vários autores dedicaram-se a buscar definições para o termo na literatura. WERSIG et al (1975) selecionaram 17 definições de informação, agrupadas em seis linhas de abordagem: estrutural, cognitiva, como mensagem (quantitativa), como significado (para o emissor), como efeito (no receptor) e como processo (técnico). McGARRY (1981), após recompilar definições de vários autores, pergunta-se se valeria a pena insistir na busca de uma definição para o termo. A multiplicidade de definições e abordagens, com a conseqüente convivência de diferentes interpretações de informação, refletem-se diretamente na compreensão da qualidade da informação.

Face a tal situação, a opção metodológica tomada no direcionamento da investigação foi a de me acercar dos discursos sobre a qualidade tais como se apresentavam, sem procurar delimitar expressamente o significado designado à informação. Mesmo porque os autores, ao versarem sobre a qualidade, não se detêm em esclarecer o conceito de informação com o qual trabalham. Com certeza, partem de um significado cujo desvendamento só será possível vir à tona como resultado da investigação.

Um recurso metodológico inicial utilizado foi o de tomar o campo da ciência da informação fragmentado em segmentos como a informação gerencial, a

científica e a social, apesar de as sub-áreas identificarem mais os lugares de onde se fala do que abordagens teóricas específicas. Tal estratégia foi adotada como um modo de orientar a primeira leitura dos textos. Mas, o desenvolvimento da pesquisa revelou o equívoco que envolveria a manutenção da mesma postura fragmentada no desenvolvimento da discussão, pois ficava nítido que as significações vindas de cada um desses lugares se entrecruzavam no propósito de avaliar a informação. Assim, embora a segmentação tivesse constituído em uma estratégia metodológica para a leitura do material empírico, foi posta em menor evidência em favor de uma apropriação mais abrangente do objeto de estudo.

Como o objeto de estudo define o método, por se tratar de um estudo de caráter teórico, o modo de abordagem da qualidade da informação, nesta dissertação, deve operar por dentro de discursos selecionados da literatura. Trata-se de um estudo que faz o recorte do objeto em profundidade e não em extensão como é característica da pesquisa empírica. A publicação *Information quality: definitions and dimensions* foi a fonte principal para a seleção do material para análise. Essa publicação é resultado dos trabalhos apresentados em seminário realizado em Copenhagem-Dinamarca, em 1989, promovido pelo *NORDINFO - Nordic Council for Scientific Information and Research Libraries*. Constitui-se, sem dúvida, no esforço mais importante de teorização sobre a qualidade da informação.

A pesquisa bibliográfica teve prosseguimento com a busca de referências a textos e autores, nos índices *LISA - Library and Information Science Abstracts* e *Library Literature* que abordassem explicitamente o tema da qualidade. Essa estratégia mostrou-se de pronto infrutífera, uma vez que os textos que traziam o termo no título referiam-se quase exclusivamente a artigos relativos a problemas

específicos de administração de serviços, não se reportando a discussões teóricas, objeto de interesse desta investigação. A revisão da literatura teve, em consequência, que percorrer outro caminho, através da garimpagem de artigos que abordassem o tema direta ou indiretamente. Ainda assim foram encontrados poucos artigos que propusessem discussões teóricas. Nesse estágio da pesquisa pôde-se constatar que o material disponível era relativamente restrito. A pesquisa bibliográfica passou a funcionar portanto como ponto de partida, seguida da busca de pistas e indicações de novas referências pela leitura de periódicos, coletâneas e autores que se destacavam na área, mas que não se referiam explicitamente ao tema." Foi possível identificar algumas outras noções, além da qualidade ou valor, que pareciam predominantes na literatura sobre avaliação da informação, tais como 'eficácia' no discurso gerencial, 'impacto' nas propostas de informação para o desenvolvimento, 'relevância' no discurso bibliotecário e 'autoridade cognitiva' relativamente à informação científica. Apesar de estarem situadas em outros contextos de apreensão da questão da avaliação da informação no discurso disciplinar, a passagem por essas concepções mostrou ser importante para o desvendamento do modo de olhar o fenômeno predominante na ciência da informação. Por se tratar de um instrumental auxiliar da análise, não foi dedicado o mesmo esforço de pesquisa bibliográfica a cada um desses termos, como o realizado para a qualidade. Foram considerados alguns artigos, tomados como exemplares das discussões de cada subtema.

"Embora, sob uma ótica empirista, a apropriação de um material empírico da forma proposta possa parecer ausência de rigor metodológico e, em consequência, comprometer o resultado da pesquisa, a checagem dos conteúdos dos textos mostra em geral um círculo vicioso de repetição *ad nauseam* de citações de determinados artigos. Além disso, é um objetivo deste trabalho investigar a fertilidade da qualidade da informação como um conceito operativo da ciência da informação, o que justifica apreender outras noções e significados somente como alusões de outras formas de avaliação.

Tinha a clareza, desde o princípio, de que a trilha que pretendia seguir era extensa e cheia de obstáculos. Mas parti da crença de ser assim que um pesquisador se insere verdadeiramente em uma linha de investigação. Primeiro adota uma projeção ampliada de seu objeto. Mas, com o tempo e no movimento da pesquisa, o objeto vai-se redefinindo e seus contornos vão sendo melhor delineados. A nebulosidade do cenário em que se inscreve o objeto deste estudo demandou que minha navegação pelo tema e pelos autores fosse feita, de início, meio à deriva para ir encontrando o caminho, com o cuidado para não me perder em desvios excessivos que em vez de elucidar trilhas, confundiria ainda mais os contornos do objeto. A forma de exposição dos resultados da investigação exprime os impasses enfrentados ao longo do trabalho. Não houve a tentativa de se eliminarem ou camuflarem percalços sentidos ou dúvidas ocorridas. Pretendi assumir, de toda a maneira, o formato de um ensaio, onde é permitida uma certa liberdade de não seguir à risca o esquema tradicional de relato de um trabalho científico.

O primeiro capítulo procura localizar o lugar epistemológico da noção de qualidade da informação, utilizando o referencial teórico de BACHELARD (1978.a). São descritas as proposições de abordagem da qualidade da informação na literatura com o objetivo de identificar um núcleo significativo, interrogando sobre a sua fertilidade enquanto conceito operativo na área da ciência da informação. Faz-se o confronto da noção de qualidade com as noções de ‘eficácia’, ‘relevância’, ‘autoridade cognitiva’ e ‘impacto’, procurando-se assinalar semelhanças e diferenças de significados entre a qualidade e cada uma delas, na tentativa de ampliar a análise pela descoberta de outras tendências no tratamento da avaliação da informação que pudessem enriquecer o conteúdo significativo inicial da noção. O exercício mostrou o parentesco epistemológico das diferentes noções em uso na literatura da ciência da informação.

O segundo capítulo dá prosseguimento à análise da fertilidade da noção de qualidade, introduzindo a reflexão sobre a pertinência de se considerar qualidade - e noções correlatas - como um conceito com autonomia significativa para compor um discurso disciplinar através da reflexão oriunda principalmente das ciências sociais. O texto de Anthony Giddens (1991) *Conseqüências da modernidade* - principalmente os capítulos II e EI - apresenta teores que têm maior ressonância com a questão da informação. Introduce a discussão sobre aportes teóricos da ciência da informação que dão suporte à abordagem da qualidade e noções correlatas. Ao mesmo tempo concretiza-se o solo teórico a partir das ciências sociais para a análise da qualidade e da informação como objetos relativos a uma determinada sociedade e não como temas abstratos. O resultado indica que nesse cenário, a noção de qualidade tende a se esvaír.

O terceiro capítulo, partindo dos achados resultantes da leitura epistemológica e da contribuição das ciências sociais, procura identificar conseqüências ideológicas e práticas do investimento teórico em torno da noção de qualidade, tal como tem sido compreendida usualmente na literatura da ciência da informação. Conclui que a noção de qualidade deve ser recusada enquanto conceito científico por sua contaminação ideológica pelo senso comum, em especial, por uma certa cultura da qualidade e pelo compromisso com o 'paradigma' empirista-positivista de ciência, que o investimento teórico sobre o tema revela.

O último capítulo traz as conclusões que embora tenham um sentido de arremate da dissertação, na verdade são mais sugestões de continuidade de investigações teóricas e de abordagens práticas sobre o tema. Perscruta textos e autores de origem da ciência da informação em sentido estrito e de outras disciplinas das

ciências sociais, como a sociologia e a economia política, cujas filiações teórico-ideológicas se situam em conflito com a maneira, vamos dizer assim, tradicional, de se trabalhar a avaliação da informação. O confronto introduz novas perspectivas para se pensar a problemática da qualidade da informação.

CAPITULO 2

**O LUGAR EPISTEMOLÓGICO DA
NOÇÃO DE QUALIDADE DA INFORMAÇÃO**

Dividimos as coisas por gêneros, designamos a árvore como feminina, o vegetal como masculino: ijne transposições arbitrárias! Falamos de uma cobra: a designação não se refere a nada mais do (jue o enrodilhar~se, e portanto poderia também caber ao verme... Que delimitações arbitrárias, cpie preferências unilaterais, ora por esta, ora por acpiela propriedade de uma coisa,

Friedrich Nietzsche

Para a apreensão do objeto de estudo - a qualidade da informação - foram utilizadas elementos conceituais da obra *Filosofia do não* de BACHELARD (1978.a). A tomada do objeto por essa linha epistemológica permite a construção de um olhar que possa desvendar o modo de operar a qualidade enquanto conceito disciplinar. Na ciência da informação há uma preocupação visível com as definições de termos, tendência que fica evidente na literatura em exame. Por isso a perspectiva de análise sugerida pela leitura epistemológica do conceito parece a mais apropriada para introduzir a elucidação do estado da arte e das tendências predominantes na teorização do tema.

A epistemologia bachelardiana é valiosa para dar conta da maturidade de determinadas noções enquanto elementos discursivos de uma disciplina científica. Embora a ênfase da obra seja posta na análise de ciências maduras como a física e a química, sua filosofia está aberta para aplicação a outras áreas. Pode-se arguir ser essa proposta filosófica um tanto sofisticada para ser aplicada a um campo de estudos como o da ciência da informação, que recém inicia o

processo de reflexão teórica, estando comprometido, desde suas origens, com o conhecimento pragmático e operacional. Entretanto, a reflexão feita por BACHELARD (1978.a) fornece o melhor caminho para a apreensão de um conceito de maneira mais sistemática e aprofundada.

Gaston de Bachelard. filósofo francês contemporâneo (1884-1962), defende uma epistemologia que opere numa perspectiva dialética entre as filosofias realista e racionalista/ Sua visão - justamente por estar situada nos marcos do racionalismo - leva em conta o lado da racionalidade científica, tendendo a julgar o valor das teorias a partir de um critério único e universal (CHALMERS. 1995). Sua epistemologia pode ser complementada pela interlocução com perspectivas que pensam a avaliação das teorias desde a ótica de uma prática social, quando o seu valor é atribuído à intersubjetividade dos praticantes de uma determinada comunidade de cientistas (KUHN, 1984; POPPER, 1973), o que será feito ao longo deste trabalho de pesquisa.

Propõe Bachelard que se faça sempre a psicanálise da noção científica em todas as suas utilizações para se identificarem contaminações e erros, e corrigi-los. num processo permanente de revisão dos conceitos Um dos postulados de que parte é o de que um fenômeno ordenado é mais rico do que o fenômeno natural, havendo ruptura entre o conhecimento sensível e o conhecimento científico. Dá como exemplo da distinção entre os dois tipos de conhecimento o termômetro onde não se sente mas, se lê a temperatura. Sem teoria, diz ele, nunca saberíamos se aquilo que vemos e aquilo que sentimos correspondem efetivamente ao mesmo fenômeno. Opõe-se, radicalmente, à afirmação que impõe uma leitura necessariamente sensível do conhecimento científico que pretende reduzir a experimentação a uma série de leituras de índices (BACHELARD, 1978.a).

³ Bachelard denomina sua epistemologia de 'racionalismo aplicado'. BACHELARD (1978.b).

BACHELARD (1978.a) vai-se utilizar do conceito de ‘massa’ da física para demonstrar a maturação filosófica do pensamento científico, porque, vai dizer ele. esse conceito apresenta uma perspectiva filosófica completa, compreendendo os diferentes níveis sobre os quais se estabelecem as filosofias científicas. Para o autor, há uma gradação progressiva entre as várias filosofias: do realismo ingênuo, passando ao empirismo claro e positivista, ao racionalismo clássico da mecânica racional, ao racionalismo completo da teoria da relatividade até o racionalismo discursivo, última etapa de seu programa epistemológico. Cada noção, segundo ele. como por exemplo, as noções de massa e de energia, tem diferente peso de cada uma daquelas filosofias, podendo ser traçado um perfil epistemológico de cada uma das noções. Seguindo sua reflexão, a ruptura com o realismo ingênuo e o positivismo está no corte da noção científica com a ‘coisa’. Tomando como parâmetro a física contemporânea, vai afirmar que os fenômenos ambíguos da ciência moderna jamais referem-se a ‘nossas coisas’, são construções racionalistas onde se fundem ação e coisa, objeto e movimento (LECOURT. 1977). Os objetos são representados por metáforas, sua organização é que representa o papel de realidade. Nesse caso, o hipotético é o ‘nosso’ fenômeno, porque, diz ele, “nosso contato com o real só vale como um dado confuso, provisório, convencional e esse contato fenomenológico exige inventário e classificação... A reflexão é que dará novo sentido ao fenômeno inicial... *A priori*, não podemos ter qualquer confiança na instrução que o dado imediato pretende nos fornecer. Nem é juiz, nem testemunha: é um acusado, réu que cedo ou tarde se convence da mentira. O conhecimento científico é sempre a reforma de uma ilusão.” (LECOURT, 1977, p. 15).

O primeiro nível do conhecimento científico, o racionalismo ingênuo vai ser descrito como aquele em que a noção corresponde a uma apreciação quantitativa grosseira, carregada de realidade. A noção realista é uma apreciação “como que ávida de realidade”⁵, muito próxima ao senso comum. O conceito racionalista, por sua vez, não só descreve o fenômeno; ele esclarece a produção do fenômeno, demonstra suas relações. Utilizando o mesmo exemplo da noção de massa, diz que em seu estágio inicial, aprecia-se uma massa pela vista. Esse é o primeiro conhecimento, próprio da criança “ávida, que acha o fruto maior o melhor pois é aquele que fala mais claramente a seu desejo. No entanto, uma casca vazia contraria a avidez”. (BACHELARD, 1978.a. p.12). Dessa decepção nasce um acontecimento valorizado, abrindo uma perspectiva de intensidades. Logo em seguida, afirma o autor, a noção de massa interioriza-se e toma-se objeto de inúmeras valorizações. Nesse estágio a noção é um conceito obstáculo, que bloqueia o conhecimento, não o resume. O conceito-obstáculo é pleno de noções onde “os mais diversos devaneios animistas dão livre expansão.” (BACHELARD, 1978.a, p. 13). Este conceito bloqueia o conhecimento, não o resume.

A indagação que faz o autor sobre a noção de carga ou massa da psicologia pode ajudar a clarear melhor seu pensamento sobre o estágio realista. Em sua reflexão, indaga a respeito do uso que alguns psicólogos fazem da noção de massa ou de carga de afetividade. É surpreendente, diz ele, que os psicólogos falem da noção como se tratasse de conceito claro, mesmo sabendo da confusão que encerra. Quando um psicólogo cita ‘carga de afetividade’ está pressupondo uma massa mais ou menos intensa, não podendo referir-se a uma pequena massa ou uma pequena carga de afetividade. Quando afirma que há uma carga ou uma massa reduzida de afetividade ou quando considera ser carga aquilo que sobrecarrega, está abandonando o conceito de massa efetiva. Emprega-se o

conceito mais para significar o grande do que o pequeno. Bachelard exclama a respeito: “Estranha medida que só mede aquilo que cresce!” (BACHELARD, 1978.a. p. 14). O senso comum, continua, despreza a massa das coisas miúdas; ela só é quantidade se for suficientemente grande. Dessa forma, não é um conceito de aplicação geral como seria um conceito da filosofia racionalista, tratando-se de formas conceituais imprecisas. Sugere que um sintoma desse estágio de uma noção é a rapidez com que ela pode ser compreendida, bastando poucas palavras para ensiná-la. Para Bachelard, este é um mau sinal.

Essas considerações de BACHELARD (1978.a) serviram como guia para a tomada inicial da noção de qualidade da informação como objeto de estudo. Mais que isso, permitiu que fosse possível perceber o que estava por trás das abordagens assim como realçar aspectos particulares do fenômeno da qualidade da informação ao longo do processo de investigação. Na realidade, o olhar para a análise foi configurado pelo programa da psicanálise do conhecimento, principalmente a partir da visão bachelardiana sobre os ‘estágios do conceito’ e de sua proposição sobre o conceito de ‘obstáculo epistemológico’. Seu instrumental foi utilizado para avaliação do estágio em que se encontra a noção de qualidade e a partir daí ingressar em outras tentativas de elucidação de significações presentes nos modelos de avaliação da informação.

O uso do termo qualidade para propósitos de avaliação da informação é mais evidente nos discursos vindos da área de gerência e administração de serviços, o que pode ser devido em grande parte à existência de uma certa cultura da qualidade na administração de empresas através dos programas de qualidade total, que acabaria por contaminar outros domínios culturais e sociais (PINTO, 1995). Se a conexão das propostas teóricas com um programa desse tipo estivesse evidente desde o princípio, a necessidade de esclarecimento do

conceito poderia de imediato ser abandonada porque estaríamos diante de uma questão meramente ideológica. No entanto, esta não parece ser a postura dominante na comunidade de praticantes da ciência da informação, existindo o propósito de investimento teórico no tema da qualidade da informação.

Alguns trechos dos artigos da coletânea referente ao Seminário *NORDINFO*

(1989) - cujo tema era a qualidade da informação - mostram como praticantes da área da ciência da informação, ao se depararem com a exigência de elucidação teórica sobre o tema da qualidade, revelam, de forma quase intuitiva, perplexidade ante a incerteza da noção e das dificuldades trazidas para sua aplicação a objetos específicos de estudo. WORMELL (1990, p.1), na *Introdução* da coletânea afirma que “as definições sobre a qualidade da informação têm sido feitas sob o ponto de vista de definições específicas e subjetivas, seguidas por definições *ad hoc*. Isso tem resultado em inúmeras interpretações pouco claras do conceito, imperfeitas e de alguma forma caóticas.” Em texto da mesma edição, GINMAN (1990, p.18) ratifica a sensação, quando diz: “Não há definição geralmente aceita sobre qualidade da informação. Para muitas pessoas o conceito tem aspectos vagos e subjetivos.” SCHWUCHOW (1990, p. 55) também revela ansiedade e perplexidade ao indagar: “O que é a qualidade no verdadeiro sentido da palavra? Este é um dos termos mais ambíguos que já encontrei.” Seu depoimento fica mais contundente em seguida ao explicitar ter ficado “muito frustrada”, quando procurou o significado em dicionários e enciclopédias. Ou não encontrou o termo, ou não estava definido de forma bastante clara.

⁴As traduções dos textos em inglês são de responsabilidade da autora

WAGNER (1990), em pequeno artigo de quatro páginas, onde se propõe a realizar um balanço dos estudos teóricos sobre qualidade da informação, faz a seguinte declaração: “Há um problema de terminologia. O valor da informação e não a qualidade é o conceito preferido como se vê em valor de uso da informação, valor agregado da informação e valor de troca da informação. De outro lado o uso do termo 'qualidade da informação' é escasso na literatura”. O mesmo autor conclui pela necessidade de aprofundamentos teóricos sobre o tema. Em suas palavras: “Na era da informação é uma profunda ironia a falta de um corpo sólido de trabalho teórico sobre qualidade e valor da informação. Essa área de conhecimento carece de síntese ou mesmo de um compêndio que reúna os estudos teóricos.” (WAGNER, 1990, p.69).

As percepções dos autores, cujos trechos foram sublinhados, pontuam a vagueza, a imprecisão conceitual e a falta de construção teórica, características que vão se inscrever no que BACHELARD (1978.a) denomina de ‘obstáculo epistemológico’. É de se interrogar se uma noção, capaz de confundir os próprios praticantes da área, não deva desde logo ser abandonada em favor de novo conceito. No entanto, a tendência dominante, pelo menos em certos setores da ciência da informação notadamente a vertente gerencial, é a da busca de sua legitimação teórica como conceito, o que já pode ser entrevisto nas impressões iniciais dos autores considerados. Por isso, o exame da noção de qualidade deve prosseguir através da procura de maior esclarecimento de sua potencialidade como conceito de um discurso disciplinar.

Adotando a perspectiva da psicanálise do conhecimento científico de inspiração bachelardiana, um segundo movimento deve ser feito para a investigação da fertilidade da noção de qualidade. Deve-se procurar, no interior do discurso da disciplina, a identificação de um núcleo que possa dar consistência significativa

ao termo de modo a caracterizá-lo como um conceito científico, ou seja, uma noção capaz de ter uma conotação geral que instrua programas de pesquisa, permitindo o reconhecimento dos objetos a escrutinar no universo. O exercício vai no sentido de avaliar as potencialidades das significações subjacentes ao entendimento da qualidade da informação.

A primeira sinalização do estágio do conceito é obtida pela indefinição sobre o termo mais apropriado para nomear o fenômeno, evidentemente uma limitação clara do conceito, sintoma de desorganização teórica do tema. Como percebe WAGNER (1990) é costume tomar qualidade ou valor de forma indiscriminada³. Outro aspecto que merece a advertência de TAYLOR (1971) refere-se à forma costumeira de se tomar em conjunto a avaliação do produto e de serviços de informação, considerando a qualidade ou valor em referência a duas entidades diversas, confundindo-se critérios relativos ao conteúdo da mensagem e ao desempenho do serviço.

