

XIX encontro nacional
de pesquisa em
ENANCIB ciência da informação

// SUJEITO INFORMACIONAL E AS
PERSPECTIVAS ATUAIS EM CIÊNCIA
DA INFORMAÇÃO. //

22-26
OUTUBRO
2018
LONDRINA/PR



XIX ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2018

GT-8 – Informação e Tecnologia

QUALIDADE DE USO DA INFORMAÇÃO: Um levantamento na BRAPCI (2000 - 2018)

Ismael Rodrigues dos Santos (Universidade Federal de Pernambuco)

Sandra de Albuquerque Siebra (Universidade Federal de Pernambuco)

QUALITY OF INFORMATION: A survey at BRAPCI (2000 - 2018)

Modalidade da Apresentação: Pôster

Resumo: Esta pesquisa visou investigar como a qualidade de uso da informação vem sendo abordada e trabalhada no contexto da Ciência da Informação no Brasil. É uma pesquisa de cunho qualitativo e descritivo, que utilizou como técnica de análise de dados a bibliometria e a análise sistemática. A coleta de dados foi realizada na base de dados BRAPCI, fazendo um recorte para o período de 2000 a 2018. Com essa pesquisa obteve-se um panorama de como a temática vem sendo abordada nas publicações, que áreas tem colaborado nas pesquisas, assim como de que forma essa abordagem vem sendo utilizada na prática. Verificou-se que a Universidade Estadual de Londrina concentra o maior número de pesquisadores que trabalham a qualidade de uso da informação e que autores de outras áreas do conhecimento se interessam em publicar sobre a temática na Ciência da Informação, muitas vezes com uma abordagem de avaliação da qualidade em contextos diversos (ex: Saúde e Ciências Jurídicas). Conclui-se que publicações que abordem a qualidade da informação atrelada a qualidade do sistema, muitas vezes chamada de qualidade de uso da informação, não são muito comuns no contexto da BRAPCI, sendo mais fácil encontrar na literatura trabalhos que foquem em uma temática ou em outra, separadamente.

Palavras-Chave: Qualidade de uso da informação; Qualidade da informação; Qualidade do sistema. Uso da informação.

Abstract: This research aimed to investigate how the quality of information use has been approached and worked in the context of Information Science in Brazil. It is a qualitative and descriptive research and bibliometrics and systematic analysis were used as data analysis techniques. The data collection was carried out in the BRAPCI database, making a cut for the period from 2000 to 2018. With this research we obtained a panorama of how the subject has been approached in the publications, which areas have collaborated in the research, as well as how this approach has been used in practice. It was verified that the State University of Londrina concentrates the largest number of researchers that work

the quality of information use and that authors of other areas of knowledge are interested in publishing on the subject in Information Science, often with an evaluation approach of quality in diverse contexts (eg Health and Legal Sciences). It is concluded that publications that address the quality of information linked to the quality of the system, often called quality of information use, are not very common in the BRAPCI context, and it is easier to find in the literature studies that focus on a theme or other, separately.

Keywords: Quality of Information Use; Information Quality; Information System Quality; Use of Information.

1 INTRODUÇÃO

A quantidade de informações disponibilizadas, de maneira desordenada e de fontes nem sempre confiáveis, na internet tornam-se um problema crescente na sociedade atual e para a recuperação pertinente de informação.¹ Diante desse quadro Tomaél et al. (2001) afirmam que o acúmulo de informações sem relevância aponta para a necessidade de filtros que permitam a recuperação de informações de qualidade e com maior revocação. Observa-se, então, que a questão da qualidade da informação assume um papel importante em um cenário onde o número de informações sem credibilidade só aumenta. De fato, a qualidade da informação tem ganhado destaque nas discussões nos cenários acadêmico e profissional, de forma proporcional a acelerada popularização das mídias sociais e dos aplicativos, que são canais pelos quais os sujeitos informacionais consomem, produzem, disseminam e compartilham todo tipo de informação. Tais meios podem tanto possibilitar a divulgação e compartilhamento de informações relevantes e confiáveis como podem, também, como colocam Ripoll e Matos (2017), possibilitar o consumo e disseminação de informações falsas, distorcidas e/ou manipuladas, servindo às mais diversas finalidades pessoais e institucionais. Ainda de acordo com os autores supracitados “A popularização de termos como ‘*fakenews*’, ‘pós-verdade’ e ‘desinformação’ tem trazido à tona uma recente preocupação com a veracidade e a confiabilidade das informações disseminadas na web” (RIPOLL; MATOS, 2017, p. 2336). Isso porque informações falsas, incompletas ou imprecisas podem influenciar nos processos de formação de opinião e construção de ideias e provocar a manipulação de notícias. Logo, os atributos de qualidade da informação apresentam potencial para contribuir nesse cenário. Arelada às questões da qualidade da informação estão também as relacionadas a qualidade dos sistemas que veiculam as informações disponíveis. Se determinado sistema apresenta