MARCHAND (1990), em artigo onde pretende fazer um inventário das propostas teóricas de tratamento da qualidade da informação identifica cinco tendências de definição do conceito na literatura: abordagem 'transcendente', baseadas 'no usuário', 'no produto', ou 'na produção' e abordagem 'da qualidade como um dos aspectos do valor'. Por ser a mais detalhada dentro de um pensamento próprio da ciência da informação, sua classificação será tomada como referência preliminar para se situarem as vertentes teóricas predominantes sobre a qualidade. Embora seu esquema tenha um estilo mais descritivo do que analítico dos cenários de inscrição do conceito, as categorias empregadas e as restrições apontadas ajudam a organizar a apreensão da literatura para se localizar o estágio epistemológico da noção de qualidade da informação.

³ O próprio autor absorve a ambigüidade dos termos, tomando qualidade e valor como sinônimos em parágrafos posteriores de seu texto (WAGNER, 1990).

A primeira abordagem que MARCHAND (1990) denomina 'transcendente'- ou filosófica como querem outros autores como REPO (1989) ou ainda intrínseca, segundo COONEY (1991) - é aquela que tende a perceber o valor da informação como absoluta e universalmente reconhecível. Qualidade nesse sentido, afirma MARCHAND (1990), é sinônimo de excelência, é extratemporal e permanente, com características que se mantêm apesar da mudança de gostos e estilos. Adotando perspectiva do mesmo tipo, COONEY (1991. p. 179) vai afirmar ser a qualidade intrínseca⁶ uma dentre as abordagens que permitem compreender o que constitui o valor da informação. Diz o autor: “Pode-se considerar a informação do ponto de vista do valor intrínseco que ela possui. Um poema ou uma fórmula matemática, por exemplo, podem possuir qualidades tais como elegância, introspeção, expressão precisa, etc., que lhes conferem um valor indiscutível, pelo menos num sentido metafísico. Entretanto, o valor econômico de tal informação, ou seja, o que o mercado se dispõe a pagar por ela pode aproximar-se de zero.”

MARCHAND (1990) aponta ser uma das limitações da noção de qualidade ou valor transcendente (ou metafísica) a sua relatividade frente ao usuário. Utilizando, como exemplo, a obra de Platão *A República*, o autor argumenta que a obra só tem validade para os ocidentais. Conclui que a universalidade da excelência e da durabilidade é relativa ao usuário, o que estaria a demonstrar a ambigüidade da definição. Apesar de se referir a esse tipo de abordagem como um modo de olhar a qualidade, está atestando a impossibilidade de se considerar a excelência como algo intrínseco ao objeto informação. Na mesma direção, EATON & BAWDEN (1991) ao discutirem a possibilidade de a informação ser considerada como um recurso econômico ou uma mercadoria, citam vários

⁶As outras abordagens que o autor considera particularmente dignas de menção são o efeito do custo, oferta e procura e utilidade. (COONEY, 1991)

argumentos encontrados na literatura que reforçam a posição de negação de um valor real à informação. Afirmam que a informação não tem valor intrínseco, pois esse valor está na dependência do contexto e de sua utilização por usuários particulares em ocasiões particulares, sendo impossível, assim, determinar *a priori* o valor que ela possui para seu usuário. CONNELL (1981, p. 79) é taxativo ao declarar: “a informação não tem valor intrínseco, seu valor é inteiramente subjetivo. A informação não varia em valor por causa de seus valores externos... seu valor está na mente do usuário.”

CASANOVA (1990, p.42) tem entendimento diverso sobre o valor intrínseco da informação. Ao afirmar que informação não é opinião, acrescenta: “Informação tem características intrínsecas como: responsabilidade, confiabilidade, objetividade, abrangência, precisão, capacidade de transmitir, suporte material”. PAIM et al (1996) seguem essa linha ao discriminar entre qualidade transcendente e intrínseca, atribuindo à primeira um conteúdo filosófico e à segunda um significado semelhante a ‘atributos do produto’.

Segundo WAGNER (1990), na área da informação gerencial, autores que trabalham com a noção de qualidade consideram geralmente a idéia de excelência como o núcleo de seu conteúdo significativo. Colada à idéia de excelência surge a da referência ao usuário, perpassando as diferentes definições da qualidade da informação. Mas, tanto MARCHAND (1990) quanto WAGNER (1990) distinguem como uma forma separada de abordagem, aquela ‘baseada no usuário’. WAGNER (1990, p.70) vai afirmar que “uma teoria consistente que emerge de vários estudos é a de que o valor da informação depende do usuário da informação e do contexto em que ela é vista. Dessa forma, o usuário, quer individual quer coletivo, faz o julgamento da qualidade ou valor da informação.” Para esse autor, o usuário conforma a base das abordagens comportamentalistas

sobre o valor da informação, principalmente em algumas teorias da tomada de decisão e conclui ser a ênfase no usuário uma tendência importante que parece tomar corpo no campo da ciência da informação.

MARCHAND (1990) identifica a corrente 'baseada no usuário' como o segundo modo de utilização da noção de qualidade na literatura. Nessa dimensão, escreve o autor, entram em jogo no julgamento da excelência as particularidades individuais. Assim, os tipos e fontes de informação que mais satisfizessem o usuário seriam as consideradas de melhor qualidade. MARCHAND (1990) apresenta restrição à abordagem baseada no usuário porque carrega um ponto de vista altamente subjetivo e, em consequência, com pouca possibilidade de operacionalização.

A terceira forma de abordagem considerada por MARCHAND (1990) é aquela 'baseada no produto', que tende a ver a qualidade da informação em termos precisos e identificáveis, sendo seus atributos passíveis de serem mensurados e quantificados. Em tal linha podem-se incluir estudos sobre qualidade seguidores da proposta de BUCKLAND (1991) para o entendimento da 'informação enquanto coisa'. Nesse contexto, o termo informação é utilizado enquanto atributo de objetos, tais como dados, textos e documentos que são mencionados como informação porque são vistos como informativos. Procura-se atribuir valor a "coisas pelas quais alguém se toma informado" porque outras dimensões da informação são intangíveis, não podendo ser apreendidas empiricamente (BUCKLAND, 1991; VAKKARI, 1992). Pode integrar essa perspectiva de avaliação a tendência de se considerar a informação como produtos, sistemas ou canais que transportam a informação. Essa última versão de definição da informação seria a mais adequada para o tratamento econômico da informação.

segundo REPO (1989) porque nesse caso, não se considera o conteúdo (semântico) das mensagens, mas avalia-se apenas o resultado físico ou o meio de transporte da informação.

O quarto modo de abordagem, de acordo com MARCHAND (1990), baseia-se 'na produção', tendendo a ver quase sempre a qualidade como adequação a padrões estabelecidos de necessidade de informação do consumidor. Desvios em relação aos padrões significariam redução da qualidade da informação. Observe-se, no entanto que, enquanto tendência teórica, não aparece com muita força na literatura da ciência da informação. Trata-se de uma preocupação de caráter operacional para administração de serviços particulares de informação e não de um projeto de base conceitual. Na aparência, a proposta geral de abordagem da qualidade da informação pelo lado da produção tem um traço marcante de contaminação com a ideologia da qualidade total, programa que se estende pela sociedade, tomada principalmente como um novo modo de organização do processo de trabalho das empresas, em substituição ao taylorismo e ao fordismo (PINTO, 1994). Aludindo ao tema, CASANOVA (1990, p.51) percebe a questão da seguinte maneira: "vivemos hoje num mundo em que a qualidade total é quase um objetivo universal nos negócios, na cultura, no lazer, assim como na vida privada". A aposta da qualidade total na ênfase no cliente aproxima-a da abordagem baseada no usuário mas alia o objetivo de atendimento das necessidades do cliente a um critério de baixo custo de produção. Para MARCHAND (1990), a importância atribuída ao papel da diminuição de custos é um pressuposto questionável para incrementos na qualidade da informação.

⁷Encontra-se uma literatura abundante sobre a qualidade da informação encarada deste ponto de vista. Um exemplo encontra-se na edição especial sobre qualidade da informação da revista Ciência da Informação (IBICT, v.22, n.2, 1993) onde os artigos publicados referem-se a administração, não contendo nesse volume nenhum artigo de caráter conceitual.

Tal dedução é possível porque, em geral, os autores não fazem referência a textos ou à bibliografia específica dos programas de qualidade total, não explicitando, portanto, influências oriundas dessa

Também, acrescenta, é difícil estabelecer padrões face às mudanças das necessidades dos consumidores no tempo. Os dois problemas em conjunto estariam a demonstrar a fragilidade da perspectiva teórica da qualidade ‘baseada na produção’.

A quinta vertente apontada por MARCHAND (1990) toma a qualidade enquanto um dos atributos do valor da informação. A proposta de TAYLOR (1985) fornece um exemplo dessa tendência por considerar a qualidade como um dos aspectos da definição de ‘valor agregado’, em determinado modelo de avaliação de sistemas de informação, quando a qualidade é vista como um dentre outros aspectos do valor. A limitação que MARCHAND (1990) aponta para abordagens que entendem a qualidade como um aspecto do valor, reside na dificuldade de serem aplicadas na prática, por se tratar de dois conceitos - qualidade e valor - que, embora correlacionados, têm natureza distinta⁹.

Como conclusão do balanço feito. MARCHAND (1990) afirma que todas as abordagens partilham de um problema comum, ou seja, o de oferecer somente uma visão parcial e por vezes vaga dos elementos básicos da qualidade da informação. Procurando superar as limitações por ele mesmo apontadas constrói uma tipologia da qualidade da informação. O modelo proposto pelo autor, acrescido das classificações de TAYLOR (1985), REPO (1989) e OLAISEN (1990) foram selecionadas como exemplares de tentativas de teorização da qualidade ou valor da informação, sintetizadas e apresentadas no quadro a seguir.

⁹ MARCHAND (1990) faz a afirmação sem se deter em maiores explicações.

QUADRO SÍNTESE DE DEFINIÇÕES DE 'QUALIDADE / VALOR' DA
INFORMAÇÃO A PARTIR DE ATRIBUTOS

MARCHAND (1990)	TAYLOR (1985) (Qualidade como atributo do valor agregado)	OLAISEN (1990)	REPO (1989)
<ul style="list-style-type: none"> . valor real . características suplementares à utilidade básica . confiança . significado no tempo . relevância . validade . estética . valor percebido 	<ul style="list-style-type: none"> . precisão . abrangência . atualidade . confiabilidade Outros atributos do valor: . acesso . facilidade . adaptabilidade . economia de custo . economia de tempo 	<ul style="list-style-type: none"> . credibilidade . relevância . confiança . validade significado no tempo . forma . flexibilidade . seletividade . valor real . abrangência . acessibilidade 	<ul style="list-style-type: none"> . valor filosófico . valor de troca . valor de uso: . valor esperado . valor percebido

MARCHAND (1990, p.11-12) propõe desagregar o conceito de qualidade da informação em oito dimensões interrelacionadas (valor real, características suplementares, confiança, significado no tempo, relevância, validade, estética e valor percebido). Ao listá-las, mais do que defini-las, tece comentários sobre cada uma delas, diluindo o poder de sua utilização como categorias descritivas. Em relação à dimensão 'valor real', faz alusão à variabilidade da percepção do valor do produto (informação ou serviço), dependente de estilos individuais de tomada de decisão. Sobre as 'características suplementares' (a utilidade básica de um produto ou serviço de informação) faz um alerta sobre os diferentes pesos que as características da informação podem ter em contextos diversos de tomadas de decisão. Em relação à 'confiança', lembra a existência de atitudes contraditórias de confiança em relação a fontes. Sobre a dimensão 'significado no tempo', faz alusão à variabilidade da atualidade da informação em diferentes contextos de tomadas de decisão. Na definição de 'relevância', invoca a questão das diferenças na percepção da relevância da informação entre projetistas de sistemas e agentes da tomada de decisão. Em relação à dimensão 'validade*', comenta sobre a variação da percepção da validade da informação, dependente de quem a fornece e de como é apresentada. Sobre a 'estética', menciona a subjetividade do aspecto estético da informação. E, finalmente, arrola a dimensão 'valor percebido' da informação, quando aponta a irracionalidade da atribuição de reputação pelo usuário a sistemas de informação. Ao final, conclui que a lista proposta sugere "por que é difícil descrever e medir a informação." Essa dificuldade, acrescenta, está também expressa na existência das cinco formas de abordagem da qualidade da informação na literatura. Os comentários feitos pelo autor em torno dos atributos da qualidade diluem a idéia de excelência nos vários fatores assinalados e propõem a questão do usuário ou de

quem utiliza a informação, como contraponto necessário a uma pretensa objetividade da noção. Resta afinal a imprecisão do conceito.

TAYLOR (1985) considera a qualidade como uma das dimensões do 'valor agregado' da informação, o qual significa um processo em que a informação se torna mais valiosa quando é organizada, sintetizada e julgada. As outras dimensões, paralelas à qualidade são: 'acesso', 'facilidade de uso', 'adaptabilidade', 'economia de custo e de tempo'. O autor atribui à qualidade um significado mais próximo da idéia de excelência em relação às outras dimensões do valor agregado, conforme pode ser percebido pelos aspectos incorporados como indicadores de qualidade. Estão incluídas na categoria qualidade as características de precisão, abrangência, atualidade, confiabilidade e validade de dados e informações de um sistema¹⁰.

Os aspectos relativos à qualidade como valor agregado da informação são definidos por TAYLOR (1985) como se segue. 'Precisão' é compreendida como o valor agregado por processos que garantem a transferência de dados e informações livres de erro na passagem pelo sistema, quando é eventualmente disponibilizada para um cliente. 'Atualidade' é o valor agregado pela atualidade do dado adquirido pelo sistema e a capacidade de o sistema refletir modos correntes de pensar em sua estrutura, organização e acesso ao vocabulário. 'Confiabilidade' é entendida como o valor agregado pela confiança que um sistema inspira em seus clientes por sua consistência de desempenho de qualidade no tempo. E, finalmente, a 'validade', considerada como o valor agregado por um sistema que provê sinais sobre o grau em que dados ou informações apresentados aos usuários podem ser julgados de forma sólida. Todas as categorias e aspectos, incluindo a qualidade, estão relacionados ao

¹⁰ Pode-se dizer que a classificação de TAYLOR (1985) enquadra-se na abordagem 'baseada no produto' de acordo com a classificação de MARCHAND (1990).

contexto de sua utilidade para o usuário (TAYLOR, 1985). Em seu ponto de vista, não há outra maneira de se analisar o valor da informação, exceto com referência ao ambiente de seus usuários (TAYLOR, 1971).

REPO (1989), em artigo onde se dispõe a demonstrar a contribuição de idéias e instrumentos de economistas para a análise prática do valor da informação, chega à conclusão de que, embora haja interesse teórico sobre o tema, os estudos realizados são de um modo geral pouco produtivos em termos práticos de se medir a informação. Além disso, acentua que, em geral, os estudos vindos da área da ciência da informação não fazem distinção entre valor de uso e de troca. Sugere, como um modo de iniciar a organização da pesquisa, o uso da dupla abordagem do valor: valor de troca (caráter econômico) e valor de uso (caráter cognitivo). Diz REPO (1989, p. 81) que “o aspecto filosófico (emocional, espiritual, social, etc.)” conforma a base da análise do valor da informação. No entanto, põe o valor filosófico entre parêntesis ao afirmar que seu papel não será explorado no artigo porque só pode ser estudado, na prática, através dos indivíduos, e sua importância tende a refletir a avaliação de usuários individuais da informação. Os ‘valores práticos’ dividem-se em ‘valor de troca’ de produtos da informação (serviço, canal ou sistema) a serem estudados pelos métodos clássicos da economia e ‘valor de uso’ que “toma em consideração, o usuário, o uso e os efeitos do uso da informação” - o de maior interesse para os cientistas da informação - subdividido em “valor esperado” e “valor percebido”. A caracterização proposta permitiria, segundo ele, apreender o valor da informação sob a forma de medida, embora, ressalte, que, na maioria das vezes, o valor de uso só possa ser apreendido por medidas qualitativas.

OLAISEN (1990) procura privilegiar o caráter qualitativo da avaliação da informação no contexto da tecnologia eletrônica. Partindo de um quadro de referência de corte fenomenológico, da teoria da administração de serviços e de um estudo empírico, propõe, ao final, um modelo onde aspectos usuais da qualidade são agrupados em quatro categorias: qualidade cognitiva, qualidade do desenho da informação, fatores referentes ao produto da informação e fatores relativos à qualidade da transmissão. A 'qualidade cognitiva' é dependente de como a fonte é valorizada pelo usuário. Nessa categoria incluem-se os seguintes aspectos: 'credibilidade', 'relevância', 'confiança', 'validade' e 'significado no tempo'. Na 'qualidade do desenho da informação' estão fatores referentes à 'forma', 'flexibilidade' e 'seletividade'. Os fatores referentes 'ao produto da informação' são 'valor real' e 'abrangência' e, finalmente, os fatores relativos à 'qualidade da transmissão' são definidos pelo critério da 'acessibilidade'. O conjunto dos fatores e a relação entre eles configuram o que o autor denomina de 'processo de qualidade da informação'. Pode-se inferir de sua proposta que a idéia de excelência, de modo implícito, perpassa as várias dimensões. Mas, pondera o autor, somente quando um usuário usa uma fonte é que se decide se as expectativas foram atendidas ou superadas (satisfação do consumidor), ou não atendidas (insatisfação do consumidor). Ao se remeter ao usuário, a idéia de excelência perde a força, acabando por se igualar, como se vê, à noção de satisfação-insatisfação. A ênfase dada no estudo à autoridade cognitiva para avaliação da fonte da informação prometia um aporte diferenciado para a questão da qualidade. No entanto o autor termina por propor uma lista de fatores destinados à mensuração semelhante às demais abordagens.

Após esse primeiro exame pode-se afirmar que as abordagens sobre a qualidade da informação descritas na literatura reduzem-se, do ponto de vista teórico, a três grandes linhas: a transcendente e as baseadas no produto (informação enquanto coisa) ou no usuário da informação (abordagem subjetiva). As outras formas de abordagem sugeridas por MARCHAND (1990) - 'baseada na produção' e 'qualidade enquanto atributo do valor' - são dimensões que podem ser incluídas nas grandes linhas de abordagem citadas acima. A dimensão transcendente ou filosófica, apesar de mencionada na literatura, é de certa forma relegada a um segundo plano, por ser impermeável à operacionalização¹¹. Na realidade, as propostas de categorização da qualidade (MARCHAND, 1990; OLAISEN, 1990; REPO, 1989; TAYLOR, 1985) não operaram com a distinção entre dimensões da qualidade baseadas no produto ou no usuário, aparecendo as duas dimensões, na maioria das vezes, de modo combinado. A ênfase maior das categorizações está na identificação de atributos de qualidade, cada autor elegendo um determinado espectro deles, os quais, por diferentes vias de classificação, são agrupados sob o termo qualidade ou valor.

Devem-se ressaltar problemas teórico-metodológicos em relação às classificações de qualidade da informação. Quando há referência à qualidade, muitas vezes ela é tomada como a categoria mais ampliada e por outras é vista como um dentre outros aspectos da avaliação da informação. Por vezes os mesmos termos são apropriados com diferentes conotações e por outras alguns autores tomam como dada a equivalência entre valor e qualidade. Também as referências ao valor de uso da informação, noção com maior densidade teórica, não seguem o rigor exigido pela teoria da economia política, ao trazê-la para o estudo da qualidade da informação. Tais constatações induzem a retomar o

¹¹O abandono da filosofia, deve ser destacado desde já, é um dos postulados fundamentais do positivismo na ciência (COMTE, 1978).

ponto de partida, quando se aludiu à vagueza, imprecisão e ambiguidade da noção. Parece, pois, justificada a perplexidade revelada de início por alguns dos autores ao serem provocados a pensar sobre a noção de qualidade da informação. O paradoxo reside no fato de que, apesar da vagueza a revestir o conceito e do reconhecimento tácito sobre a imprecisão das noções com que trabalham, os autores demonstram preocupação comum: a de traduzir a qualidade da informação em atributos imediatos, adotando uma perspectiva empirista, estágio da história de um conceito que não rompeu com o mundo sensível, segundo o referencial teórico de BACHELARD (1978.a).

As definições atribuídas à noção de qualidade são traduzidas em aspectos, dimensões, atributos ou características do fenômeno, que seriam passíveis de mensuração. O desejo da medida está expresso nas intenções dos autores de reconhecer na qualidade atributos imediatos e na revelação de insatisfação com definições correntes de qualidade, exatamente porque esses aspectos não permitem a operacionalização através de índices ou medidas (MARCHAND, 1990; BUCHLAND, 1991). Em suma, antes de se alcançar o conceito, pretende-se medi-lo. O problema deveria ser tomado ao inverso: primeiro o esforço teórico para, posteriormente, com a teoria, realizar a leitura do fenômeno 'qualidade da informação'.

As posições epistemológicas em torno da (as) noção (ões) de qualidade/valor da informação fazem lembrar as advertências de Bachelard sobre a fragilidade das definições apressadas de um conceito e sobre a tendência à leitura de um conceito a partir de índices, em relação à qual se opõe de forma radical. Pode-se concluir que a noção de qualidade/valor da informação encontra-se ainda situada nos níveis inferiores dos estágios de cientificidade, compondo-se com altos conteúdos da filosofia realista e do empirismo/positivismo. Além da tentativa de

se chegar diretamente a aspectos visíveis e mensuráveis, o núcleo de conteúdo significativo baseado na idéia de excelência, que aparece de modo explícito ou não nas diferentes definições de qualidade, está muito próximo ao significado dado pelo senso comum que interpreta a qualidade como 'boa qualidade', atribuindo ao termo conotações de mérito ou superioridade.

Resta saber se outras abordagens paralelas à da qualidade e afins em termos de objetivos teórico-práticos propiciam novos elementos para a elucidação da avaliação da informação. SCHWUCHOW (1990) após referir-se à ambigüidade da definição de qualidade e à dificuldade de se submeterem seus indicadores usuais á medida, propõe a adoção da noção de 'eficácia' para avaliação de produtos e serviços de informação. O autor não chega a definir o termo diretamente, mas expõe a proposição de que a eficácia depende da adequação a demandas do usuário. O que equivale a dizer que a qualidade (ou o desempenho) de sistemas de informação não pode ser determinada 'objetivamente' no sentido de que o resultado de uma avaliação possa ser independente da pessoa que a tenha feito: "E, ao contrário, dependente da situação do usuário e da natureza de seu problema, o que vai determinar que aspectos da eficácia influenciam o julgamento do sistema como um todo." (SCHWUCHOW, 1990. p. 59). O autor propõe um modelo de procedimentos de objetivação da base de julgamento, submetendo uma lista de critérios de avaliação a diferentes avaliadores, como por exemplo, usuários e operadores de sistema e, através de artifícios metodológicos, atingir a construção de um consenso de medida do grupo de avaliadores. Mas chega à conclusão ser difícil obter uma única medida para os serviços de informação e acrescenta ser tal modelo muito complexo, demorado e dispendioso. Por tais razões, vai dizer, tende-se normalmente a reduzir a

avaliação da informação a apenas alguns aspectos. Deve-se comentar que uma explicação dessa ordem para justificar a redução do escopo da avaliação representa, no mínimo, uma extremada simplificação da questão teórico-metodológica da avaliação da informação através da noção de eficácia.

Numa outra versão do termo 'eficácia'. SARACEVIC (1992) afirma que durante décadas, os principais critérios para sua abordagem foram a 'relevância* e 'utilidade' da informação. Mas comenta também que se ouve alusão - na maioria das vezes de forma oral - a diferentes critérios, alguns relacionados à qualidade, seletividade, precisão, poder de síntese ou impacto da informação¹². O autor traz como problematização para o campo de estudos a necessidade de revisão dos antigos critérios de avaliação da informação. Propõe que se restaure o conceito de 'eficácia' - o qual, da forma como expõe, engloba a idéia de qualidade - no sentido de atender às novas pressões que a sociedade da informação e o correlato desenvolvimento da tecnologia vêm fazendo à ciência da informação. A explosão de publicações, por exemplo, diz ele, é um fato, da mesma forma que é um fato demonstrado por vários estudos empíricos, que apenas uma pequena proporção delas é altamente utilizada, considerada de alta qualidade ou é citada. Parece, diz o autor, estar operando um processo de seleção natural darwiniano na literatura. Sugere como problemas a serem enfrentados: a clarificação dos novos conceitos de qualidade (eficácia), a avaliação de sua operacionalização e sua relação com os antigos critérios de relevância e utilidade. Afinal, conclui, a conformação de sistemas e serviços de informação a serem futuramente elaborados estará determinada pelas respostas gerais a tais questões, sem sugerir a direção a ser tomada pelo investimento teórico no tema.

¹²Na exposição de SARACEVIC (1995) a qualidade é por vezes considerada como um dos aspectos da eficácia da informação e por outras aparece como seu sinônimo.

Nos discursos sobre a informação científica, a abordagem da avaliação da informação implica a aplicação de noções similares à idéia de qualidade como excelência. Embora o termo qualidade não seja utilizado freqüentemente, a avaliação da informação científica aparece como um dos temas de abordagem da área. Editores e bibliotecários diretamente envolvidos com decisões sobre a publicação de artigos, no primeiro caso ou com a gerência de serviços de informação de uma biblioteca, no segundo, concentram-se em critérios externos para a avaliação da qualidade tais como a revisão de especialistas, análises de citações, autoridade cognitiva (prestígio do autor e das instituições de origem do texto) e outros (NEILL, 1989).

A revisão de especialistas por assunto (*peer review*) é vista como o critério mais forte para a avaliação da qualidade do artigo científico (ABELSON, 1990; CRAWFORD & STUCKI, 1990; NEILL, 1989). Apesar de alegadas limitações da revisão por especialistas como critério de qualidade da produção científica, como lembra NEILL (1989, p. 4-5), propostas de avaliação feitas do ponto de vista de analistas da informação, no sentido de agir como um filtro de qualidade, envolveriam tantas variáveis que as tomariam impraticáveis em situações concretas. Além disso, continua o autor, estudos bibliométricos têm demonstrado que seus resultados estão positivamente correlacionados com as avaliações dos especialistas. Deve-se comentar que devido à exterioridade da avaliação, a tematização da qualidade como excelência não aparece assim com especificidade própria para a informação científica. Mesmo porque se considerarmos os padrões de excelência hoje seguidos pelos cientistas dos vários ramos de conhecimento, vê-se que eles estão pautados pela visão da ciência na modernidade. Conforme a filosofia da ciência moderna, essa é uma atividade regulada pela intersubjetividade dos cientistas de uma comunidade especializada de praticantes: "...uma comunidade científica ao adquirir um paradigma adquire

igualmente um critério para a escolha de problemas que, enquanto o paradigma for aceito, poderemos considerar como dotados de uma solução possível. Numa larga medida, esses são os únicos problemas que a comunidade admitirá como científicos ou encorajará seus membros a resolver.” KUHN (1994, p 60).

Na circunstância de ser necessário ater-se a critérios externos de avaliação, a tematização sobre a qualidade da informação científica está permeada pelas mesmas questões que perpassam a informação gerencial, permanecendo em uso categorias descritivas semelhantes às empregadas naquele discurso. Por exemplo, a análise de citações como critério de qualidade da produção científica acaba por se referir aos aspectos de 'utilidade' ou 'relevância' julgados pelo usuário da literatura de uma determinada comunidade científica. HARTER & HOOTEN (1992) tomam as palavras qualidade, utilidade ou relevância como termos equivalentes ao relatarem resultados de pesquisa sobre a relação entre citações e financiamento em publicações da área da ciência da informação. Nesse caso, a medida da qualidade (ou de seus termos equivalentes) será dada pelo número de citações recebidas pelo artigo científico. Outros critérios utilizados são aqueles relativos à 'autoridade cognitiva' da fonte (prestígio da instituição, do autor e prêmios recebidos), fatores já assinalados nos discursos gerenciais. Sendo assim, não se vislumbra na tematização sobre a qualidade ou noções correlatas com origem na sub-área da informação científica, propostas com densidade significativa para o enriquecimento do conteúdo simbólico da noção de qualidade.

Nos discursos originários da documentação e recuperação da informação, principalmente naqueles relativos a bibliotecas, não se costuma operar de modo direto com o termo de qualidade. A noção principal em torno da avaliação da informação é a de 'relevância', cuja tradição remonta aos anos 50

(SARACEVIC, 1970). Apesar de existir uma volumosa literatura sobre relevância, o conhecimento formal sobre o tema é inadequado e as pesquisas empíricas costumam ainda ser desenvolvidas adotando-se um significado intuitivo para o termo. (SARACEVIC, 1970; EISEMBERG. SCHAMBER, 1988; PARK, 1993). A maior preocupação na tradição na biblioteconomia é a pesquisa sobre a denominada 'relevância objetiva' que opera a partir de hipóteses de adequação dos tópicos de indexação e classificação de documentos às questões de pesquisa bibliográfica, onde a questão de pesquisa é definida pela representação de uma necessidade de informação. Em tal perspectiva a relevância é a medida da adequação entre uma fonte e um destinatário. (SARACEVIC, 1970, 1975; HARTER, 1992). Como contraponto, propostas mais recentes de entendimento da relevância do ponto de vista do usuário tendem a atribuir ao termo o significado de 'pertinência' e 'utilidade' sentidas pelo usuário da informação. A ênfase passa a ser delegada à 'relevância psicológica', seguindo o projeto de inspiração cognitiva (HARTER, 1992). Em síntese, a noção de qualidade (e a correlata idéia de excelência) fica bastante atenuada, quando se pensa a avaliação a partir da relevância. Ou se trata de avaliar a adequação de tópicos aos objetivos de pesquisas bibliográficas - onde o problema é o de se verificar se determinada escolha de termos feita pelo cientista da informação é apropriada a um saber especializado ou instaura-se o domínio do usuário pela ênfase na relevância psicológica. Deve-se finalmente notar que, em algumas tipologias sobre a qualidade, a relevância é indicada como um de seus atributos, significando mais um ponto a caracterizar a imprecisão conceitual do termo.

Sob outra perspectiva de avaliação, a noção de 'impacto' é utilizada para programas de informação para o desenvolvimento. As medidas de impacto visam a descrever não só os tipos de informação, mas também o modo como são

utilizadas nos diferentes níveis nacionais, regionais e locais. (REPO, 1989). MENOU (1993; 1995.a e 1995.b) dentro de um programa desse tipo. propõe, nos marcos da proposta cognitiva, o emprego da noção de impacto considerada em seu texto como equivalente ao valor da informação. Em sua visão, o valor essencial da informação deve ser visto como um acréscimo em relação a um estágio prévio de conhecimento. No entanto, adverte, um estágio rico de conhecimento não garante seu uso de modo satisfatório. Será necessária uma nova passagem: a do conhecimento para a sabedoria (identificada por uma série de fatores filosóficos, sociológicos, culturais, etc.), esta sim, capaz de instruir ações para a mudança (MENOU, 1995.b). Mas, ressalta o autor, a sabedoria é obviamente um atributo do usuário ou receptor da informação. A proposta de Menou, embora se deva realçar, tenha intenção de apor à discussão maior densidade em relação à maioria dos trabalhos sobre o tema da avaliação da informação, encerra também a preocupação central com a identificação de atributos passíveis de medida, limitando seu potencial teórico. Em síntese, o cotejamento da noção de qualidade/valor originada predominantemente da área de gerência com outras aproximadas como a noção de eficácia e aquelas vindas de outras linhas discursivas, como a do bibliotecário ou a do analista da informação científica revelam que não se modifica muito o modo de se acercar do fenômeno da avaliação da informação. Permanecem as limitações apontadas para a noção de qualidade, segundo o referencial bachelardiano.

Outro ponto de análise propiciado por BACHELARD (1978.a) é aquele relativo à possibilidade de um conceito incorporar o lado negativo do fenômeno. Ao se utilizar o termo qualidade (relevância, eficácia ou impacto) está-se atribuindo ao termo a conotação de algo intrinsecamente bom, positivo. Quando as definições são problematizadas, como o faz por exemplo. MARCHAND (1990), o tom é de negação das questões, pois elas são vistas como limitações e não como desafios

para a construção do conceito. Por querer atingir rapidamente a medida, há a suposição de uma escala que contenha em si o polo negativo (maior ou menor qualidade, eficácia, relevância ou impacto), mas sem qualquer construção teórica. O lado negativo da avaliação, o erro, a desinformação não cabem na definição. As alusões de BACHELARD (1978.a) a respeito a noção de carga em psicologia, quando se surpreende com o uso de um conceito que só considera aquilo que excede, podem ser transportadas para a análise das noções que pretendem avaliar a informação. Ora, se a observação é pertinente para esses termos também o é para seu complemento, a informação. Na literatura da área há uma formulação geral de que a informação tenha em si uma conotação positiva (VAKKARI, 1992; BUCKLAND, 1991; MARCHAND, 1990; OLAISEN, 1990). Informação é vista como igual a conhecimento, algo que vem em acréscimo ao estoque já apropriado pelo usuário ou consumidor da informação.

A presença de juízos de valor¹³ (com valorização positiva) nas duas noções, informação e qualidade (ou noções correlatas assinaladas) chega a causar confusão entre os limites das significações a elas atribuídas. Uma proposição emblemática é feita por HARTER (1992, p. 611-612) ao sugerir a existência de uma relação íntima entre as noções de relevância e informação (como processo), de tal maneira a “não haver necessidade das duas idéias ou termos na ciência da informação.” O emprego dos dois termos chegaria a ser prejudicial “para o desenvolvimento da teoria, podendo ser útil tomá-los como uma só e mesma idéia.” Conforme afirma MENO (1993, 1995.a), tem-se realçado o papel

¹³WEBER (1992) afirma que os juízos de valor não deveriam ser extraídos de maneira nenhuma da análise científica, devido ao fato de derivarem, em última instância, de determinados ideais e de por isso terem origens subjetivas. Essa posição sobre a objetividade da ciência social apoiada em Weber não exclui o reconhecimento da ideologia como elemento intrínseco das ciências sociais. E diferente do que é considerado como 'neutralidade valorativa' em POPPER (1973). Embora Weber pretenda alcançar a objetividade científica reconhece o papel dos valores na escolha do objeto de pesquisa.

positivo da informação e sua contribuição para o esclarecimento das pessoas. O autor continua seu pensamento, aludindo ao fato de que especialistas em informação acreditam que a informação e os sistemas de informação sejam relevantes para a tomada de decisão e a solução de problemas, não existindo, no entanto, evidências concretas (avaliações sistemáticas e quantitativas) sobre sua efetiva contribuição, soando mais como uma afirmação de caráter ideológico. CAPURRO (1992). concordando com SHRADER (1986), lembra que, no domínio da ciência da informação, a preocupação com a forma negativa, a desinformação e seus derivados (mentiras, propaganda, má interpretação, ilusão, erro, decepção, etc.) é escassa na literatura. Pode-se inferir, portanto, que a proposição de que informação seja igual a conhecimento ou redução da incerteza tem contribuído para obscurecer a dimensão negativa da informação.

Mesmo sem esgotar o conjunto dos discursos sobre a qualidade/valor e noções correlatas e sem ter a pretensão de se terem selecionado as noções mais importantes relativas à avaliação da informação, os exemplares selecionados mostram a persistência de uma determinada forma de se tratar a questão. Mostram que, apesar das nuances de designações e significados atribuídas às noções, permanece como núcleo de conteúdo significativo duas idéias principais, quais sejam, a de excelência - mais ou menos atenuada - e a de usuário. Resumindo, quando se tenta retirar o núcleo "duro" das significações resta a idéia de algo positivo que deve ser alcançado no trabalho com a informação. Por outra parte, a alusão constante ao usuário coloca-o como contraponto necessário à idéia de excelência no julgamento de qualquer valor da informação.

No entanto, a análise feita nesta etapa da pesquisa está delimitada pela leitura epistemológica e deve ser complementada por um novo ângulo. É preciso continuar a investigação em busca de novos elementos teóricos que permitam a elucidação de trilhas a serem perseguidas na abordagem conceitual da avaliação da informação. As idéias de excelência e usuário deverão ser revisitadas a partir de uma ótica teórica que concretize a problematização sobre a fertilidade dos conceitos, avaliando-se as possibilidades de se escapar da vagueza e de se superar a condição de obstáculo epistemológico ao conhecimento científico. Para efeito prático de exposição, adotar-se-á, à frente, a palavra qualidade como representativa das diferentes noções, posição justificada, até aqui, acima de tudo, pela imprecisão de qualquer um dos termos levantados e pela verificação de seu uso indiscriminado nos discursos relativos à avaliação da informação.

CAPÍTULO 3

A QUALIDADE DA INFORMAÇÃO DO PONTO DE VISTA DAS CIÊNCIAS SOCIAIS

Estamos simplesmente dentro de uma transformação tecnológica que abre novas possibilidades: fazer de um desenvolvimento da informática no sentido de uma nova e poderosa barbárie, (per de uma nova tomada de consciência da resistência e da possibilidade de retomarmos na mão da multidão o desenho do futuro,

Antonio 'Negri

Neste capítulo o prosseguimento da análise da fertilidade da 'qualidade da informação' confronta a utilização dessa noção na literatura da ciência da informação com instrumentais teóricos das ciências sociais. Dessa maneira, a problemática da qualidade da informação pode adquirir maior profundidade, ao mesmo tempo em que torna possível o desenho de um pano de fundo conceitual para a análise da excelência e do usuário, concretizados pela inserção em uma determinada sociedade.

Um referencial sugestivo para a concretização teórica da problemática da qualidade é a análise realizada por Anthony Giddens em sua obra *Conseqüências da modernidade*, que combina a teoria da ação social (domínio micro-social) com a visão histórica e estrutural (domínio macro-social). Nesse texto, GIDDENS (1991) oferece uma versão fecunda das relações sociais na sociedade moderna. O instrumental teórico que elabora permite maior compreensão da questão da qualidade da informação, o redirecionamento de

temas já ensaiados e o aprofundamento da investigação sobre a fertilidade da utilização da noção de qualidade tal como se tem feito na literatura da ciência da informação.

GIDDENS (1991) certamente não estava interessado especificamente no tema sob investigação nesta dissertação. Mas a teoria que expõe é extremamente instigante para se pensar sobre alguns dos impasses que perpassam o problema teórico da qualidade da informação. Alguns dos conceitos com que opera, como se verá, têm ressonância direta com temáticas e preocupações relativas à informação, permitindo ao mesmo tempo a extrapolação para a questão específica em estudo, a qualidade da informação. As categorias fundamentais a serem utilizadas na discussão relativa à informação enquanto inserida numa relação social, retiradas do texto de GIDDENS (1991), são as de ‘flexibilidade’, de ‘desencaixe/reencaixe’ e a reflexão sobre ‘confiança’, expostas principalmente na Introdução e no capítulo III de sua obra. O artifício de se transferirem conceitos de um texto para aplicação em temas específicos gera problemas em termos de perda do contexto de análise do autor que, no caso, refere-se à discussão das perspectivas da modernidade¹⁴ globalizada. O recurso ao qual se recorre aqui é o de tomar bases conceituais apresentadas como um referencial de análise muito mais abrangente e generalizado para se tentar a aproximação com outro objeto de estudo diverso do original em extensão e em intencionalidade. Entretanto, julga-se tratar de uma apropriação

¹⁴GIDDENS (1991, p. 51-58) adota o conceito de modernidade ao invés de pós-modernidade. Este último termo seria mais apropriado, segundo o autor, para a reflexão estética: "estilos ou movimentos no interior da literatura, artes plásticas e arquitetura". O autor entende a pós-modernidade enquanto movimento social, como algo ainda não alcançado, que significaria uma ruptura definitiva com as instituições sociais da modernidade que se instauraram, do ponto de vista filosófico, com o Iluminismo, entre meados e o fim do século XIX. Estaríamos assim vivenciando ainda o momento da modernidade.

legítima na medida em que se procura conservar a essência dos conceitos e utilizá-los como fonte de inspiração para o pensamento sobre a qualidade da informação.

O primeiro conceito importante a ser subscrito como instrumento para análise é o de 'reflexibilidade'. GIDDENS (1991. p. 45-46) argumenta que a reflexibilidade é uma característica definidora da ação humana, pois "todos seres humanos entram rotineiramente em contato com as bases do que fazem como parte integrante do fazer" ou em outras palavras, "as ações humanas se dão numa monitoração constante do comportamento e seus contextos". Essa, segundo o autor, é a base necessária para a reflexibilidade que, entretanto, assume na modernidade uma especificidade própria. A monitoração da ação na modernidade dá-se pela ruptura com a tradição, maneira dominante de se lidar com o tempo e espaço nas sociedades pré-modernas. A tradição "insere qualquer atividade ou experiência particular dentro da continuidade do passado, presente e futuro, sendo estes por sua vez estruturados por práticas sociais recorrentes." Na modernidade as práticas sociais são "constantemente examinadas e reformuladas à luz da informação renovada sobre essas próprias práticas, alterando assim constitutivamente seu caráter." Portanto a reflexibilidade é introduzida na própria base da reprodução do sistema. E o autor acrescenta que na modernidade as reivindicações da razão substituem as da tradição e "pareceriam oferecer uma sensação de certeza maior". Entretanto, adverte, a idéia da certeza não se sustenta se considerarmos a razão como ganho de conhecimento certo, pois na modernidade o conhecimento científico é sempre provisório e passível de revisão. Não há mais como falar de conhecimento seguro e certo.