¹ Para o contexto desse trabalho considera-se o conceito de informação de Le Coadic (2004), quando afirma que informação é um conhecimento inscrito (gravado) sob a forma escrita (impressa ou numérica), oral ou audiovisual

informação de qualidade e não segue os princípios básicos de interação com o sujeito informacional, o objetivo fim dele poderá não ser atingido. Para que um sistema de informação² se adeque à perspectiva da qualidade de uso da informação é necessário que apresente uma interface fácil de usar, eficiente e eficaz, que facilite alcançar o objetivo de busca e uso de informações de qualidade.

Nesse cenário, esse artigo apresenta um recorte de uma pesquisa de mestrado e tem como objetivo investigar como a qualidade de uso da informação vem sendo abordada e trabalhada no contexto da Ciência da Informação no Brasil. Para isso foi realizada, em julho de 2018, uma busca na BRAPCI, onde foram recuperados para análise os trabalhos publicados no período de 2000 a 2018. Assim, essa pesquisa oferece um panorama da evolução dos estudos sobre qualidade de uso da informação no contexto da Ciência da Informação, como a temática vem sendo abordada nas publicações, que áreas tem colaborado nas pesquisas, assim como de que forma essa abordagem vem sendo utilizada na prática.

2 QUALIDADE DA INFORMAÇÃO

Conforme Assis e Moura (2012), os primeiros esforços da área de CI com relação a qualidade da informação ocorreram dentro do contexto da Recuperação da Informação, área que se preocupa em suprir as necessidades do acesso físico e intelectual aos conteúdos informacionais. Nesse sentido, Arouck (2011) realiza uma revisão de literatura no que diz respeito aos atributos de qualidade da informação. O autor identifica e agrupa os atributos de acordo com três níveis de problema da comunicação (meio, conteúdo e uso). O Quadro 1 apresenta os atributos classificados em suas respectivas categorias.

Quadro 1 – Categorias dos atributos de qualidade da Informação

Categorias e Atributos			
Categorias	Meio	Conteúdo	Uso
Atributos	Acessibilidade, aparência, clareza, concisão, formato, legibilidade, localizabilidade, mensurabilidade, ordem, quantidade, segurança, simplicidade, singularidade, tempestividade, tempo de resposta, volume.	Abrangência, atualidade, coerência, completude, confiabilidade, correção, credibilidade, imparcialidade, inequivocidade, logicidade, precisão, validade, veracidade.	Compatibilidade, compreensibilidade, conveniência, importância, interpretabilidade, pertinência, relevância, significância, suficiência, utilidade, valor informativo.

Fonte: Adaptado de Arouck (2011, p. 91)

² Quando se fala em sistemas de informação, leva-se em consideração também os websites, portais etc.

Ressalta-se que Arouck (2011) propõe as três categorias em paralelo com os três níveis de problemas de comunicação indicados por Shannon e Weaver (1949). Dessa forma, o nível técnico corresponde à categoria meio; o nível semântico corresponde à categoria conteúdo e o nível de eficácia ou influência corresponde à categoria uso. O autor classifica na categoria “Meio” os atributos de qualidade informação relacionados a transmissão da informação, considerando como algo será transmitido e como chegará ao receptor. Em “Conteúdo”, ele apresenta os atributos da informação ligados à compreensão da informação, ou seja, são atributos que garantirão que o usuário irá entender de forma satisfatória o conteúdo da informação que receberá. Por fim, são expostos na categoria “Uso” os atributos referentes a eficácia da informação, relaciona-se com o êxito com que a mensagem transmitida ao receptor levará este à conduta desejada e prevista pelo emissor (ARAÚJO, 2014). Destaca-se que a qualidade do meio/sistema pelo qual a informação é apresentada ao interagente influencia na percepção da qualidade da informação em si, logo, precisa ser considerada.

2 QUALIDADE DE USO DA INFORMAÇÃO

Pensar na usabilidade e acessibilidade de determinado site/sistema é o mesmo que pensar no usuário (SIEBRA; SANTANA; SILVEIRA, 2011). Corroborando e complementando os autores supracitado, Furquim (2000) afirma que a qualidade do sistema é acessada em termos de atributos como integridade dos dados, facilidade de uso e de aprendizado, confiabilidade operacional, utilização de recursos, tempo de resposta etc. Dessa forma, para que um sistema tenha seu desempenho bem avaliado, deverá apresentar atributos que resultem na satisfação do interagente no uso do sistema interativo. Pois, quando tais elementos são levados em consideração no processo de desenvolvimento de interfaces, várias dificuldades comumente enfrentadas pelos interagentes podem ser amenizadas ou anuladas. Os critérios da qualidade de uso que os sistemas devem apresentar são (COSTA; RAMALHO, 2010):

- Usabilidade – critério atrelado à facilidade de uso de algo, eficiência, eficácia, facilidade de memorização e satisfação subjetiva (NIELSEN; LORANGER, 2007).
- Comunicabilidade - critério que busca identificar falhas de comunicação entre o sistema e o interagente.
- Boa experiência do interagente – está relacionada a percepção e emoções do interagente mediante o uso de um produto.
- Acessibilidade – refere-se à remoção das barreiras que limitem o acesso.

Cada elemento possui sua forma de avaliação, testes e análises que podem ser realizadas, a fim de mensurar a qualidade do sistema em relação a ele. Pois, ao utilizar o sistema, os interagentes não esperam encontrar qualquer tipo de problema, nem cometer erros induzidos pela má qualidade do mesmo (COSTA; RAMALHO, 2010).

4 METODOLOGIA

Essa é uma pesquisa de caráter quali-quantitativo, que quanto aos meios é bibliográfica e quanto aos fins é uma pesquisa descritiva (MICHEL, 2009). Para a coleta, tratamento, análise e apresentação dos dados, a pesquisa contou com o apoio de técnicas usadas na revisão sistemática, alinhadas às técnicas bibliométricas.

Para desenvolvimento do trabalho, inicialmente, foi realizada uma busca na base de dados BRAPCI³, em julho de 2018, por artigos publicados de 2000 até 2018, usando os descritores “Qualidade de Uso da Informação”, “Modelos de Uso da Informação”, “Qualidade de Uso” e “Qualidade do Sistema”. Os termos foram usados também em inglês. Foram recuperados 78 artigos. Então, para verificar a relevância dos artigos recuperados com relação a temática estudada, foi feita a leitura do título, palavras-chave, resumo e quando necessário, do texto como um todo. Os artigos que não abordavam questões relativas a qualidade de uso da informação foram descartados, restaram então 11 artigos adequados a proposta da pesquisa. Esses artigos foram lidos na íntegra buscando identificar características como natureza do artigo (prática/ teórica), abordagem dada ao assunto, evolução temporal dos estudos e temáticas correlatas a qualidade de uso da informação. Por fim, os dados foram organizados com o auxílio do software Microsoft Excel, onde foram criados campos para agrupamento da informação e criação dos gráficos e quadros que possibilitaram a análise dos resultados obtidos.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Os artigos analisados foram publicados em 2 tipos de veículos diferentes, sendo oito em periódicos da área da CI e um em evento estudantil (EREBD N/NE), o que evidencia a preferência dos pesquisadores em publicar seus trabalhos em periódicos, talvez pelo fato desse tipo de publicação ser melhor pontuado no contexto de avaliações de pós-graduação pela CAPES (Quadro 2). Entre os artigos publicados em revistas, 3 foram publicados em periódicos A1, 2 em

³ Base de dados brasileira que possibilita acesso a artigos da área da Ciência da Informação.

periódicos A2, 3 em periódicos B1, 1 em periódico B5 e outro em periódico já inativo (Revista de Biblioteconomia de Brasília). Este último representativo para essa pesquisa, pois Furquim (2000) aborda diretamente a questão da qualidade de uso da informação.