O segundo elemento de reflexão trazido por GIDDENS (1991) são as categorias analíticas 'desencaixe-reencaixe*' com seus conceitos correlatos de "fichas simbólicas" e 'sistemas peritos'. O autor analisa as relações sociais na modernidade, que se caracterizam pela ruptura com formas tradicionais baseadas, de modo dominante, em sistemas locais de relações interpessoais, deslocando-se para um tipo de relação baseada em anonimato e distanciamento espaço-temporal. Diz o autor: "Nas sociedades pré-modernas espaço e tempo coincidem amplamente, na medida em que as dimensões espaciais da vida social são, para a maioria da população, e para quase todos os efeitos, dominadas pela 'presença' - por atividades localizadas." O advento da modernidade arranca crescentemente o espaço do tempo, fomentando relações entre outros 'ausentes', localmente distantes de qualquer situação dada ou interação face a face. Tal é o processo de desencaixe ou seja, "o deslocamento das relações sociais de contextos locais de interação e sua reestruturação através de extensões indefinidas de tempo-espaço." Os mecanismos de desencaixe das instituições modernas são as fichas simbólicas e os sistemas peritos." GIDDENS (1991, p. 27-37) aborda de forma conjunta os dois conceitos como sistemas abstratos de relação social. Vai utilizar-se do exemplo do dinheiro para a conceituação de 'fichas simbólicas'. O dinheiro na modernidade, diz ele - em sua forma desenvolvida (definido em termos de débito e crédito, numa maneira virtual que assume a "forma de pura informação armazenada como números em um disquete de computador") - está livre de qualquer cunhagem material. O dinheiro não se relaciona ao tempo como fluxo, "mas como um meio de vincular tempo-espaço associando instantaneidade e adiamento, presença e ausência." As pessoas e a economia operam com ele, havendo algo semelhante à fé que permite que ele assumam esse papel. O conceito de 'sistemas peritos' que apresenta refere-se a sistemas de excelência técnica ou competência profissional, que organizam

grandes áreas do ambiente material e social em que vivemos. Também em relação a tais sistemas as pessoas leigas, apesar do pouco conhecimento dos códigos particulares dos especialistas que os constroem ou os instituem, quando os utilizam, depositam uma espécie de fé em seus pressupostos. As fichas simbólicas e os sistemas peritos como sistemas de desençaixe, apesar de possuírem mecanismos reguladores próprios (o Estado como fiador da ficha simbólica dinheiro: autoridade e conselhos profissionais como reguladores dos sistemas peritos), implicam uma atitude de confiança. Os dois são mecanismos de desençaixe porque removem as relações sociais das imediações do contexto. São relações sociais à distância, que prescindem da presença do outro, face a face (mas que tem por base de legitimação as relações interpessoais). A base que vai permitir que as relações sociais sejam centradas em sistemas abstratos, como os sistemas peritos e fichas simbólicas, é a atitude de confiança que as pessoas têm nos mecanismos de desençaixe, confiança que assume um conteúdo diferente da encontrada nas sociedades pré-modernas ou tradicionais.

A categoria analítica ‘desençaixe’ vai ser complementada com a de ‘reencaixe’ (GIDDENS, 1991, p. 83), que se refere à “reapropriação ou remodelação de relações sociais desençaixadas de forma a comprometê-las (embora parcial e transitoriamente) à condição de tempo e lugar.” Esse conceito serve também, vai dizer o autor, para a distinção entre contatos pessoais e impessoais. Os primeiros referem-se a relações mantidas ou expressas em circunstâncias de co-presença. Os segundos dizem respeito ao desenvolvimento de fé em fichas simbólicas e sistemas peritos. O autor vai defender a tese de que os compromissos sem rosto (impessoais) estão “vinculados de maneira ambigualmente análoga àqueles que exigem a presença de rosto (pessoais).”

Um outro ponto de reflexão sugestivo a partir do texto de GIDDENS (1991) são as postulações em torno da noção de 'confiança', que demonstra a densidade da dimensão sociológica que o autor oferece para o tratamento desse conceito, mencionado na literatura da ciência da informação como um dos muitos atributos da qualidade da informação. A definição de confiança apresentada é a de que: “confiança é crença na credibilidade de uma pessoa ou sistema, tendo em vista um dado conjunto de resultados ou eventos, em que essa crença expressa uma fé na probidade ou amor de um outro, ou na correção de princípios abstratos (conhecimento técnico)”. E acrescenta que “em condições de modernidade a confiança existe no contexto de: a) consciência geral de que a atividade humana é criada socialmente e não dada pela natureza das coisas ou por influência divina e b) o escopo transformativo, amplamente aumentado da ação humana, levado a cabo pelo caráter dinâmico das instituições sociais modernas.” Nessas condições o conceito de risco substitui o de fortuna por uma alteração na percepção da determinação e da contingência, de forma que os imperativos morais humanos, as causas naturais e o acaso passam a reinar no lugar das cosmologias religiosas. A idéia de acaso, em seus sentidos modernos, emerge ao mesmo tempo que a de risco. A experiência de segurança baseia-se geralmente num equilíbrio de confiança e risco aceitável (GIDDENS. 1991. p. 42-43)

Mais à frente, o autor retoma a discussão da confiança, agora referida aos sistemas abstratos (fichas simbólicas e sistemas peritos). A confiabilidade, diz o autor, é de duas espécies: entre indivíduos que se conhecem, onde cada um é fidedigno do outro, e a confiabilidade de indivíduos em relação a fichas simbólicas e sistemas peritos que não pressupõe encontro entre indivíduos ou grupos responsáveis por eles. Seu argumento é o de que: “a natureza das instituições modernas está profundamente ligada a mecanismos de confiança

em sistemas peritos.⁵ Na modernidade o futuro está sempre aberto em termos de flexibilidade do conhecimento em relação ao qual as práticas sociais são organizadas. Há um caráter contratual, orientado para o futuro que é estruturado pela confiança nos sistemas abstratos. A confiabilidade delegada aos sistemas peritos por atores sociais leigos não é uma questão de segurança da ação, mas antes um cálculo de vantagens e risco. E, embora todos os indivíduos saibam que a confiança está nos sistemas abstratos e não nos indivíduos que os “representam”, os pontos de acesso (contatos esporádicos face a face entre leigos e peritos) “trazem um lembrete de que pessoas de carne e osso são seus operadores.” O autor lembra também que os sistemas peritos têm mecanismos de controle sobre aqueles que estão dentro dos sistemas (códigos de ética profissionais, sanções legais) que dão suporte de credibilidade aos peritos e em consequência aos sistemas de que fazem parte. Assim, é pelo processo de reencaixe que os compromissos sem rosto são mantidos ou transformados em compromissos com rosto (GIDDENS, 1991, p. 82-89).

Segundo GIDDENS (1991, p. 82-95), uma das razões que levam as pessoas na maioria das vezes a confiar em práticas sociais sobre as quais têm pouco ou nenhum conhecimento é o processo de socialização, quando é transmitido à criança não só o conteúdo das descobertas técnicas, mas “uma aura de respeito pelo conhecimento técnico de todos os tipos.” Entretanto, as atitudes em relação à ciência e ao conhecimento técnico são geralmente ambíguas, ambigüidade que está no âmago da relação de confiança “pois só existe confiança onde há ignorância.” As representações leigas da perícia técnica em geral mesclam atitudes de respeito com hostilidade ou medo. A confiança não pressupõe sempre ato de compromisso. Geralmente, na modernidade, as atitudes de confiança são rotineiramente incorporadas às atividades cotidianas. Atitudes de confiança ou de desconfiança com os sistemas abstratos podem ser influenciadas

por experiências de sucesso ou decepção com pontos de acesso, ou seja. por contatos pessoais leigo-perícia profissional.

Outra razão, vai expor GIDDENS (1991. p. 95-102), para se ter confiança é de ordem psicológica, que se relaciona com a segurança ontológica¹³. Trata-se de um sentimento de “crença que a maioria das pessoas têm na continuidade da auto-identidade e na constância do ambiente”. Este sentimento faz parte da formação do ego nas fases iniciais do desenvolvimento da criança. A confiança na presença de provedores externos (os pais), combinada com o aprendizado de sua ausência vai compor o sentimento ambíguo de confiança-desconfiança que se projetará na vida adulta. A segurança ontológica e a rotina estão intimamente ligadas, através da influência do hábito. A previsibilidade da rotina está envolvida com um sentimento de segurança psicológica, mas a rotina só é conseguida através de vigilância constante das partes envolvidas, devendo renovar continuamente o contrato que uns indivíduos assumem com os outros. Entretanto, na modernidade, a segurança ontológica inclui a vivência com o risco e o perigo, agora secularizados, criados principalmente pelo homem. E o risco passa a ser reconhecido, aceitando-se “não só a possibilidade de que as coisas possam sair erradas, mas que esta possibilidade não pode ser eliminada.” (GIDDENS, 1991, p. 102).¹⁶

O referencial conceitual de GIDDENS (1991), aqui sintetizado, deverá compor o pano de fundo para a investigação sobre as idéias de ‘excelência’ e ‘usuário’ que

¹⁵Segundo GIDDENS (1991, p. 95-96), "...a segurança ontológica tem a ver com 'ser' ou 'estar' no mundo. Mas trata-se de um fenômeno emocional, ao invés de cognitivo, e está enraizado no inconsciente." Questões como - Eu existo? E outras do mesmo gênero, acrescenta o autor, “não podem ser respondidas de forma indubitável por argumento racional.”

GIDDENS (1991, p. 102-134) afirma que. em seu sentido mais profundo, "a antítese da confiança é portanto, um estado de espírito que poderia ser melhor sumariado como *angst* ou pavor existencial." Vai dizer o autor, por exemplo, que o perigo mais ameaçador na modernidade globalizada é o da guerra nuclear. Na modernidade, a segurança ontológica - como alívio da ameaça permanente - recupera o senso de destino (próprio da pré-modernidade), ou seja, "uma vaga e generalizada sensação de confiança em eventos distantes sobre os quais não se tem controle.”

compõem o núcleo do significado da qualidade conforme se procurou demonstrar no capítulo anterior. No entanto, antes de se enfrentar esse desafio, algumas considerações devem ser feitas em relação às propostas teóricas sobre o usuário na ciência da informação, visando a desvendar suas repercussões nas abordagens da qualidade. Após essa passagem será possível efetuar o confronto das propostas vindas da ciência da informação com reflexões inspiradas em GIDDENS (1991).

Situando a tematização sobre o usuário no âmbito mais ampliado da ciência da informação como um todo, vê-se que a ênfase no usuário faz parte da orientação, hoje predominante no campo, do deslocamento da atenção do paradigma “objetivista”, centrado no lado técnico da eficácia da recuperação da informação e na natureza da informação. A tendência de se privilegiar o usuário ou receptor da informação nos sistemas técnicos de recepção e documentação só passa a ser percebida a partir da década de 70. A relegação do usuário a um segundo plano, antes desse período, é atribuída ao sucesso da teoria de Shannon (ROSZAC, 1988; DANTAS, 1994). Segundo ROSZAC (1988), a obra de Shannon, *Uma teoria matemática da informação*, publicada em 1945, é responsável pela maneira como vai ser tratada a informação, pois a palavra passa a receber um sentido técnico que a divorcia do senso comum, desligando-a do conteúdo semântico das frases. Os conceitos fundamentais da teoria da informação - ruído, redundância, entropia - vão se referir a seqüências produzidas por uma fonte de informação. Dessa forma “a informação toma-se uma medida puramente quantitativa de trocas comunicativas, especialmente quando elas acontecem através de um canal mecânico que demanda que a mensagem seja codificada e depois decodificada, digamos assim, por impulsos eletrônicos.” (ROSZAC, 1988, p. 24). Desse ponto de vista, a qualidade da informação estaria relacionada à medida da capacidade de transmissão das seqüências produzidas

por uma fonte, podendo a informação ser destituída de significado. Tal perspectiva teórica parece hoje posta de certa forma em suspenso ou sob revisão entre os praticantes da ciência da informação (MENOUE. 1995.b; COLE. 1993) como uma consequência da importância assumida pelo enfoque no usuário na ciência da informação.

Nos estudos sobre a qualidade ou valor da informação, seguindo a orientação mais geral do campo de estudos da ciência da informação, a proposição de que a qualidade da informação só possa ser pensada se tem significação ou utilidade para os usuários, engloba posições empiristas (MARCHAND, 1990 e outros), a visão cognitiva (REPO, 1989) ou propostas conciliadoras entre a tecnologia e o homem (SARACEVIC, 1992). Todas acabam por confluir para a ênfase no lado humano da informação. Mas ao considerar o lado humano, continuam a entendê-lo de um modo conceitualmente abstrato: o usuário ou receptor. Mantém-se válida a afirmação de DERVIN (1986) com relação à teoria de Shannon, quando, afirma ela, se considerava o receptor como um recipiente vazio que deveria ser preenchido por sinais vindos de uma fonte. Agora, a perspectiva de valorização do usuário cai no mesmo impasse. Para ser assumido como uma categoria teórica o usuário deveria também ser conceitualizado. O usuário teria de desaparecer de cena e ser substituído pelo ator social.

A tendência mais forte do lado do 'sujeito', na reorientação teórica do campo da ciência da informação é o projeto cognitivo. Essa vertente, embora seja identificada como pertencente ainda a um lugar minoritário (COLE, 1994), assume uma visibilidade prospectiva importante, o que se pode deduzir do *status* teórico reconhecido hoje no campo para essa tendência (MENOUE, 1995; VAKKARI, 1994; REPO, 1989). A visão cognitiva origina-se principalmente de outros lugares que não aqueles da gerência. Deriva do discurso bibliotecário e de

diferentes versões do projeto multidisciplinar (VAKKARI. 1994; KUHLTHAU. 1994). Aparenta também vir em confronto com a teoria da tomada de decisão de índole comportamentalista-positivista (DE MEY. 1980), cuja posição teórica tende a pensar o usuário como um indivíduo-racional que, numa situação de incerteza, procura elementos (informações) para tomar a decisão (WAGNER.

1990). A perspectiva comportamentalista, ainda dominante no discurso gerencial, está reproduzida com muita evidência na literatura sobre a qualidade, constituindo, implícita ou explicitamente, o principal suporte teórico para a elaboração de fatores-indicadores de qualidade.

Por sua vez o aporte cognitivo entende o usuário como um indivíduo consciente que, percebendo uma lacuna no conhecimento, - estado anômalo do conhecimento (*Anomalous State of Knowledge-ASK*), segundo BELKIN (1981)

para a resolução de um problema particular decide buscar informações para preencher a falta. O projeto cognitivo centra seu interesse nas estruturas mentais (intelectuais) do processo de conhecimento, constituindo-se este um de seus apelos mais sedutores por sua aproximação ao ponto de vista da inteligência artificial. Sua postulação central está assentada no lado subjetivo da informação, pois no processo de busca de esclarecimento ou de conhecimento, o usuário-indivíduo-consciência vai produzindo o sentido da informação, de acordo com seu quadro de referência pessoal, ou como se preferir, segundo seu mapa (ou imagem) de mundo (KUHLTHAU, 1994). Sob a perspectiva cognitiva o usuário é tratado como uma entidade psíquica abstrata, cuja ação só será passível de compreensão, - pois só então adquirirá sentido -, após a finalização do processo de busca da informação.

Trazendo essa perspectiva teórica para o objeto em estudo, a qualidade, a avaliação da informação toma-se um processo individual, variando caso a caso.

situada num terreno movediço no qual atribuições de valor à informação são refeitas ao longo do processo. Como diz KUHLTHAU (1994, p. 3) : "o que é relevante no início da investigação pode não o ser mais tarde e vice-versa. Por isso o conceito de relevância como uma entidade estática é severamente limitado para o entendimento do processo dinâmico de formular um problema ou de aprender a respeito de um determinado assunto." Em tal perspectiva o valor da informação é equivalente à noção de relevância (muito aproximada ao significado de satisfação), determinada pelo usuário daquela informação específica. Na visão construtivista, o sentido da informação vai sendo formulado durante o processo de busca. Sendo assim, a noção de excelência perde a consistência lógica. A produção de sentido é sempre relativa ao sujeito, não sendo possível efetuar a avaliação da informação por critérios 'objetivos' pois a montagem do significado é definida como um processo. Nessa perspectiva teórica a noção de qualidade cairia num subjetivismo radical, conforme adverte FROHMANN (1992), referindo-se à informação em geral, devendo cada caso ser tomado como um objeto de pesquisa particular.

FROHMANN (1992), MISKA (1992)¹⁷ e VAKKARI (1994) apresentam objeções em relação à ausência da perspectiva social no enfoque cognitivo. Para FROHMANN, (1992, p. 144), "a construção social do processo de informação, compreendendo a construção social das necessidades do usuários e dos provedores, os padrões de produção da imagem, transmissão, distribuição e consumo, fica excluída da Biblioteconomia e Ciência da Informação."

VAKKARI (1994) considera ser o maior desafio posto para o esquema

¹⁷Além de acusar a ausência de perspectiva social no aporte cognitivo ao qual MISKA (1992) denomina 'movimento da informação' - considerado como um dos dois paradigmas dominantes na Ciência da Informação e Biblioteconomia- faz crítica severa ao tratamento do 'social' na Biblioteconomia, o segundo paradigma em ação. Diz o autor: "O mais preocupante problema (no paradigma bibliotecário) é a visão enormemente supersimplificada da dinâmica da mudança social e cultural" (MISKA, 1992, p. 236). Mantive na tradução os aumentativos, procurando ser fiel ao texto e à gravidade da advertência (Nota da autora)

conceitua cognitivo na ciência da informação o de tentar superar o individualismo metodológico pelo enriquecimento de sua teorização com conceitos da estrutura social.

Por outro lado, identifica-se um único trabalho na literatura sobre qualidade, originário da ciência da informação, a adotar linha teórica aproximada à teoria social da ação. Trata-se a tentativa de OLAISEN (1990), na primeira parte de seu artigo sobre qualidade,, de utilizar ferramentas teóricas de corte fenomenológico para a análise da qualidade da informação. Sua abordagem enfatiza o lado da ação social, tendência que não parece constituir-se em uma corrente forte na produção científica da área da ciência da informação em geral. O autor enfoca em seu texto o princípio da autoridade cognitiva como base da avaliação da qualidade da informação. Argumenta que as pessoas se utilizam do senso comum para conferir credibilidade (ou autoridade cognitiva) a uma fonte de informação e para selecionar e percorrer o texto que lhe interessa. Para ele, a autoridade cognitiva, tanto na informação informal, quanto na formal, é relativa à esfera de interesse do usuário. Assim, a medida da qualidade será dependente do conhecimento particular (maior ou menor familiaridade) com o assunto. A autoridade cognitiva estaria assim claramente ligada à competência e confiabilidade da fonte (pessoa, texto ou sistema), cujas características de especialização ocupacional ou reputação institucional estão sendo sempre avaliadas pelo usuário. OLAISEN (1990) se interroga sobre a existência da mesma espécie de credibilidade característica das relações face a face (informação informal) em processos de informação eletrônica, ao que responde afirmativamente, pois argumenta, publicações em papel ou por vias eletrônicas de uma companhia (empresa) respeitada constituem uma espécie de recomendação pessoal. Mas quando a reputação é desconhecida ou irrelevante e na falta de recomendação pessoal, o senso comum tende a seguir a regra da

atualidade: "o mais novo é melhor, o mais velho é pior." (OLAISEN. 1990, p. 95). A força da informação eletrônica, vai dizer, está posta em sua atualidade e novidade, fatores de qualidade da informação.

E importante o esforço de OLAISEN (1990) ao buscar a reflexão teórica vinda das ciências sociais para o tratamento daqueles aspectos usualmente identificados como dimensões ou indicadores da qualidade, tentando enxergar a questão por uma ótica de privilégio às relações sociais. Embora não utilize explicitamente a expressão 'ator social', mantendo a utilização da palavra usuário, aproxima a informação da cena social. A utilização de um aporte desse tipo tem-se referido principalmente ao processo de comunicação em situações face a face, ou dialógicas, sendo diretamente pertinente para aplicação a contextos relacionados à informação informal.

O *insight* de OLAISEN (1990), mais interessante para o objeto da qualidade da informação, reside no questionamento da passagem de situações face a face para situações de ausência do interlocutor, ou seja, em contextos de busca ou uso da informação formal. No entanto, o projeto de reflexão nessa direção esvazia-se ao deslocar, de modo imediato, a aplicação do conceito de credibilidade ou autoridade cognitiva das interrelações pessoais para relações anônimas com sistemas de informação. A adesão apriorística à maneira de tratar a qualidade da informação, tal como é apresentada pela teoria da tomada de decisão, e aos critérios de qualidade dela resultantes, funciona como limite para o aprofundamento de sua visão. Além do mais, a teoria da ação esboçada pelo autor não pode ser tratada como complemento da proposta de tomada de decisão. Ao contrário, vem em confronto com a versão positivista-comportamentalista a ela inerente (BERGER & LUCKMAN, 1973). O referencial fenomenológico adotado e a intenção de se construir um modelo dos

fatores de qualidade parecem ter impedido a adoção de uma visão mais ampliada, incorporando as perspectiva histórica e estrutural da sociedade, ambiente onde se desenrola a informação.

Seguindo as trilhas sugeridas por VAKKARI (1994) de buscar elementos conceituais das ciências sociais para a abordagem da informação, e também de certa forma por OLAISEN (1990), a investigação sobre a qualidade passa a indagar como se pode conceitualizar a qualidade da informação, tomando-se como referência elementos teóricos de GIDDENS (1991) expostos no início deste capítulo. A estratégia adotada para a continuidade desta investigação difere portanto da escolhida por OLAISEN (1990), na medida em que ao invés de partir da noção usual de qualidade da informação, definida por critérios imediatos, e depois recheá-la com elementos teóricos, a investigação inicia-se pelas reflexões vindas das ciências sociais e, em seguida, interroga sobre a pertinência de se insistir no investimento teórico da noção de qualidade tal como se tem sugerido na ciência da informação. Após as considerações sobre os modos de apreensão do usuário e da qualidade na literatura selecionada do campo da ciência da informação, toma-se possível retomar as reflexões de GIDDENS (1990) como referência para a discussão da qualidade da informação, definida pelos critérios de excelência e de julgamento do usuário.

A transposição do conceito de reflexibilidade de GIDDENS (1991) para o contexto da informação mostra que a busca de informação é uma característica definidora da ação humana, pois os indivíduos estão sempre recorrendo a informações, como *inputs* para seguir o rumo específico da ação. E isso se dá na vida cotidiana, sem que seja preciso a intervenção de instrumentos ou mecanismos especiais exteriores que provoquem a reflexibilidade. Dessa forma, a informação passa a ser parte da prática dos sujeitos que estão sempre em busca

de informações para orientarem sua ação. Significa que o modo de se situarem no mundo já está impregnado do recurso à informação, não sendo pertinente subtraí-la da prática cotidiana como algo diverso dela por ser inerente ao modo de agir na sociedade. Por esse raciocínio, para conceituar a informação, toma-se necessária a incorporação de situações rotineiras da vida cotidiana, não cabendo a redução para contextos específicos de intencionalidade de busca da informação como por exemplo, a consulta a uma biblioteca ou a um banco de dados. Nesse caso, a abordagem de busca da informação, a partir da percepção de um estado anômalo do conhecimento, como quer o enfoque cognitivo (BELKIN, 1981) não contempla a complexidade do significado conceitual potencial da informação. De fato, a recorrência à informação assume a característica de hábito, rotina na vida dos indivíduos sociais. Conforme lembra MISKA (1992) o esquema de MACHLUP (1980)¹⁸ sobre o uso da informação, que compreende três categorias de uso - intelectual, para passatempo e instrumental -, reconhece ser o escopo do uso da informação muito mais ampliado do que o experimentado em situações onde a informação seja recuperada primordialmente como resposta a um processo de tomada de decisão claramente bem delimitado (alternativa cabível apenas ao conhecimento instrumental, que busca racionalmente uma informação para resolução de um determinado problema). Em consequência, nenhum projeto de sistema de informação pode ser alicerçado em desejos (ou mapas de mundo) individuais de conhecimento e na realidade não o é¹⁹. Por isso a avaliação da informação deveria referir-se a determinados objetivos definidos do ponto de vista social, o que alteraria a perspectiva usual de centralidade no usuário particular ou coletivo de um modo abstrato. A resposta a uma demanda de um determinado indivíduo é situação muito específica para se tomar

¹⁸citado em MISKA, 1992.

¹⁹Não se configuram arsenais de documentos, livros ou dados em função de um único indivíduo, ou de um grupo reduzido, pré-existindo a concepção anterior de quais são as necessidades e quais são os documentos relevantes para um determinado público.

emblemática do campo da ciência da informação. A reflexão de GIDDENS (1991) sugere ser a informação um objeto de estudo denso e abrangente e mostra o fenômeno 'informação' a perpassar numerosas situações de vida das pessoas.

As postulações de GIDDENS (1991) sobre a flexibilidade na modernidade, ao enfatizarem as condições de insegurança e incerteza, que configuram as ações dos indivíduos sociais, traz novos elementos para reflexão sobre a proposição de redução da incerteza que embasa as definições de qualidade da informação. A postulação de que vivemos numa era de incerteza e que precisamos aprender a lidar com ela está reafirmada por outros autores como MORIN (1996) e EKLAND (1996). Este último autor exprime a questão da seguinte forma: "a condição humana é feita de incerteza...Isso não impede de tomar decisões que afetem nosso futuro. Boas ou más as decisões são tomadas a partir de informações que dispomos no momento." (EKLAND, 1996, p. 20). Além disso, como lembra MISKA (1992), há situações em que a busca de informações para a tomada de decisões, em vez de diminuir, aumenta a incerteza da ação.

A partir dessas considerações, a proposição de que a informação seja conhecimento que visa a reduzir incerteza fica, de certo modo, abalada. Além disso, ao pensar a qualidade do ponto de vista conceitual, toma-se difícil relacioná-la a algum critério de redução da incerteza, pois o comportamento reflexivo integra inúmeras informações, não sendo possível avaliar-se o peso de cada uma em particular, nem mesmo delegando ao usuário o julgamento da importância da informação. O feixe de *inputs*, retirados da atitude reflexiva sobre a própria prática, impossibilita a diferenciação de um ou outro elemento determinado de informação que possa ser posto sob uma avaliação em separado. Em situações de decisão como no ambiente gerencial, ou na investigação

bibliográfica, o sujeito da ação pode procurar uma nova informação de modo deliberado, em fontes formais ou informais, que se agregará ao conjunto de conhecimentos já possuídos sobre aquela situação particular. A proposta cognitiva pontua de alguma forma a questão, ao delimitar como parâmetro para avaliação um estágio prévio de conhecimento. Fica no entanto a questão de como acessar esse estágio a. não ser através da percepção de um usuário particular.

Levando essas argumentações em consideração tem-se que, de um lado, a avaliação da informação através de fatores tais como precisão, validade ou outros relativos ao lado “objetivo” da informação dizem pouco sobre a importância a ela atribuída pelo sujeito na seleção de cursos alternativos de ação. Por outro lado, a percepção do usuário sobre a influência de determinada informação em particular, não pode ser apreendida pelos critérios “subjetivos” arrolados como relevância ou utilidade, por exemplo, se tomados de maneira separada como fatores submetidos à mensuração, cada um, *per se*. A soma dos fatores será muito diferente da configuração total da atitude de flexibilidade como orientadora da ação, pois a organização do todo produz qualidades novas em relação às partes consideradas isoladamente (MORIM, 1996). Também ficam de certa forma postos sob constrangimento postulados da perspectiva cognitiva. Por mais que se tente acercar-se das estruturas mentais, do ponto de vista teórico, a um estágio prévio de conhecimento, a construção social simbólica não suportaria a idéia de um estoque de conhecimento em si: o que afinal, do estoque de informações que o sujeito detém, é considerado como conhecimento para ser compreendido enquanto parâmetro zero para o novo conhecimento? MACHLUP (1980, p. 57) está atento para a questão da incomensurabilidade do

conhecimento, quando comenta que a fusão de um novo influxo de informação com o estoque de conhecimento pré-existente pode resultar em reordenamento, reestruturação ou revisão da compreensão inicial. Não é possível portanto medir o conhecimento transformado e adicionado, nem em quantidade nem em qualidade.

A transposição das formulações de GIDDENS (1991) sobre os sistemas peritos para o contexto da ciência da informação sugere uma questão intrigante: se por um lado o seu objeto fundamental, a informação, ainda não está esclarecido do ponto de vista conceitual, por outro lado, não resta dúvida sobre a existência de uma prática profissional operante e uma disciplina acadêmica institucionalizada, que trabalham a informação (VAKKARI, 1992). Como quer SARACEVIC (1992), esta é uma nova disciplina e uma nova prática profissional moldadas em tempos recentes, a partir da década de 50. WERSIG (1993) refere-se à disciplina como uma ciência pós-moderna, tal é, ou deveria ser, o seu compromisso com a modernidade. Nessas condições de institucionalização, a ciência da informação pode ser apreendida como um sistema perito conforme descreve GIDDENS (1991). A informação submetida à seleção e a tratamento constituir-se-ia num sistema técnico-científico com as características próprias de mecanismos de desencaixe/reencaixe, submetido às determinações de anonimato e impessoalidade em sua relação com leigos. No entanto, se essa proposição resolve o problema da adequação do conceito de sistema perito ao campo da ciência da informação, traz uma dificuldade adicional para o entendimento da noção de qualidade, objeto que interessa mais diretamente nesta reflexão.

Ora, a qualidade - ou noções correlatas - é tratada na literatura da área como conceito importante e próprio da disciplina (SARACEVIC, 1992; WAGNER, 1990; GINMAN, 1990; WORMELL, 1990). Mas deve-se também notar que não

há consenso em tomo de definições e dos limites do termo qualidade empregado na literatura (WAGNER. 1990; SCHWITZCHOW. 1990). Essas duas condições foram examinadas no segundo capítulo. Entretanto, apesar da indeterminação sobre o conceito, autores que trabalham com o termo qualidade (ou com termos correlatos) têm explícita ou implicitamente utilizado a idéia de excelência ou de valor positivo como significado da qualidade. E nessa direção esbarra-se sempre com a constatação de que, afinal, a qualidade só teria sentido no contexto de sua utilidade para o usuário. Parece portanto pertinente retomar a reflexão de GIDDENS (1991) para se tentar elucidar um pouco mais o entendimento das idéias de excelência e de julgamento do usuário, que aparecem de forma recorrente na literatura da ciência da informação quanto à abordagem da qualidade. Partindo-se do princípio de que os sistemas de informação podem ser apreendidos como sistemas peritos, a questão da qualidade aparecerá de outra forma.

Pode-se conjecturar que a indagação que o texto de GIDDENS (1991) provoca é se a questão da qualidade, tal como posta na ciência da informação, não estaria a se referir aos pressupostos de qualquer sistema perito. O conceito que GIDDENS (1991) apresenta de sistemas peritos refere-se a “sistemas de excelência técnica ou competência profissional que organizam grandes áreas do ambiente material e social em que vivemos.” A excelência e a competência dos profissionais nesse caso seriam pré-condições para a legitimidade dos sistemas de informação e para a credibilidade da informação, e não apareceriam como conteúdos simbólicos para a configuração da qualidade como conceito de caráter teórico-científico. Em tais circunstâncias, o julgamento do usuário sobre a qualidade, enquanto equivalente à excelência, se daria a partir da própria face de exteriorização da legitimação do sistema técnico, resultante dos mecanismos internos de controle (códigos de ética profissional ou sanções legais) e dos

encontros esporádicos leigos-peritos. onde a credibilidade/incrédibilidade é testada. Como lembra HEGEDUS (1990, p. 79), referindo-se especificamente ao tema da qualidade da informação, “um certo nível mínimo de qualidade é necessário para garantir o uso (de sistemas de informação)”, senão mecanismos de controle são acionados. A legitimação dos sistemas peritos (e dos sistemas peritos de informação) é pois condição de sua existência.

A discussão que GIDDENS (1991) desenvolve sobre confiança na modernidade pode ainda contribuir para se clarear o lugar de interação entre a informação e o usuário, zona nebulosa na construção teórica do campo, e ainda ajudar no aprofundamento da reflexão sobre a qualidade. O autor procura demonstrar como a confiança é um sentimento arraigado nos indivíduos, fazendo parte da estrutura de sua personalidade. Mostra também o peso da estrutura social na modelagem das atitudes de confiança. Em condições de modernidade a confiança assume uma característica diferenciada porque tem que ser dirigida, na maioria das vezes, a sistemas abstratos, deslocados no tempo e no espaço. Mas, conforme demonstra o autor, pela socialização e pela necessidade de segurança ontológica, as pessoas em condições de modernidade aprendem como confiar. A confiança moderna está baseada na crença de que o desenvolvimento da ação depende de alternativas escolhidas pelo sujeito da ação, incluindo o risco e o acaso, e não, de um modo geral, atribuindo o seu desenlace à sorte ou à fortuna. Assim, em princípio, no mundo moderno haveria uma predisposição para a credibilidade na informação técnica, como uma atitude comum dos indivíduos em relação a qualquer relação social e a qualquer sistema perito em particular.

Em suma, a aplicação da reflexão inspirada em GEDDENS(1991) ao caso particular da qualidade da informação introduz a relação do usuário com o

produto ou o sistema de informação pela mediação da categoria analítica de “sistema perito”. A relação se daria então através da face de exteriorização do sistema e, de início, o usuário tenderia a confiar no conhecimento profissional dos peritos. Dessa forma, a questão da qualidade - entendida como excelência - da informação estaria já determinada no primeiro momento de interação do usuário com o sistema ou com o produto. Como ocorre em outros sistemas peritos - por exemplo, a engenharia ou a medicina -, a qualidade seria um elemento intrínseco da informação. A expectativa de correção e de integridade na prestação do serviço técnico da informação estaria já incorporada à atitude do ator social ao buscar a informação. Momentos posteriores do desenvolvimento da ação de uso da informação é que poderiam trazer satisfação ou decepção do usuário. Por esse motivo, só em casos específicos, particulares e pontuais postos sob análise, a avaliação do usuário sobre a qualidade da informação poderia adquirir significado, mesmo assim redefinida pelas noções de satisfação-insatisfação do usuário, dimensões avaliadoras de significação muito tênue, diretamente empíricas e imediatistas e em consequência muito pouco permeáveis à construção teórica.

Por outro lado, a confiança ou credibilidade na informação não pode ser apreendida como um simples atributo da qualidade, pois assume na modernidade o estatuto de um modo de 'andar a vida'. A credibilidade da informação em sistemas formais é um pressuposto inicial de contato para o usuário. Os chamados atributos da qualidade 'baseada no produto' são pois valores intrínsecos à informação - por estarem tanto no objeto ou produto quanto no sujeito ou usuário - e a ausência de um desses componentes compromete a credibilidade futura enquanto sistema perito. Considerar esses atributos como contingenciais, dependentes exclusivamente da avaliação do usuário, significa

retirar a responsabilidade do saber técnico-social do provedor da informação (PALM et al, 1996).

Deve-se ainda considerar que se o usuário não experimentar empatia com os conteúdos e com as formas de organização simbólica e de acesso às informações a ele destinados, o sistema estará condenado ao desaparecimento ou ao desuso. Pelo conceito de 'reflexibilidade' que mostra a experiência cotidiana do indivíduo social de convívio com a recorrência a informações, o enfoque das configurações do sistema de informação e, em consequência, o da avaliação, apareceriam redefinidos pela atribuição de maior importância à aproximação dos sistemas com códigos usuais da vida cotidiana dos atores sociais particulares, nos momentos de seu envolvimento com sistemas técnicos de busca da informação. É interessante observar que nos estudos de avaliação da adequação de índices bibliográficos às necessidades do usuário, em geral, investiga-se a adequação dos termos escolhidos pelo provedor da informação e chega-se a escalas de maior ou menor adequação. Entretanto não há referência a que termos seriam escolhidos pelos usuários para maior facilitação da busca.²⁰ Uma postura desse tipo incorpora um claro componente conservador, distanciando-se das estratégias de *marketing* das indústrias de programas de computadores, que utilizam como parâmetro de qualidade ou adequação do produto, a aproximação da linguagem da máquina ao universo simbólico dos usuários. Nesse sentido, poder-se-ia afirmar estar existindo defasagem entre os pensamentos predominantes na comunidade dos praticantes da ciência da informação e as modernas técnicas de sedução do usuário.

²⁰Registre-se que estudos deste tipo deixam o leitor em suspenso, pela curiosidade em saber quais seriam os termos mais apropriados do ponto de vista simbólico do usuário. Pesquisas qualitativas com tal objetivo parecem interessantes para análises de relevância. (NEHMY, 1995. b)

Sob outra ótica MISKA (1992) alude ao tradicionalismo do discurso (ou paradigma) bibliotecário. Refere-se ao apego a modos tradicionais de tratamento da informação, tal como a apreciação subjetiva do papel dos livros e da leitura para o enriquecimento pessoal e o menosprezo pela exploração do uso de medidas e técnicas computacionais disponíveis para se alcançarem metas mais precisas e controladas para a recuperação da informação. O autor chega a questionar a importância atribuída pelo paradigma bibliotecário à biblioteca como forma privilegiada de transferência do conhecimento social, na medida em que outras instituições desempenham a mesma função. Na era moderna, acrescenta, a própria instituição bibliotecária sofreu transformações por pressão de forças econômicas tais como a tecnologia de produção de documentos e a indústria do conhecimento. Depreende-se de seus argumentos que novas formas de transferência do conhecimento tenderão a superar a instituição biblioteca.

Enfim, a perspectiva aberta por GIDDENS (1991) permite fazer a revisão da análise de OLAISEN (1990) sobre o critério de avaliação da qualidade baseado na autoridade cognitiva. A passagem da confiança delegada à fonte de informação em condições de relação face a face, para a situações de anonimato, tais como sistemas informatizados, aparece mediada pela idéia de confiança em sistemas peritos. Não se trata de transferência imediata da atitude de credibilidade das relações pessoais para as impessoais, mas do desenvolvimento de uma nova espécie de confiança ou credibilidade, alicerçada em um novo tipo de relação social baseada no anonimato. Por serem relações sociais, cristalizam-se em situações ampliadas da estrutura social relativamente às condições históricas. Por isso a confiança tem sua consistência encravada na realidade social e não se constitui em um mero atributo da qualidade da informação.

A exposição feita neste capítulo procurou mostrar que, à luz de referências conceituais das ciências sociais, a noção da qualidade, tal como tem sido interpretada na ciência da informação, tem pequena ressonância teórica. Ao ser localizada no contexto socio-histórico surge como um requisito para os sistemas peritos da modernidade. Espera também ter mostrado que o caminho antevisto pelas novas propostas de ênfase do usuário nos discursos sobre a qualidade dentro do aporte cognitivo - o que é válido, por extensão, para o programa geral de abordagem da informação - não consegue superar as dificuldades teórico-metodológicas que caracterizaram a noção como um obstáculo epistemológico ao conhecimento. Enfim, a idéia de excelência, tendo o usuário como único juiz de qualquer julgamento, que pareciam dar suporte às definições usuais de qualidade ou de outras noções aproximadas, tende a esvanecer, ao se inscrever como condição de existência de sistemas técnicos ou peritos. Por isso, a sugestão a ser extraída da discussão sobre qualidade da informação sob a ótica da modernidade é a de sua dissolução enquanto conceito, na medida em que a qualidade transforma-se num elemento intrínseco da informação num momento histórico da sociedade: a modernidade. Fica ainda em suspenso, por enquanto, a questão da possibilidade de retificação ou reforma da noção de qualidade de maneira a adquirir o estatuto de cientificidade tal como está sugerido no marco conceitual de BACHELARD (1984). Um último movimento deve ser realizado para responder conclusivamente à pergunta sobre a fertilidade da noção. Falta o exame dos compromissos ideológicos da noção de qualidade da informação que, conforme se tentou demonstrar neste capítulo, tem suas bases arraigadas na modernidade.

CAPITULO 4

A RECUSA DA QUALIDADE COMO CONCEITO

As discussões feitas nos capítulos anteriores procuraram demonstrar a fragilidade da noção de qualidade da informação como instrumento conceitual. A leitura epistemológica revelou uma noção impregnada de significados muito próximos aos empregados pelo senso comum. Pôs em evidência também o compromisso do investimento teórico por parte de praticantes da ciência da informação que trabalham sobre o tema, com os marcos do empirismo-positivismo. A análise da qualidade da informação do ponto de vista das ciências sociais, por outro lado, revelou a informação inserida no cotidiano e sintonizada no contexto da modernidade, proporcionando o questionamento sobre a pertinência de se pensar a qualidade nos termos até o momento propostos pela ciência da informação.

Nesta etapa do desenvolvimento da investigação, algumas das questões já elaboradas serão retomadas sob um novo ângulo de análise. O propósito agora é o de demonstrar a fragilidade da noção 'qualidade' ou noções correlatas como guia da investigação e da prática profissional enquanto postura ideológica"¹. Para isso será necessário fazer a leitura para além dos discursos, procurando desvendar posições subjacentes aos enfoques sobre a avaliação da informação. O ajustamento da abordagem da qualidade da informação aos postulados do empirismo-positivismo merecem ainda um reforço de argumentação por esse outro ângulo de leitura. O paradigma empirista-positivista" de um modo bastante simplificado, pode ser sintetizado segundo as seguintes proposições: a) A característica forte do positivismo nas ciências em geral é a postulação de que todo juízo deve passar pela experiência para ser ciência. A idéia de que o

"ideologia é aqui entendida como "modos de pensar que camuflam e consensualizam contradições sociais" (DERVIN. 1994. p. 372)

¹Embora exista uma distância no tempo histórico e certas diferenças epistemológicas entre o empirismo e o positivismo, a consideração dos dois com um único paradigma é consistente, pois não houve entre os dois modelos de visão da ciência nenhuma ruptura na cosmovisão e no método de abordagem dos fenômenos. Toma-se como respaldo Bachelard que os inclui em uma única categoria epistemológica. (BACHELARD, 1978.a).

conhecimento científico esteja todo ele fundado na experiência, não como um meio cognitivo auxiliar à razão, mas um meio por excelência, é o cerne da atitude positivista. Sem essa postura, o cientista se perde na metafísica, b) A alavanca do conhecimento é a indução: deve-se acercar do fenômeno como ele se oferece à observação e à experiência, sem *a priori* e sem essência: c) Há uma ruptura com a metafísica e uma aproximação com a filosofia do senso comum, d) Postula a neutralidade valorativa como parte constituinte da atitude positivista, mas a neutralidade é algo que não se adquire espontaneamente, merecendo uma predisposição do cientista para afastar prenoções a fim de realizar a observação do objeto (NEHMY, 1995.b). Essas postulações fazem parte do programa do positivismo, no qual a abordagem da qualidade da informação se ancora.

A primazia da experiência sensível sobre a teoria e o apego ao método indutivo²³⁰ estão caracterizados nos discursos sobre avaliação da informação que tomam como referência a noção de qualidade (ou noções afins). As categorizações ou definições de qualidade da informação são elaboradas a partir de atributos identificáveis na experiência e mensuráveis. Tal procedimento na realidade é a aplicação acrítica do método indutivo. Parte-se de atributos do fenômeno (aspectos, características, elementos imediatos, sensíveis), que são posteriormente agrupados em categorias descritivas tais como produto, usuário ou produção, aparecendo como que desligadas de qualquer referência teórica. As classificações como as apresentadas por MARCHAND (1990), REPO (1989), TAYLOR (1990) e outros estão claramente comprometidas com o método indutivo. Listam uma série de aspectos, cada qual elegendo um espectro particular de dimensões, e as designam como elementos de definição da noção

²³⁰ método indutivo parte da idéia de que é possível escrutinar diretamente o real, sem a intermediação de construções teóricas e, dessa forma, o método não tem valor heurístico.

de qualidade da informação, sem qualquer cuidado com a explicitação teórica na qual se baseiam.' O modo de pensar o trabalho científico indutivamente está tão impregnado nos estudos sobre a qualidade que OLAISEN (1990. p. 91) chega a demonstrar um certo constrangimento por iniciar a exposição de seu artigo sobre qualidade com 'considerações filosóficas', atuando na contra-mão dos estudos da área porque, diz o autor: "um método de abordagem clássico para este estudo seria comparar outros estudos sobre qualidade da informação com nosso próprio estudo empírico."