Seis dos trabalhos analisados são oriundos de apenas duas instituições, Universidade Estadual de Londrina (UEL) e Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). As revistas Informação & Sociedade: Estudos e Ciência da Informação são as duas mais populares entre os autores que compõe o corpus da pesquisa.

Quadro 2 – Autores dos trabalhos

AUTOR (ES)	INSTITUIÇÃO	VEÍCULO	ANO
MENDONCA & PEREIRA NETO	ENSP-Fund. Oswaldo Cruz	Revista Eletrônica de Comunicação, Informação & Inovação em Saúde	2015
TOMAÉL, CATARINO, VALENTIM, ALMEIDA JÚNIOR, SILVA, ALCARÁ, SELMINI, MONTANARI, YAMAMOTO, ALMEIDA, CURTY & GODOY	UEL	Informação & Sociedade: Estudos	2001
BORELLI & TOMAÉL	UEL	Em Questão	2012
MIRANDA & ALCARÁ	UEL	Biblionline	2016
DUTRA & BARBOSA	UFMG	Informação & Sociedade: Estudos	2017
CARVALHO & CÂMARA	UFRN	EREBD N/NE	2012
MENDONÇA & VARVAKIS	UFSC	Persp. em Ciência da Informação	2018
TORRES & MAZZONI	UFSC	Ciência da Informação	2004
ALBUQUERQUE, BASTOS & LINO	UFSC	Encontros Bibli	2009
FURQUIM	UNB	Revista de Biblioteconomia de Brasília	2000
FERREIRA & BAIDYA	UNIGRANRIO	Ciência da Informação	2015

Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Nove trabalhos são de abordagem teórica, neles é possível encontrar revisões de literatura e levantamento da produção científica de assuntos como avaliação de sistemas de informação, modelos e critérios de avaliação da qualidade de sistemas, projetos de sistemas de informação baseado na usabilidade e acessibilidade e estudos de usuário. Dos dois artigos de abordagem prática, o primeiro foi um estudo de caso realizado com 273 gestores de agências bancárias em Santa Catarina, visando analisar o uso da informação, considerando questões de qualidade da informação e da qualidade dos sistemas de informação utilizados nas agências. O outro trabalho de natureza prática analisou o comportamento de 68 universitários no processo de busca e uso da informação, e a forma como consideraram questões de qualidade das informações e qualidade das fontes de informação.

O Quadro 3 mostra a área de conhecimentos de alguns autores que vem publicando na CI, sem serem pesquisadores da referida área.

Quadro 3- Áreas que publicam na CI sobre a temática

TÍTULO	AUTOR (RES)	ÁREA DE CONHECIMENTO
--------	-------------	----------------------

Avaliação de sistemas de informação: um mapeamento sistemático da produção científica dos últimos 18 anos	Ferreira & Baidya	Administração
Conteúdos digitais multimídia: o foco na usabilidade e acessibilidade	Torres & Mazzoni	Engenharia
Crítérios de avaliação da qualidade da informação em sites de saúde: uma proposta	Mendonca & Pereira Neto	Saúde
Qualidade da informação em portais do judiciário	Albuquerque, Bastos & Lino	Computação, Engenharia e Estatística

Fonte: Dados da Pesquisa, 2018

Cinco áreas são representadas dentro do corpus dessa pesquisa, Administração, Engenharia, Saúde, Computação e Estatística, demonstrando a interdisciplinaridade da CI no desenvolvimento da temática.

Dentro das temáticas que os artigos abordam foi comum a ocorrência de alguns termos representativos (Figura 1). O termo internet aparece nesse cenário como a palavra-chave mais utilizada. Observa-se que, no contexto da internet, as questões de qualidade da informação, de uso e de sistemas se tornaram ainda mais relevante, devido tanto a quantidade de informação existente nesse contexto, como pela heterogeneidade dos interagentes que fazem uso da mesma. “Avaliação” foi a segunda palavra-chave mais usada, visto que parte dos artigos trabalhavam formas de verificação da qualidade da informação, de fontes e sistemas de informação em diversos contextos.