Ora, os pressupostos do método indutivo de partir de dados sensíveis (da coisa) e não dos conceitos para se chegar a leis e teorias vai ser vigorosamente contestada pela visão contemporânea da filosofia da ciência, principalmente através da argumentação lógica de POPPER (1980) ao afirmar que a indução não passa de um mito e ao enfatizar a formulação do problema à luz da teoria - parte-se sempre de uma teoria, senão nada será observado - como ponto de partida da ciência³. No entanto a indução continua a ser praticada como orientação metodológica, comprometendo as possibilidades de avanço do conhecimento. Por esse caminho, não deve surgir nada de novo. tendendo, ao contrário, a limitar o conhecimento à reprodução e à amplificação de noções do senso comum.

Não é outra a consequência do pensamento em tomo da qualidade da informação. Além de assumir um conteúdo simbólico aproximado ao do senso

⁴OLAISEN (1990) deve ser considerado como uma exceção à regra. No entanto, como já foi comentado anteriormente, sua argumentação aparenta um tanto ou quanto forçada por querer enquadrar aspectos usuais atribuídos à qualidade numa tecitura teórica das ciências sociais.

⁵POPPER (1980) assume com maior radicalidade o problema da indução que tem sido denominado "problema de Hume". O que os argumentos humeanos demonstram é que a indução se converte em princípio lógico independente, incapaz de ser inferido da experiência ou de outros princípios lógicos, e que a ciência se torna impossível sem ele. POPPER (1980) vai contrapor ao argumento de Hume a idéia de que a indução é um mito, na realidade é uma atitude psicológica do cientista. Acresce que a observação como tal, não pode preceder a teoria, já que toda observação pressupõe uma teoria. Não reconhecer esse fato, segundo o autor, é um erro básico da tradição empírica (MAGEE, 1979).

comum, através do significado de excelência atribuído à noção. a idéia que invoca traduz o compromisso com um certo modo de administração da produção e de serviços expresso nos programas de qualidade total. Apesar de as abordagens teóricas na área da ciência da informação sobre o tema não se aterem a tais pressupostos - pelo menos de uma forma direta ou explícita, por não aderirem à proposta da qualidade total enquanto marco conceitual de referência - a contaminação pelas idéias dominantes no ambiente da administração de empresas do qual originam as discussões da vertente da informação gerencial aparenta ser inevitável. É difícil superar a estreita relação da noção de qualidade com "nossas coisas" como fala BACHELARD (1978.a), quando está em operação uma noção com tanta carga ideológica.

Como corolário da postura indutivista está a invocação frequente de que a informação não tem qualidade/valor transcendente ou filosófico. É sempre contingente, dependente de fatores externos (como o usuário, o contexto). A postura relativista está coerente com o momento histórico da modernidade em razão da provisoriidade, insegurança e incerteza do conhecimento e o alastramento dessa atitude para o conjunto dos demais valores da vida cultural (GEDDENS, 1991; ARENDT. 1992). No entanto, a negação do valor da informação em si, assumindo o estatuto de proposição de um discurso disciplinar, traz riscos para a construção de uma agenda de pesquisa, de prática e de formação profissional. Levada às últimas conseqüências pode significar ausência de parâmetros éticos ou políticos. MENO (1993. 47-48) adverte, embora de modo cauteloso, para esse perigo. Considera que mesmo reconhecendo a falta de critérios de validade, o valor da informação em si não pode ser eliminado, pelo menos em relação ao uso coletivo a médio e longo prazos. Exemplifica, citando a biblioteca, que mesmo não sendo apropriada para a maioria, não implica que a informação ali contida seja carente de valor. Essa

posição apenas resvala a questão do valor, acentuando o ponto de vista prático. Não considera nenhuma dimensão de transcendência (metafísica) ou de imanência (intrínseca) da informação.⁶¹

A postulação da neutralidade valorativa⁷ . outra das características do empirismo-positivismo. embora não esteja proposta de modo explícito na literatura em exame, é inerente à postura delegada ao cientista ou analista da informação, a quem cabe um papel de "filtro" da qualidade (NEILL. 1989). A significação de 'filtro' é de um sujeito neutro, intermediário entre o usuário e o texto, atuando dentro de uma expectativa de que nenhum outro elemento de valor simbólico seja introduzido no processo de organizar a informação. Nesse caso desaparece o sujeito do conhecimento, ou se trata apenas de um sujeito que se oculta sem assumir qualquer papel hermenêutico⁸ . Uma atitude desse tipo no investimento teórico em tomo do tema da qualidade, além de representar, como

⁶Transcendência e imanência são pressupostos filosóficos opostos em relação à experiência possível. A imanência situa-se nos limites da experiência e a transcendência está para além desses limites. Essa é uma significação obviamente simplificada dos postulados das duas posições. Um maior aprofundamento escapa ao objeto de estudo. A alusão a esses conceitos de tanta densidade filosófica tem apenas o objetivo de marcar a gratuidade do uso de certos conceitos na ciência da informação. Não é o caso de MENO (1993) que alerta para, digamos assim, um aspecto prático da questão do valor da informação.

⁷A neutralidade valorativa tem o significado que lhe dá DURKHEIM (1966) sobre a atitude que caberia ao sociólogo na investigação. Concordando com Bacon e sua teoria dos *idóias*. DURKHEIM (1966) chama a atenção para o papel das noções vulgares ou prenoções no trabalho científico. As idéias do senso comum ou da experiência vulgar são apenas uma primeira aproximação ao ajustamento prático da vida cotidiana, podendo ser enganosas, não permitindo que a partir delas se chegue a uma elaboração científica, ao contrário, constituem como um véu interposto entre as coisas e nós. e no-las mascaram tanto mais quanto julgamos mais transparente o véu. Essa e a atitude natural do espírito e esteve presente também nas ciências físicas e. com maior razão, isso deveria acontecer também na sociologia, porque as coisas sociais só se realizam através dos homens, são produtos da atividade humana, parecendo por isso a realização de nossas idéias. E mais difícil para o sociólogo libertar-se das prenoções porque junto aos fatos sociais estão sentimentos afetivos vindos de crenças e de práticas morais, o que exigiria uma atitude de rigorosa disciplina por parte sociólogo, o que está expresso na regra: é preciso afastar sistematicamente todas as prenoções. E preciso, enfatiza, que o sociólogo, no momento em que determina o objeto de suas pesquisas ou no decorrer de suas demonstrações, proíba resolutamente a si mesmo o emprego de conceitos formulados exteriormente à ciência e para fins que nada têm de científico.

⁸Segundo DOMINGUES (1996) a hermenêutica e a arte de ler e interpretar um texto. É preciso educar o olhar, desconfiar do texto e adquirir uma espécie de técnica para penetrar na obra e decifrar seu sentido.

quer BACHELARD (1978.a), um sintoma de atraso do conhecimento, tem conseqüências práticas do ponto de vista ideológico-político que devem ser salientadas.

Para o prosseguimento da argumentação, cabe efetuar o cotejamento do pensamento sobre a neutralidade valorativa com as críticas consistentes que faz POPPER (1973) a pretensa equivalência da objetividade à neutralidade axiológica apregoada pelo positivismo. Em seu debate com Adorno sobre as ciências sociais, referindo-se ao positivismo dos anos 60, condena o que chama de naturalismo equivocado ou cientificismo metodológico que impõe às ciências sociais aprender o que é método científico com as ciências naturais para alcançar a objetividade. Ao mesmo tempo, continua o autor, o cientificismo alerta que o cientista social deve estar perfeitamente consciente de que a objetividade é muito mais difícil de alcançar do que nas ciências naturais. POPPER (1973) refuta essas argumentações, dizendo que o que está por trás dessa exigência é o mito do caráter indutivo do método das ciências naturais e do caráter da objetividade científico-natural. Segundo o autor, é um erro admitir que a atitude do cientista natural seja mais objetiva do que a do cientista social, pois também aquele está inclinado a dar valor a suas idéias de modo parcial e unilateral. Além disso, não é possível excluir interesses extra-científicos (sociais e políticos) de qualquer investigação científica. Por outra parte, também é errado atribuir a objetividade da ciência à objetividade do cientista. A objetividade científica é baseada na tradição crítica, é resultado social da crítica recíproca entre cientistas, da divisão do trabalho, da cooperação e competição entre eles.

Os comentários de POPPER (1973) sugerem a impropriedade de se adotar a neutralidade como postura para qualquer cientista, mesmo para aqueles das chamadas ciências duras. Para os praticantes da ciência da informação.

preocupados com a qualidade, a posição de neutralidade tem outro desdobramento. Significa, por uma parte, assumir uma atitude neutra entre o autor - ou fonte - e o usuário, mas também uma atitude de neutralidade face ao objeto de estudo. Essa segunda forma de neutralidade adquire um sentido diverso do anterior: significa tratar a informação enquanto entidade 'objetiva' como se ela já não estivesse carregada de juízos de valor, posição sem sustentação, tendo em vista a argumentação feita, quando se buscou demonstrar que a noção de informação traz em si uma carga de valorização positiva ao ser equiparada a conhecimento ou esclarecimento. Se os argumentos são válidos para a noção de informação, o são mais ainda em relação ao complemento qualidade, cuja conotação ideológica já foi objeto de exame. Por tais comentários não se deve deduzir a intenção de se negar a importância da informação e de sua avaliação como objetos de estudo relevantes. O que se pretende realçar é a pequena reflexão filosófico-teórica sobre o tema. A psicanálise do conhecimento, como propõe BACHELARD (1978.a), propicia o entendimento dos compromissos ideológicos das noções. A consciência das limitações desvenda seu modo de produção e esclarecem o olhar do investigador para a procura de novas maneiras de se abordar o fenômeno e como decorrência de se iluminarem novas práticas.

A negação do polo negativo da qualidade é uma restrição forte para a conceituação de uma noção científica (BACHELARD. 1978). Do ponto de vista das ciências humanas, o lado negativo pode ser equiparado à dimensão da análise crítica sobre o fenômeno. É importante no caso recuperar pontuações de autores que chamam a atenção para esse outro lado da informação. Nos estudos sobre a informação científica, a preocupação com a dimensão negativa da qualidade gira em torno da forma de seleção de artigos ou de problemas como falta de ética ou fraude nos elos da cadeia da publicação científica: autor.

revisor, editor. Do lado do autor, são lembrados comportamentos tais como fragmentação de resultados de um único estudo: fraudes na exposição de dados: co-autoria honorária: plágios. A justificativa para o uso de subterfúgios não éticos é a pressão para se publicar feita pelas comunidades científicas, na medida em que a publicação de artigos é o meio de dar visibilidade e legitimação aos pesquisadores (ANDERSON, ABELSON. 1990; SEREBNICK. 1991).

Em relação à revisão por pares, o segundo elo da cadeia, as críticas são dirigidas, geralmente, à tendência à aceitação de artigos que atendam aos critérios em voga na comunidade de especialistas, recusando por isso. novidades e inovações (ABELSON. 1990). A decisão tomada por especialistas sobre o mérito de artigos para publicação tem diretamente a ver com as postulações de KUHN (1994) sobre o paradigma que, na realidade, tem um valor conservador de idéias e métodos de uma determinada especialidade. Para KUHN (1994), o cientista somente vê aquilo que está inscrito no paradigma. Nele configura-se a visão de que entidades existem no universo a escrutinar e o modo de serem pesquisadas. Para o autor, o paradigma possui um estatuto positivo, pois guia e estreita o olhar do cientista; concentra-o nos problemas esotéricos que tem de resolver. Aceitando os argumentos kuhnianos, a revisão por pares é um momento especial de atuação paradigmática, pois o julgamento do especialista, enquanto representante da comunidade, sobre um artigo científico vai estar contaminada ao máximo pelos critérios de qualidade dominantes naquela instituição“ científica.

⁹⁹ Por instituição entenda-se não somente um espaço físico delimitado, mas o conjunto das crenças e modos de agir de uma determinada comunidade de praticantes (BERGER & LUCKMANN, 1973).

As críticas aos editores centram-se em geral na possibilidade de os parâmetros para aceitação ou rejeição de artigos para publicação poderem estar assentados mais em critérios referentes à reputação do autor e/ou ao aspecto formal da elaboração e apresentação do artigo, do que na significância dos resultados: alude-se também à falta de responsabilidade de editores em relação a fraudes ocorridas em periódicos científicos (SEREBINICK. 1991). Em síntese, a síndrome de se publicar acarreta sobrecarga de informação, trazendo como consequência o aguçamento das oportunidades de comportamentos fraudulentos e não éticos.

Deve-se no entanto considerar que cada comunidade especializada de cientistas pode ser vista como sistema perito, tal como o descreve GIDDENS (1991). Pode-se detectar similaridades desse conceito com a idéia da ciência como uma prática social em KUHN (1984). Na exposição desse último autor, é extremamente recorrente a idéia de que a ciência é uma prática social cujo alicerce não está assentado sobre uma lógica ou uma racionalidade imanente a esta atividade, mas no consenso (em relação a crenças ou valores) de uma determinada comunidade de cientistas. Sendo assim, e pensando a comunidade de cientistas como um sistema perito, as ações sobre erros e desvios éticos podem ser vistas como mecanismos de controle de qualidade inerentes a qualquer atividade profissional. Por isso, a referência ao lado negativo da informação nas abordagens relativas à informação científica, ao se limitarem a marcos institucionais específicos, não contribuem para a construção de um aporte conceitual que possa ser aplicado na problemática da avaliação da informação em geral/⁰

⁰ Um conceito científico deve apreender o fenômeno em sua complexidade e não na especificidade de um objeto restrito, pontual e particiuar BACHELARD (1978.b) .

Por outro lado, a ampliação da divulgação da informação em redes de comunicação por computadores pode funcionar como contraponto para os parâmetros de julgamento exclusivos de cada comunidade de cientistas. De modo crescente estão sendo criadas e armazenadas novas informações que não seguem o processo normal de publicação, não passando por revisão de pares. A democratização da informação coloca em cena, obviamente, uma outra dimensão para avaliação da informação científica que ficaria sem passar pela revisão de pares. CRAWFORD (1990) reclama da falta de estudos de qualidade de bancos de dados científicos, alegando que até agora têm sido priorizados estudos sobre bases de dados bibliográficos. Mas a questão não deve ser posta dessa forma. Os bancos de dados podem ser vistos como representações do conhecimento próprias da modernidade, como sistemas peritos, com as características de anonimato, provisoriedade e transitoriedade que lhe são inerentes (GLDDENS, 1991; CAPURRO, 1990). Trata-se de um paradoxo que propõe para a sociedade questões éticas de nova ordem, que devem ser pensadas pelos analistas e cientistas da informação.

Também em tomo dos termos 'relevância' (ou 'utilidade'), os problemas de sobrecarga ou de existência de volumosa informação não utilizada são os mais enfatizados (SARACEVIC, 1992). MENOUE (1993) observa ser um problema dos serviços de informação a existência de grande parte de informação sem relevância para seus usuários. A sugestão que o autor oferece é que se siga o critério de 'informação apropriada' para as decisões sobre o conteúdo de sistemas de informação. Apesar de o autor estar-se referindo especificamente à informação para o desenvolvimento, quando os objetivos dos sistemas elaborados podem estar mais claramente definidos por se tratar de um usuário coletivo, contextualizado em um determinado local e momento histórico, a idéia de informação apropriada ainda conserva o atrelamento ao desejo ou à

necessidade do usuário como critério máximo de definição do valor da informação. Nos marcos de projetos para o desenvolvimento, a estreita correspondência entre os conteúdos informativos e as necessidades sentidas pelo usuário, tal como outros programas sociais para desenvolvimento, pode resvalar para o conservadorismo, reforçando situações sociais deslocadas do contexto da modernidade e de seus benefícios e, em consequência, reproduzindo condições de subdesenvolvimento ou de pobreza nacionais, regionais e locais.¹

Outro ponto a merecer destaque refere-se à tentativa de se abordar a qualidade/valor da informação através da noção de 'valor de uso', categoria analítica clássica da economia política. Sob essa ótica, REPO (1989) afirma que

O foco do olhar do cientista da informação sobre o valor tende a se concentrar no valor de uso da informação, embora advirta que nem sempre haja discriminação entre valor de uso e de troca na abordagem sobre a avaliação da informação, ocorrendo serem tomados, ambos os termos, um pelo outro. Mesmo desconsiderando a alegada falta de clareza em relação à utilização dos conceitos, a apropriação dessas categorias, da forma como é comumente feita, distancia-se da compreensão de seu significado na economia política tal como o expõe MARX (1978, 1976). Ainda quando o lado estritamente econômico da mercadoria é abordado através da utilização do termo valor de troca, esse é tomado como equivalente ao preço da mercadoria, modo de apreensão do conceito extremamente distante do conteúdo significativo original da economia

¹ A alusão a problemas relacionados a programas de desenvolvimento que se baseiam de modo extremado em "necessidades da população" deve-se ao fato de que esses projetos costumam pecar por reproduzirem em seus programas as condições de pobreza dos países ou estratos sociais desfavorecidos. Cito como exemplo a saúde pública, assunto com o qual tenho maior familiaridade: as propostas de medicina simplificada hegemônicas na definição dos serviços de saúde "apropriados" nas décadas de 70 e 80 para populações carentes significavam, na realidade, simplificação de recursos humanos e tecnológicos que redundavam em má qualidade do atendimento à saúde da população. Pensando no caso específico de programas de informação para o desenvolvimento, um atrelamento excessivo às condições culturais e sociais de estratos populares (tecnologia apropriada) pode significar simplificação de recursos e dos conteúdos das mensagens, reproduzindo as condições de pobreza das populações-alvo.

política. Sendo assim, a abordagem da qualidade através do conceito de valor de uso em nada acrescenta ao que tradicionalmente tem sido entendido como qualidade da informação.

Na teoria marxista, o valor de uso é definido como a utilidade da mercadoria. Mas o determinante efetivo de seu valor é o valor de troca, entendido como tempo de trabalho abstrato socialmente necessário para a sua produção, cristalizado na mercadoria. A abordagem na ciência da informação sobre a qualidade ou valor toma apenas o polo do valor de uso. Ora, a retirada de um dos termos, o valor de uso, de sua relação dialética com o valor de troca na conformação da mercadoria, para adquirir uma autonomia própria distorce o significado da categoria analítica marxista de mercadoria.

Um exemplo do modo de abordagem da qualidade/valor da mercadoria na literatura da ciência da informação pode ser retirado de MENO (1993, p. 25). Concordando com a proposição expressa de modo recorrente por vários autores (MACKENZIE & OWEN, 1992; REPO, 1989), afirma que a informação tem um valor de uso ou valor potencial que só pode ser acessado após "ser usado e seus resultados terem-se tomado palpáveis". Por causa desta e de outras características, a informação não poderia ser administrada como outros produtos por não ser possível situar a necessidade da informação no mesmo nível de uma necessidade básica, como por exemplo, a alimentação ou a saúde. Embora a pontuação sobre a especificidade da informação seja pertinente, o argumento da necessidade diferencial tal como colocada não resiste à teoria da economia política, porque as necessidades, transformadas em mercadoria, são criadas pela sociedade, não tendo a ver diretamente com a sua importância efetiva em termos de sobrevivência, como pode ser visto nesta afirmação: "a mercadoria é, antes

de tudo um objeto extemo. uma coisa a qual pelas suas propriedades satisfaz necessidades humanas. A natureza dessas necessidades, se elas se originam do estômago ou da fantasia não altera nada da coisa." (MARX. 1976. p. 3)

A mercadoria para MARX (1978. 1976) apresenta-se sob um duplo ponto de vista: 'valor de uso' e 'valor de troca'. O valor de uso em separado não é tematizado como um objeto de estudo em destaque. As pequenas alusões feitas em seus textos ao valor de uso podem ser condensadas como se segue. Na visão dos economistas ingleses, diz ele. ela é "uma coisa qualquer necessária, útil ou agradável para a vida". O valor de uso é um modo de ser da mercadoria que coincide com sua existência natural: forma o conteúdo material da riqueza, qualquer que seja sua forma social. O valor de uso só tem valor para o uso e se efetiva através do processo de consumo e não expressa nenhuma relação de produção. O valor de uso em si mesmo está além do campo da economia política. Na realidade, vai dizer, considerada como valor de uso. a mercadoria não encerra nada de misterioso. A atividade humana muda a forma das matérias naturais para servir-se delas, mas "não obstante, a mesa continua sendo madeira, continua sendo um objeto vulgar e corrente, mas quando começa a comportar-se como mercadoria, a mesa se converte em um objeto fisicamente metafísico." (MARX. 1976. p. 36-37). Como se vê. o valor de uso em si não adquire significação teórica sem estar referido ao conceito de mercadoria que inclui também o valor de troca.

Em suma. as considerações feitas até agora permitem concluir-se que a noção de qualidade não atende aos requisitos de um conceito que instrua o olhar do cientista da informação para se apropriar do objeto com a densidade necessária para apreender o fenômeno em sua complexidade. O compromisso da noção com a ideologia da qualidade, o traço forte de adesão ao método indutivo, o

modo de abordagem do erro ou da falta de ética como algo limitado à instituição

- portando, por isso. exclusivamente a dimensão empírica, sem recorrência propriamente teórica - e a utilização pouco rigorosa da categoria valor de uso. vêm reforçar as conclusões preliminares expostas nos capítulos anteriores. Permitem que se proponha definitivamente que a noção de qualidade deva ser recusada enquanto um conceito do discurso disciplinar da ciência da informação. Aludiu-se também, embora de modo indireto e reconhece-se até mesmo superficial, ao fato de outras noções como relevância, impacto eficácia ou autoridade cognitiva portarem em si limitações semelhantes às atribuídas à qualidade. A imputação da semelhança entre as noções analisadas justifica-se pela identificação dos mesmos compromissos teórico-metodológicos e por isso paradigmáticos que se depreendem dessas abordagens.

Deve-se ressaltar que a recusa da qualidade (e das noções correlatas) como conceito não quer dizer abandono da temática. Ao que parece cada uma das noções tem um ciclo de vida determinado. A relevância assume a dominância durante os anos de 50 até os 70 (SARACEVIC 1971, 1975); qualidade/valor aparenta já ter experimentado seu auge em fins da década de 80 e início da de 90; e impacto e eficácia surgem como novidades mais recentes (SARACEVIC. 1992; MENO. 1993. 1995.a. e b.). A mudança de ênfase e de termos designativos não significa que o tema da avaliação da informação deva ser descartado. Ao contrário, a persistência da preocupação anuncia sua importância. O cerne da questão está na superficialidade teórica das abordagens existentes. Também não implica a desmotagem de programas de pesquisa empírica com base nessas noções porque os paradigmas tem o poder de dogmas, sendo necessária uma revolução para a adesão a um novo paradigma (KUHN, 1994). No entanto, a sensação de perplexidade frente ao tema da qualidade experimentada pela comunidade dos praticantes na ciência da informação e a

urgência de se sintonizar a agenda de pesquisa aos problemas da sociedade da modernidade - ou como querem alguns, da sociedade da informação - exigem a tomada de posição da comunidade de praticantes da ciência da informação para manifestar seu compromisso social enquanto prática científica (DEMO. 1995).

CAPÍTULO 5

À GUIA DE CONCLUSÃO: EM BUSCA DE TEORIA

A investigação sobre a qualidade da informação revelou tratar-se de uma noção vaga, imprecisa, impregnada de contaminações ideológicas com o senso comum, principalmente com uma certa cultura da qualidade dominante no ambiente da empresa, que se alastra pela sociedade mais ampla. Procurou demonstrar da mesma forma, que a recorrência ao termo valor não ajuda a deslindar o conceito, mesmo porque do jeito como é comum entre apropriado no discurso da disciplina, ao invés de ser enriquecido, perde a densidade teórica, deixando de portar 'algo de misterioso' (MARX, 1952). A passagem por outras noções como autoridade cognitiva, relevância, impacto ou eficácia revelou haver parentesco das diferentes noções entre si e destas com a qualidade. Cada uma delas parece ser extensão da outra, não em sentido de aprofundamento do objeto de avaliação da informação, mas de amplificação do programa realista/empirista/positivista e do método indutivo que lhe é solidário.

As perspectivas vislumbradas em aportes recentes, que se abrem para a ciência da informação em especial o projeto cognitivo oferecem terreno teórico pouco sólido para a concretização do personagem principal, o sujeito da informação. O usuário surge psicologizado, abstraído de sua individualidade social. Nessa perspectiva, a avaliação da informação fica restrita a ocasiões pontuais de busca da informação, através de abordagens particulares para cada caso. A crítica fornecida pelo instrumental teórico da sociologia de GIDDENS (1991) mostrou por sua vez um sujeito ou ator social impregnado dos valores da modernidade e socializado na confiabilidade em relação a sistemas peritos anônimos. No cenário da modernidade, a solidez dos valores tradicionais desaparece e o sujeito vivência o cotidiano sob o risco e a incerteza da ação. Para que pensar em qualidade da informação desligada desse cenário, como se tratasse de um objeto em si, sem raiz e sem história? A referência unívoca a contextos institucionais restringidos à empresa, à biblioteca, à comunidade

científica, estreita o escopo da avaliação a cada instituição social em particular, cujos objetivos e interesses somente são compreendidos à luz de sua inserção na estrutura social. Pelo mesmo motivo a constante invocação ao usuário e seu contexto como parâmetros para o julgamento da informação cai no vazio, na medida em que não se constrói teoricamente o usuário como um sujeito social, esquecendo-se de que o usuário se configura para além do contexto individual/institucional.

A tomada da ciência da informação como uma disciplina da área das humanidades, posição comum no pensamento da ciência da informação, pode subverter esse estado das coisas. Entretanto é preciso preliminarmente demarcar o tipo de inserção da ciência da informação na área das humanidades. A simples alusão ao pertencimento da disciplina a um grande ramo do conhecimento manifesta intenção de privilegiar um determinado lado do objeto de estudo e de prática, sem no entanto definir o modo específico de apreendê-lo. Trata-se de uma posição genérica e abstrata de pensar o fenômeno, inócua enquanto provocadora de construção teórica, porque ela pode incorporar quase todo o conhecimento que se refira ao homem ",

Mesmo aceitando a multidisciplinaridade como a condição necessária de uma ciência pós-moderna, como quer WERSIG (1993), é necessário precisar de onde virão os conceitos e como serão apropriados. É preciso ainda privilegiar a construção teórica e a inserção política do objeto de estudo, ao invés de investir na busca de definições imediatas e apressadas de noções específicas

³²Sobre o rótulo de "humanidades" podem ser incluídas, entre outras, as disciplinas das ciências sociais *stricto sensu*: sociologia, antropologia e ciência política. Pode-se ainda incorporar a história, a economia política, a filosofia e a psicologia. Mesmo essa série de disciplinas mais tradicionais não esgota o conjunto dos saberes que pode ser considerado como pertencente às humanidades. Além disso, cada uma dessas disciplinas possui um determinado método de abordagem do fenômeno humano. Acresce ainda que, no interior das próprias disciplinas, há diferenciações teóricas e metodológicas que implicam modos diversos de apropriação do objeto de estudo.

(BACHELARD. 1978.a). Seguindo tais rumos, a abstração da noção 'qualidade'

- ou de qualquer outro termo equivalente ou aparentado - e rompida em favor de uma teoria efetiva com potencial para iluminar os fenômenos a serem escrutinados, pois as noções só adquirem consistência por referência a um marco conceitual coerente dos pontos de vista lógico e de conteúdo, ou seja. um marco que possua 'qualidade formal' (DEMO. 1995).

A sugestão que traz esta investigação é a de se tomarem as ciências sociais (neste caso particular, deu-se privilégio à sociologia e à economia política) como marco referencial mais ampliado da análise da informação. Significa realizar a apropriação de enfoques teóricos e metodológicos das ciências sociais, observando o rigor conceitual de origem para aplicá-los ao objeto 'informação'. Conforme lembra DEMO (1995. p. 25) o trabalho científico com as ciências sociais exige - além do requisito da qualidade formal na apropriação do objeto de estudo - a passagem pelo critério da qualidade política: "Qualidade política não substitui nem é maior que a qualidade formal. Tem apenas seu lugar, pois havendo ideologia intrínseca nas ciências sociais, é de igual maneira essencial demarcar qual sua ideologia predominante, a quem serve, que tipo de sociedade favorece e coibe."

Nessa direção, trabalhos selecionados na literatura da ciência da informação e das ciências sociais desvelam ângulos que podem ser privilegiados para o desenvolvimento da construção teórica sobre o tema da qualidade da informação, objeto específico desta investigação. Os autores selecionados CAPURRO (1990), DERVIN (1993) DANTAS (1994). LOJKINE (1989) e ROSZAC (1989) ampliam as reflexões relativas à qualidade da informação, ao remeterem a questão para o cenário da sociedade na modernidade (ou da

sociedade pós-industrial ou pós-moderna¹³). Alertam para a tendência de se transformar a informação em mercadoria e submetê-la dessa forma aos interesses do capital. Chamam a atenção para as possibilidades de outras estratégias de controle - em substituição ao controle monolítico do Estado - da geração e circulação e da informação. Pensam na inclusão-exclusão de parcelas da população dos benefícios da expansão da informação propiciada pelas novas tecnologias. Sente-se no entanto uma espécie de otimismo, ou no mínimo, apesar dos alertas, alguma expectativa favorável frente às condições da tecnologia da informação na direção de ampliação da democracia na sociedade. Tal esperança está justificada na resistência de o objeto 'informação', se encaixar no estatuto de mercadoria *stricto sensu* por não ser possível atribuir-lhe um valor de troca.

CAPURRO (1990) propõe o conceito de 'poluição da informação' que operaria através da ênfase no caráter social da informação. Advoga nossa responsabilidade social pelas conseqüências causadas pelas novas tecnologias da informação, que ocupam hoje um papel fundamental na conformação, não somente dos meios de comunicar, mas também de aspectos da vida individual e social. A dissolução do ideal de um controle global do conhecimento em relação ao conteúdo e ao processo de troca e uso simbólicos da informação - característica da modernidade - é considerada pelo autor como algo positivo e como um desafio para a construção de novos modos de organização da troca simbólica numa sociedade pluralista (CAPURRO. 1990. p. 124-125). Entretanto, o autor adverte que a condição de modernidade pode trazer, por um lado a dissolução do conhecimento, e por outro, sua transformação em valor de troca, duas possibilidades que constituem riscos ecológicos (da informação). O autor

¹³Extrapolando os objetivos desta investigação a discussão sobre o termo mais apropriado para designar o momento atual de nossa sociedade. Embora cada uma dessas palavras implique uma determinada postura teórico-ideológica sobre a sociedade, serão tomadas aqui como sinônimas.

acrescenta que o pluralismo conseqüente da dissolução do controle global do conhecimento, não toma superados ou obsoletos outros meios de transmissão da informação - formais ou informais. Adverte que se deve buscar preservar valores tradicionais, atribuídos por exemplo, aos livros. Caberia ao cientista da informação, seguindo sua proposta, atuar de modo teórico, ético e prático sobre as condições de produção e circulação da informação tal como os ecologistas da natureza tratam a poluição ambiental. Para o autor, numa perspectiva da sociedade global, a poluição da informação pode ser proposta como o problema do abismo entre as nações ricas e pobres em informação. A tecnologia, acrescenta, explicitou questões sobre o domínio da informação e sobre a acessibilidade à informação e tomou claro serem essas questões-chave para o desenvolvimento cultural e econômico de cada nação. É um problema central para o ecologista da informação criticar esse abismo, teórica e praticamente. Enfim, para o autor, dessa perspectiva global, “interrogar sobre a relação entre qualidade e informação significa interrogar sobre a qualidade ecológica da informação” (CAPURRO. 1990, p. 129-130).

A proposta de ecologia da informação trazida por CAPURRO (1990) provoca uma série de questões que podem ser transformadas em objetos da agenda de pesquisa e de prática dos cientistas da informação. O próprio autor sugere, no final de seu artigo apresentado no seminário *NORDINFO* (1989), uma listagem de problemas a serem enfrentados, que podem ser assim sumariados: promoção de discussões regionais e internacionais sobre ecologia da informação, visando a alertar ser a globalização da informação um problema das políticas nacionais e internacionais de informação: a questão de que a moderna tecnologia informacional não se restringe ao acesso ao computador para os países pobres em informação, mas inclui a decisão sobre o que é mais importante e sobre o modo de ajudá-los na promoção de sua identidade nos campos da produção.

distribuição e uso da informação: a responsabilidade dos países (no caso, europeus) de criarem formas de generalização do acesso à informação eletrônica, similar à criação de bibliotecas públicas nos três últimos séculos: a identificação de maneiras de se enfrentar o débito de informação dos países pobres em informação, de modo a se evitar a migração de cientistas e, em consequência, aprofundar o abismo entre países pobres e ricos: o incentivo a todas as espécies de atividades educacionais de tal forma a aumentar o sentimento de alerta sobre os perigos e benefícios da informação globalizada e, finalmente, a criação de grupos cooperativos de trabalho das áreas da ciência da informação e da biblioteconomia com campos interrelacionados (informática e ciências sociais) para discussão e propostas de soluções concretas.

A agenda sugerida por CAPURRO (1990) é provocativa sob dois aspectos. O primeiro refere-se ao tom de certa forma paternalista com que encara os problemas da ecologia dos países pobres em informação. Essa posição é assemelhada àquelas assumidas nos projetos 'imperialistas' predominantes nas décadas de 60 e 70, para os países subdesenvolvidos ou em desenvolvimento. O segundo aspecto refere-se ao modo de compreensão da interrelação entre as nações. No contexto da modernidade e da globalização da economia ocorre, de certa maneira, a eliminação da barreira entre países ricos e pobres em relação ao consumo de bens, entre eles, a informação.⁴ As camadas privilegiadas dos países "pobres" têm a mesma, ou no mínimo chances similares, de acesso à informação que estratos sociais assemelhados dos países ricos. Os excluídos na realidade não são os países pobres como um todo, mas os estratos sociais marginais da sociedade globalizada que não fazem parte do mercado mundial.

⁴ A nova forma de cidadania 'oficial' está baseada primordialmente no mercado, classificada pelo **marketing** global em segmentos de consumo, como pessoas que se agrupam de modo horizontal e transnacional. (ORTIZ, 1994)

No caso dos países pobres, as camadas excluídas são evidentemente muito mais extensas do que as dos países ricos. O problema não está somente em se disponibilizarem tecnologias de telecomunicação para as populações, como garantia de acesso à informação, mas envolve a implantação de políticas sociais mais ampliadas e, em especial, políticas educacionais". Essas considerações sugerem a redefinição da forma de abordagem dos problemas propostos como essenciais na agenda da 'ecologia da informação'. Trata-se de pensar nos que estão de fora dos 'benefícios' da globalização, buscando estratégias ampliadas de democratização/socialização da informação.

DERVIN (1994) assume uma outra visão da problemática da informação na sociedade. Discutindo a relação entre informação e democracia, questiona os pressupostos epistemológicos e ontológicos subjacentes às formas de entendimento da questão nos 'estereótipos' correntes de abordagem da informação¹. Enfatiza a presença da dualidade ordem/caos nas postulações sobre a relação entre informação e democracia em cada um dos 'paradigmas' utilizados na literatura. Defende a posição 'comunitarista' segundo a autora, a única capaz de superar a dualidade posta pelos outros modelos. Essa proposta incorpora, vai dizer: "tanto a construção quanto a desconstrução como aspectos do conhecimento; assume que padrões de julgamento do processo de conhecer concentram o foco em recursividades, consequências, contigüidades e

⁵ ORTIZ (1994) chama a atenção, por exemplo, para a necessidade de conhecimento do inglês para se ter acesso à informação globalizada. O inglês assume, vai dizer, a forma de língua transnacional, a segunda língua das diferentes nações.

⁶ A autora adita o termo 'estereótipo' porque, vai dizer, realça aspectos de cada uma das formas de abordagem, e por isso as diferentes abordagens não incluem, na prática, todas as características apontadas. Mas, para efeito de compreensão, pode-se tomar o conceito de paradigma como equivalente a estereótipo.

⁷ Identifica seis 'estereótipos' nomeados como: dogma da autoridade da informação, naturalismo/emprirismo/positivismo, relatividade cultural, construtivismo, pos-modernismo e comunitarismo. cujas premissas têm implicações ideológicas que se traduzem em políticas de informação.

intersubjetividades. ao invés de se basearem em fatores externos imutáveis; assume que o processo de conhecimento é feito e refeito, retificado e conservado, ameaçado e destruído na comunicação: no diálogo, na disputa e na negociação. Em contraste com outras posições, enfoca os 'como' e não os 'por quem' e os 'por que'." (DERVIN. 1994. p. 377). A perspectiva comunitarista acrescenta, oferece não somente justificativa epistemológica mas também um 'mandato ontológico' para a visão da relação entre informação e democracia. O aspecto mais significativo dessa posição, reforça a autora, está no privilégio dedicado ao processo pelo qual humanos, individual ou coletivamente, constroem e desconstroem ordem e caos. A maior importância das considerações expostas, complementa, está na proposta de revisão da narrativa sobre informação e democracia. Após elencar diferentes consequências nas políticas de informação das ideologias subjacentes aos diferentes 'estereótipos' sobre informação e democracia - tais como a visão de que a disponibilização de recursos informacionais seja idêntica à acessibilidade num 'mercado livre de informação', a incorporação da relatividade cultural de modo estanque e através de padrões externos de definição de grupos (culturais-demográficos), ou a visão individualista extremada do aporte cognitivo - sugere a adesão à perspectiva comunitarista. Essa perspectiva, vai dizer, propõe incorporar o usuário, em todos os aspectos relevantes, no 'coração' do sistema. Dessa forma, as múltiplas construções do usuário são incorporadas em sua estrutura. Fornece como exemplo dessa alternativa um 'sistema médico' de informação que deve incorporar interesses não só de médicos, como de enfermeiros, de pacientes, da família e de todos aqueles que estão engendrados na trama da situação.

Ontologia pode ser entendida como a parte da metafísica que se preocupa com o 'ser' em si mesmo. No caso pode significar, que na concepção comunitarista esta incluída uma concepção de homem do ponto de vista filosófico.

A sugestão de DERVIN (1994) de revisão dos pressupostos da relação entre informação e democracia inclui a efetiva participação do usuário na configuração dos sistemas de informação, invertendo a situação corrente de o usuário ser mero consumidor ou receptor da informação. Subverte-se dessa maneira, não só a configuração dos sistemas, como as perspectivas de avaliação da informação. O usuário ou os indivíduos sociais entram desde o início do processo, participam de modo interativo entre si e com os provedores ou analistas da informação. Sendo assim, através das tecnologias de informação poderia se restabelecer, de certa forma, o diálogo característico das situações face a face, rompido pelas condições de anonimato estabelecidas na modernidade - através dos mecanismos de desencaixe-reencaixe, segundo GIDDENS (1991). Pode-se extrapolar a idéia de democracia da informação definida pela interação de usuários para redes de comunicação do tipo INTERNET. Nelas estão estabelecidas as premissas de um processo interativo de montagem/desmontagem/remontagem de informações, incorporando dimensões dinâmicas do processo de busca e troca de informações. Tanto no caso de sistema de informação específicos como os sugeridos por DERVIN (1994), como no caso das redes de computadores, o problema está em definir o papel do cientista da informação nesses processos. Pelo que se pode deduzir das propostas da autora, o papel do cientista da informação seria o de ordenar o caos resultante da diversidade de interesses em informação. Embora DERVIN (1994) reconheça que a construção teórica sobre as premissas apresentadas ainda esteja por se fazer, e que as perspectivas assinaladas tenham o caráter de utopias, o modo como expõe sua proposta, é sem dúvida provocador de novas questões conceituais e práticas. Nessa ótica, a possibilidade de diálogo e de interação entre as diversidades de interesses dos usuários de um sistema de informação seria parâmetro fundamental para sua avaliação.

Em uma linha diferente de preocupação. DANTAS (1994) tenta demonstrar o valor da informação a partir da teoria marxista do valor-trabalho. Na sociedade pós-moderna ou pós-industrial, argumenta o autor, o capital já não pode acrescentar mais trabalho vivo para valorizar o trabalho morto. E da informação processada, morta de onde retira o valor necessário à sua continuada acumulação, isto é, do trabalho com informação (semântico-sintático)

transferido para a tecnologia da máquina.⁹ Embora o autor não siga a visão de MARX (1976) por atribuir à informação o papel de meio por excelência de obtenção do valor⁴⁰, uma de suas proposições de maior interesse são extraídas da discussão que faz sobre a 'reificação' da informação. Vai dizer o autor que a sociedade pós-industrial caracteriza-se pela incorporação da informação 'social'⁴¹ aos meios físicos de registro e transporte. A informação passa a se confundir com esses meios, sem se distinguir a informação do suporte que a transmite. Acrescenta: "a informação social gerada e processada pelo trabalho social geral é reificada e objetivada através de sua transformação em documento, contrato, declaração de patente ou dado eletrônico de um computador. E degradada a mercadoria e como tal, parece dotar-se de valor de troca, recebendo seus produtores um suposto salário ou outra forma de renda." (DANTAS, 1994.

⁹MARX (1976) considera que o trabalho morto (máquinas e equipamentos, incluindo a tecnologia) não gera valor no momento da produção da mercadoria. Nesse momento ele entra como capital fixo, não sofrendo alteração de valor durante o processo de produção da mercadoria. Num momento anterior da produção, quando foram produzidas máquinas como mercadorias para serem vendidas no mercado, é que houve incorporação de valor. Também deve ser lembrado que o trabalho humano, quer vivo ou morto, não é apenas trabalho manual, mas é sempre também trabalho intelectual ou informação. Este parece ser um dos equívocos na apropriação de DANTAS (1994) de categorias marxistas para a aplicação à teoria da informação, distanciando-se da ortodoxia marxista e aproximando-se mais da tendência de se pensar a questão a partir da noção de valor-saber (LOJKINE, 1995).

"De alguma forma em seu texto a idéia de valor acaba se assemelhando a preço de mercado como pensa a teoria econômica neo-clássica, o que contradiz radicalmente a teoria econômica de Marx (MARX, 1976).

⁴¹Para DANTAS (1994) a informação é toda ela social, pois dentro de cada subsistema social (trabalho, família, bairro, igreja, amigos, etc.) "o indivíduo recebe sempre influências sociais do ambiente ou ruídos que não poderão de deixar de afetar seus comportamentos e decisões." (DANTAS, 1994, p. 171).

p. 177). O autor chama a atenção para o fato de que, ao ignorar as qualidades intrínsecas da informação - ser um processo interativo, indivisível e semântico - o capital a reduz à coisa, a mercadoria ou ao bem informacional. Porém, mesmo assim continua difícil, afirma o autor, determinar um valor de troca ou valor econômico da informação, argumentando estar isso demonstrado no impasse experimentado por economistas neo-clássicos ao tentarem determinar seu valor econômico. Constata ainda tendências, na economia marxista como um todo, em negar o valor econômico da informação, que estaria localizada na esfera da circulação e não da produção. Após uma série de desvios. DANTAS (1994) propõe-se a encontrar o valor da informação a partir da noção de 'valor esperado'. Diz o autor que o valor esperado (pelo usuário) está relacionado à segurança em relação à fonte. Se um indivíduo acredita no ganho adicional advindo da informação, estaria disposto a pagar um preço por ela. O valor esperado seria o ganho maior que a informação aportou, tendendo-se a valorizar mais qualquer possibilidade de se anteciparem as incertezas. O dado extraído da incerteza já processada, conclui, pode ser dotado de valor. Insiste em demonstrar que, apesar de não possuir um valor de troca, a informação é apropriada pelo capital através de seu valor de uso. Sendo assim, o trabalho com informação (do jornalista ou do datilógrafo, conforme alguns de seus exemplos) acrescentaria valor aos produtos gerados. Segundo o autor, uma outra forma de assegurar renda sobre o valor de uso real da informação social apropriada, é a afirmação de direitos jurídicos de propriedade sobre o resultado da busca da informação pelas empresas, concedendo ao interessado (usuário) direitos de uso sem lhe alienar o direito de propriedade, regulados e assegurados pelo Estado.