Figura 1: Palavras-Chave Recorrentes nos Artigos Analisados



Fonte: Dados da Pesquisa, 2018.

Uma descoberta de temática transversal à qualidade de uso da informação, que não havia sido considerada no início dessa pesquisa, foram os estudos sobre a qualidade das fontes de informação, especialmente no contexto da internet.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho buscou investigar como a qualidade de uso da informação vem sendo abordada e trabalhada no contexto da Ciência da Informação no Brasil. A maior dificuldade deste trabalho foi identificar entre os primeiros trabalhos recuperados na base de dados, setenta e oito ao todo, quais realmente eram úteis para a pesquisa. Além da leitura dos títulos, palavras chaves e resumos, foi preciso em muitos dos casos ler o texto na íntegra para identificar se atendiam ao propósito deste trabalho. Ressalta-se que esse é um recorte de uma pesquisa de mestrado, em andamento, que abrangerá também a avaliação no contexto internacional dos estudos sobre a temática, para obter um panorama da evolução das pesquisas em qualidade de uso da informação, transversalmente à qualidade da informação e qualidade de sistemas, assim como tendências de pesquisa. Adicionalmente, pretende-se comparar as abordagens internacional e nacional dos estudos da temática.

REFERÊNCIAS

- ARAÚJO, C. A. V. O que é ciência da informação?. **Informação & Informação**, v. 19, n. 1, 2014. Disponível em: <<http://www.brapci.inf.br/v/a/14418>>. Acesso em: 07 Ago. 2018.
- AROUCK, O. **Atributos de qualidade da informação**. 2011. 117 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Faculdade de Ciência da Informação, Universidade de Brasília, Brasília, 2011.
- ASSIS, J; MOURA, M. A. A qualidade da informação na Web: uma abordagem semiótica. **Informação & Informação**, v. 16, n. 3, p. 96-117, maio 2012.
- COSTA, L. F.; RAMALHO, F. A. Novas Perspectivas dos Estudos de Satisfação de Usuários. **Encontros Bibli**, Florianópolis, v. 15, n. 30, p. 57-63, 2010.
- FURQUIM, T. A. Perspectivas para o estudo do consumidor de informação na web. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, v. 23-24, n. 1, p. 119-131, 2000. Disponível em: <<http://www.brapci.inf.br/v/a/2593>>. Acesso em: 13 Jul. 2018.
- LE COADIC, Y. F. **A ciência da informação**. 1 ed. Brasília: Briquet de Lemos, 1996.
- MICHEL, M. H. **Metodologia e pesquisa científica em ciências sociais**. 2. Ed. São Paulo: Atlas, 2009.
- NIELSEN, J; LORANGER, H. **Usabilidade na Web**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007.
- RIPOLL, L.; MATOS, J. C. U. M. Zumbificação da informação: a desinformação e o caos informacional. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v. 13, 2017. Disponível em: <<http://www.brapci.inf.br/v/a/29256>>. Acesso em: 12 Jul. 2018.

SANTOS, G. D.; **Estudo Empírico da Relação entre Qualidade da Informação e Impacto Individual no Contexto Organizacional**. São Paulo: USP, 2009.

SHANNON, C. E.; WEAVER, W. **The mathematical theory of communication**. Urbana: University of Illinois Press, 1949. 117 p.

SIEBRA, S. de A.; SANTANA, J. F.; SILVEIRA, D. S. da. Analisando as questões de usabilidade e acessibilidade do portal de periódicos da CAPES. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 12., 2011, Brasília. **Anais...** Brasília: UNB, 2011.

TOMAÉL, M. I. S. et al. Avaliação de fontes de informação na internet: critérios de qualidade. **Informação & Sociedade: Estudos**, v. 11, n. 2, p. 13-35, 2001. Disponível em: <<http://www.brapci.inf.br/v/a/1061>>. Acesso em: 12 Jul. 2018.