O estudo de DANTAS (1994) é um esforço na direção de se abrirem trilhas para se repensar a informação no quadro referencial da economia política e da categoria 'valor'. Sugere linhas de pesquisa sobre o valor da informação em

processos de trabalhos particulares, intelectuais ou burocráticos que operam eminentemente com a informação. Seu estudo vem ainda em reforço às denúncias sobre a transformação da informação em mercadoria e recupera a afirmação de McLUHAN (1969) sobre a transmutação do valor do conteúdo semântico da mensagem para os meios de sua transmissão (reificação da informação).

Uma análise mais fiel ao pensamento marxista é encontrada em LOJKINE (1995) sobre a questão econômica da informação na sociedade moderna. O autor enfoca como centro de sua crítica as tendências da sociedade moderna de transformação da informação em mercadoria, sobrepondo o valor de troca sobre o valor de uso. Utilizando postulações de WIENER (1978), argumenta que a informação circula de forma diferente na sociedade. O processo de troca de mercadorias baseia-se na circulação de valores abstratos, mas a circulação de mercadoria é “antes um processo vivo e ininterrupto” (LOJKINE, 1995, p. 17). E pois um valor não mercantil, ligado por um lado à sua capacidade de circulação e por outro à sua transmissibilidade. O valor da informação reside prioritariamente na amplidão de seu uso determinado pela originalidade e não pelo volume de sua troca. Apesar de reconhecer que as proposições de WIENER (1978) não impediram a mercantilização da informação⁴⁹ LOJKINE, (1995, p. 18) defende a tese de que a revolução informacional trouxe novos desafios e possibilidades para a organização da produção de forma mais justa, afirmando: “As novas tecnologias informacionais ao penetrarem o processo de trabalho criam condições de ruptura das divisões seculares entre os que trabalham e os que decidem.*” A razão, vai dizer, está na constatação de que a “manutenção dos antigos muros em torno da informação estratégica na realidade agrava os

4- Por exemplo, o desenvolvimento do mercado de patentes científicas e obras de arte: comércio de programas para computador, ou a industrialização da cultura via *mass media*.

círculos viciosos e os bloqueios organizacionais." Face ao impressionante estoque de informações estratégicas que os dirigentes das grandes organizações detêm, não podem considerar a informação como capital, segundo o autor, por duas razões: "De um lado, porque a máxima acumulação de informações não produz a riqueza, mas a asfixia (o que denomina de 'gargalo burocrático'). De outro, porque o monopólio elitista das informações é, a longo prazo, ineficaz: "na medida em que não se partilha e não se faz circular as informações elas se esclerosam e se reproduz, finalmente, o círculo vicioso dos surdos (os dirigentes) e dos mudos (os executores)." (LOJKINE, 1995, p. 311).

A linha de pesquisa sugerida por LOJKINE (1995) tem grande interesse para a análise da informação estratégica quer do ponto negativo - o esclerosamento da informação elitizada no ambiente da empresa - quer do ponto positivo - sua potencialidade enquanto impulsora de diminuição da alienação dos processos de trabalho e na ampliação da participação dos trabalhadores na administração, ou seja, no poder decisório das empresas.

Um outro tipo de reflexão crítica, com ênfase na abordagem social, está presente em ROSZAC (1988). Após denunciar extensamente a transformação da informação em mercadoria, faz alusão à questão da qualidade, através da crítica às concepções dominantes, que trabalham com a suposição de que o pensar é uma forma de processamento da informação. Sendo assim, quanto maior a quantidade de dados, maior seria a compreensão. Cai-se então no problema de excesso de dados e busca-se a solução no computador. Mas, vai dizer o autor, a solução não está em métodos mecanizados de se organizar o excesso, mas num novo padrão de discurso político, segundo o qual: "Numa democracia viva, não é a quantidade mas a qualidade da informação que importa. Quais são os critérios de qualidade? Relevância, coerência e *insight*. Como fazemos esses

critérios funcionar? Configurando a informação na forma de questões. As questões, por sua vez, são bem formuladas quando ajudam a focalizar a atenção, levantam questões, facilitam a crítica e finalmente nos permitem fazer escolhas de maneira que possamos discriminar de modo inteligente entre todas as opções disponíveis." (ROSZAC. 1988. p. 190). Seu projeto segue na direção de se transformar a informação em problema político. E a condição para tal transformação é a de que a informação seja iluminada pelas idéias da filosofia política clássica: justiça, liberdade, dever, lealdade, etc. Tratando-se de meros dados, estes durariam até se tomarem antiquados, mas as idéias sobrevivem cristalizadas em "leis, programas, políticas: temas e imagens míticas. Para ter algum valor, os fatos têm de ser usados a serviço de imagens e idéias como essas." (ROSZAC. 1988. p. 192). Portanto, para esse autor, são as idéias que determinam o valor da informação.

A invocação do valor centrado na idéia vem em confronto direto com a negação do valor filosófico da informação, postulação recorrente na literatura, principalmente na vertente da informação gerencial. Sua proposição sugere inserir-se a informação em princípios éticos, morais e políticos, o que implica repercussões tanto na agenda de pesquisa para a ciência da informação como para a formação básica do profissional, que deveria incorporar denso conteúdo em ciências humanas, de modo a sensibilizá-lo para grandes questões filosóficas e éticas. Com bagagem dessa natureza, o cientista da informação passaria a exercer um papel, não mais de filtro, mas de um hermeneuta, habilitado a deslindar o significado do texto, do sistema ou da imagem no contexto do usuário, agora sim, humanizado.

Como se procurou demonstrar, as posições críticas, representadas pelos autores selecionados, apontam rumos para a revisão do modo de pensar e de apreender a avaliação da informação no contexto da sociedade, sem querer com isso dizer que sejam essas as únicas formas possíveis de se acercar do fenômeno. No entanto, ignorar questões desse tipo na construção teórica do tema empobrece o universo de preocupação dos cientistas da informação, deixando-os de fora dos problemas candentes e de profundo interesse social. Não querer dar o salto da questão pontual da qualidade da informação em direção ao pensamento sobre avaliação da informação conectado à modernidade e aos problemas sociais, que a denominada sociedade da informação proclama, significa perder a oportunidade de se localizar de modo privilegiado, nos espaços epistemológico e social que a crise do saber e o momento histórico proporcionam para os praticantes dessa nova e moderna - ou pós-moderna - ciência da informação.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ABELSON. P. Mechanisms for evaluating scientific information and the role of peer review. *Journal of American Society for Information Science*, n. 41. v.3. p. 216-222. 1990.
- ANDERSON. P. Wasteful publication in scholarly journals: an analysis of the implication for the scholarly communication process. *Library' Information Research* .Ytnrs. v.16. n.56. p. 21-25. 1993.
- ARENDT. H. A crise na cultura: sua importância social e política. In: *Entre o passado e o futuro*. São Paulo: Perspectiva. 1992. p. 248-281.
- BACHELARD. G. *A filosofia do não*. São Paulo: Abril Cultural. 1978.a. p.4-87.
- BACHELARD. G. *O novo espírito científico*. São Paulo: Abril Cultural. 1978.b. p. 91-179.
- BATES, M. J. System meets user: problems in matching subject search terms. *Information Processing and Management*, v.13, p. 367-375, 1977.
- BELKIN. N. J.. ODDY. R.N., BROOKS, H. M. ASK for information retrieval: part I. Background and theory. *Journal of Documentation*, v.38, n.1, p. 61-71. 1982.
- BERGER. P.. LUCKMANN. T. *A construção social da realidade: tratado de sociologia do conhecimento*. Petrópolis: Vozes. 1973.
- BRIER, S. A philosophy of science perspective: on the idea of a unifying information science. In: VAKKARI. P. & CRONIN, B. eds. *Conceptions of library and information science*, London: Taylor Graham, 1992. p. 97-108.
- BUCKLAND. M. K. Information as thing. *Journal of American Society for Information Science*, n. 42, v.5. p. 351-360, 1991.
- CAPURRO, R. What is information science for? A philosophical reflection. In: VAKKARI, P.. CRONIN, B. (Eds.) *Conceptions of library> and information science*. London: Taylor Graham. 1992. p.82-96.
- 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.

- CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO. Brasília: IBICT. v. 22. n. 2. 1993.
- COLE. C. Shannon revisited: information in terms of uncertainty. *Journal of American Society for Information Science*. v. 44. n.4. p. 204-211. 1993.
- COLE. C. Operacionalizating the notion of information as a subjective construct. *Journal of American Society for Information Science*, v. 45. n. 7. p. 465-476. 1994.
- COMTE. A. Discurso sobre o espírito positivo. In: GIANNOTTI. J. (Ed.) *Auguste Comte*. São Paulo: Abril Cultural. 1978. p. 43-94.
- COONELL. J. J. The fallacy of information resource management. *Infosystems* v.28. n.5. p. 78-84. 1981.
- COONEY. J. P. Qual o real valor da informação? *Rev. Esc. Biblioteconomia UFMG*. v.20. n.2 . p. 176-190. 1991.
- CRAWFORD. S. & STUCKI, L. Peer review and the changing research record. *Journal of American Society for Information Science* v.41, n.3. p. 223-228, 1990.
- DANTAS, M. *Trabalho com informação: investigação inicial para o estudo da teoria do valor*. Rio de Janeiro: UFRJ. 1994. (Dissertação de mestrado).
- DE MEY, M. The relevance of the cognitive paradigm for information science. In: *Theory and application of information research'*, proceedings of the second information research forum on information science. London: Mansell Publishing, 1980. p. 48-61.
- DEMO. P. Débito social da ciência. In: *Metodologia científica em ciências sociais*. São Paulo: Atlas, 1995. p. 16-40.
- DERVIN, B. Useful theory for librarianship: communication, not information. *Drexel Library Quarterly*, n.13, p.16-32. 1977.
- DERVIN, B. Information, democracy: an examination of underlying assumptions. *Journal of American Society for Information Science* v.46, n.5. p.369-385. 1994.
- DOMINGUES. I. R. A abordagem estrutural do texto filosófico. In: *Estruturalismo: memórias e repercussões*. Rio de Janeiro: Diadorim. 1996. p.137-153.

- DURKHEIM. E. *As regras do método sociológico*. São Paulo: Companhia Editora Nacional. 1966.
- EATON. J. J.. BAWDEN. D. What kind of resource is information? *International Journal c Information Management*, n. 11. p. 156-165. 1991.
- EISEMBERG. M.. SCHAMBER. L. Relevance: the search for a definition. *Proceedings of 51 'si Annual Meeting of American Society for Information Science*, v.25' p. 164-168. 1988.
- EKLAND. I. A inalcançável certeza. *O Correio da UNESCO*, v.24. n.4, p. 20-22, 1996.
- FROHMANN. B. Knowledge and power in library and information science: toward a discourse analysis of the cognitive view point. In: VAKKARI. P.. CRONIN. B. (Eds.) *Conceptions of Library and Information Science*. London. Los Angeles: Taylor Graham, p.135-148. 1992.
- GIDDENS, A. *As conseqüências da modernidade*. São Paulo: Editora da Universidade Estadual Paulista, 1991.
- GINMAN.M. Quality information and information for quality. In: WORMELL, I. (Ed.) *Information quality: definitions and dimentions*, London: Taylor Graham, 1990. p. 18-33.
- GRIFFITHS. J. M. The value of information and related systems, products and services. *Annual Review of Information Science and Technology*, n.17. p.269-264, 1982.
- HARTER, S. P. Psychological relevance and information science. *Journal of American Society for Information Science*, v. 43. n.9, p. 602-615. 1992.
- HARTER, S.P., HOOTEN, P. A. Information Science and scientists: JASIS, 1972-1990. *Journal of American Society for Information Science*, v. 43, n. 9. p. 583-593, 1992.
- HEDEGUS. P. Information production and use: issues and questions in the meeting of needs. In: WORMELL. I. (Ed.) *Information quality: definitions and dimentions*. London: Taylor Graham. 1990. p. 73-82.
- INGVERSON, P. Conceptions of information science. In: VAKKARI, P., CRONIN. B. (Eds.) *Conceptions of library and information science*. London, Los Angeles: Taylor Graham. 1992. p. 299-312.

- KUHLTHAU. C. *Seeking meanings: a process approach to librarian and information science*. New Jersey: ABLEX. 1994.
- KUHN. T. *A estrutura das revoluções científicas*. São Paulo. Perspectiva. 1994.
- LECOURT. D. (Ed.) *Gaston Bachelard Epistemologia: trechos escolhidos*. Rio de Janeiro: Zahar. 1977.
- LOJKINE. J. *A revolução infotwacional*. São Paulo: Cortez. 1995.
- McGARRY. K.J. *The changing context of information*. London: Clive Bingley. 1981.
- McLUHAN. M. *Os meios de comunicação como extensões do homem*. São Paulo: Cultrix. 1969.
- MACHLUP, F. Knowledge: its creation, distribution and economic significance
In: *Knowledge and knowledge production*. Princeton. New Jersey: Princeton University Press. 1980. v.1.
- MAGEE, B. *As idéias de Popper*. São Paulo: Cultrix, 1979.
- MARCHAND. D. Managing information quality. In: WORMELL, I. (Ed.) *Information quality: definitions and dimensions*. London: Taylor Graham, 1990. p. 7-17.
- MARX, K. Para a crítica da economia política. In: *Manuscritos econômico-filosóficos e outros textos escolhidos/Karl Marx*. São Paulo: Abril Cultural. 1978. p. 103-257.
- MARX. K. *El capital: crítica de la economia política*. 3 v. Mexico-Bogota: Fondo de Cultura Económica. 1976.
- MENOU, J.M. Measuring the impact of information on development. *International Development Research Centre (IDRC)*, Ottawa-Canada. 1993.
- MENOU, J.M. The impact of information -1. Towards a research agenda for its definition and measurement. *Information Processing and Management*. v.31, n.4, p. 455-477, 1995.
- MENOU. J.M. The impact of information - II. Concepts of information and its value. *Information Processing and Management*, v.31. n.4. p.479-490, 1995.

- MISKA. F. L. Library and information science: two paradigms. In: VAKKARL P., CRONIN. B. (Eds.) *Conceptions of library' and information science*. London: Taylor and Graham. 1992. p.229-267.
- MORIN. E. Por uma refo.rr.a do pensamento. *O Correio da UNESCO*. v.24, n.4. p.10-14. 1996.
- NEILL. S. D. The information analyst as a quality filter in the scientific communication process. *Journal of Information Science*. 15. p.3-12. 1989.
- NEHMY. R. Q. M. () *positivismo fisicalista de Durkheim*. Belo Horizonte: FAFICHUFMG. 1995-a. mimeogr.
- NEHMY. R. Q. M. *Leitura crítica do artigo de Bates (19~)*. Belo Horizonte: Escola de Biblioteconomia/ UFMG. 1995.b. (mimeogr.).
- NEHMY. R. Q. et al. A ciência da informação como uma disciplina científica. *Perpectivas em Ciência da Informação*. v.1. n.1, p. 9-25. jan/Jun. 1996.
- OLAISEN. J. Information quality factors and the cognitive authority of eletronic information. In: WORMFLL. I. (Ed.) *Information quality: definitions and dimensions*. London: Taylor Graham. 1990. p. 84-91.
- ORTIZ, R. *Mundialização e cultura*. São Paulo: Brasiliense, 1994.
- PAIM, I., NEHMY, R. M.Q., GUIMARÃES, C. Problematização do conceito de 'qualidade' da informação. *Perpectivas em Ciência da Informação*, v.1, n.1, p. 113-122. jan/jun. 1996.
- PINTO, D. Qualidade: o novo paradigma da sociedade capitalista In: *Cultura da qualidade versus qualidade de vida*. Rio de Janeiro: PUC. 1995. p. 104-173. (Dissertação de Mestrado).
- PARK, T. K. The nature of relevance in information science: an empirical study. *Library Quarterly*, v. 93, n.3, p. 318-351, 1993.
- POPPER. K. La lógica de las ciencias sociales. In: ADORNO. T. et. al. *La disputa del positivismo en la sociologia alemana*. Barcelona: Grijalbo, 1973. p.101-179.
- POPPER. K. A lógica da investigação científica. In: *Karl Popper*. São Paulo: Abril Cultural. 1980. p. 3-124.

- 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. 1989.
- ROSZAC. T. *The cult of information: the folklore of computers and the true art of thinking*. London: Paladin. 1988.
- SARACEVIC. T. The concept of relevance in information science: a historical review. In: *Introduction to information science*. New York: Bowker, 1970. p.11-151.
- SARACEVIC. T. Relevance: a review and framework for the thinking on the notion in information science. *Journal of American Society for Information Science*. v.6. n. 5. p. 321-343. 1975.
- SARACEVIC. T. Information science: origin, evolution and relations. In: VAKKARI, P.. CRONIN. B. (Eds.) *Conceptions of library and information science*. London: Taylor Graham. 1992. p.5-27.
- SCHRADER. A. The domain of information science: problems in conceptualization and in consensus building. *Information Services & Use*, p.169-205. 1986.
- 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.
- SEREBNICK. J. Identifying unethical practices in journal publishing. *Library Trends*, v. 40. n.2, p. 357-372. 1991.
- TAYLOR, R. S. Information values in decision contexts. *Information Management Review*, v. 1, n.1, p.47-55, Summer, 1985.
- TRAGTENBERG, M. Introdução à edição brasileira. In: *Max Weber. metodologia das ciências sociais - parte 1*. São Paulo: Cortez. 1992, p. XII - L.
- VAKKARI. P. Library and information science: its context and scope. In: *Advances in Librarianship*, v. 18. Academic Press Incorporation. 1994. p.1-55.
- VICKERY. A. VICKERY. B. *Information Science: theory and practice*. London: Bowker-Saur, 1988.

- WAGNER. G. The value and the quality of information: the need for a theoretical svntesis: In: WORMELL. I. (Ed.) *Information quality: definitions and dimentions*. London: Taylor Graham. 1990. p. 69-72.
- WEBER. M. *Max Weber, netodologia das ciências sociais - parte 1*. São Paulo: Cortez. 1992.
- WERSIG. G. et all. The phenomena of interest to information science. *The Information Scientist*, v. 9. n.4. p. 127-140. 1975.
- WERSIG. G. Information science: the study of postmodern knowledge, *Information Processing & Management*, v. 29. n. 2. p. 229-239. 1993.
- WIENER, N. *Cibernética e sociedade: o uso humano de seres humanos*. São Paulo: Cultrix. 1978.
- WORMELL. I. Introduction. In: WORMELL. I. (Ed.) *Information quality: definitions and dimentions*. London: Taylor Graham. 1990. p. 1-6.

SUMMARY

This dissertation aims at salvaging the information quality notion fertility as a concept to enable research and practice in information science. In spite of being recognized as an important issue in the field, many authors have complained against insufficient discussion about the subject. This investigation uses, as a conceptual background, theoretical aspects from human sciences authors, specially from Gaston Bachelard *La philosophie du non* and from Anthony Giddens, *The consequences of modernity*. The analysis allows one to conclude that, from the epistemological point of view, information quality notion, as has been defined, is a vague and inaccurate notion that assumes the characteristic of an epistemological obstacle as defined by Bachelard. Usual information quality definitions in literature show they generally begin with features like 'precision', 'meaning over time', 'reliability', 'novelty', 'relevance', 'use value', 'perceived value' and others. Each author chooses some variety of them to build his own definition. The analysis of other notions like 'relevance', 'cognitive authority', 'effectiveness' or 'impact' demonstrates they don't allow any advancement in symbolic content, as to permit a real information evaluation. It also reveals the prevailing meaning in the various approaches as the ideas of 'excellence' and 'user' as part of information quality. These two ideas are scrutinized from the social sciences point of view, showing that under the chosen conceptual model the idea of quality as excellence constitutes an intrinsic element of information product or service as any expert system as defined by Giddens. In fact information quality does not possess sufficient autonomy to constitute a scientific concept. In the other hand, when the idea of user is started in society, he appears as a socialized subject in truth with anonymous technical expert systems, that in modernity increasingly replace traditional face to face relationship. The investigation continues by seeking new elements to support preliminary conclusion about the frailty of the information quality construct. It is possible to conclude that backing up the present empiricism-positivism paradigm may pollute this notion of common sense and

with a certain notion of quality based on business administration environment, so devoiding the concept of philosophical content. It is also discussed the inadequate utilization of the concept 'use value' of information related to information quality. Finally it is possible to conclude that information quality - or similar analysed notions - must definitively be refused as a construct. The investigation seeks in information science and human sciences literature - particularly sociology and political economy - for suggestions to information evaluation approach. It is proposed that research and praxis agenda must include theoretical as well as practical issues tuned in social problems as information accessibility of social class information "poor"; the relation between information and democracy and the inclusion of philosophical-ethical contents in information evaluation. At last it is proposed that information science takes a characteristic of modernity and that information scientist perform a real hermeneutic role towards information.