

XVIII ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2017

GT-4 – Gestão da Informação e do Conhecimento

PERCURSO METODOLÓGICO PARA AVALIAÇÃO DE RECURSOS DE INFORMAÇÃO DIGITAIS:

IDENTIFICAÇÃO DE FATORES DE INFLUÊNCIA

Lisandra Guerrero Pérez (Universidade Federal de Minas Gerais)

Mônica Erichsen Nassif (Universidade Federal de Minas Gerais)

METHODOLOGICAL PATHWAY FOR EVALUATING DIGITAL INFORMATION RESOURCES: IDENTIFICATION OF INFLUENCE FACTORS

Modalidade da Apresentação: Comunicação Oral

Resumo: Várias são as abordagens teóricas que estabelecem fatores de relevância para avaliar um Recurso de Informação Digital específico, mas geralmente não definem como esses fatores foram encontrados. Neste artigo propõe-se um percurso metodológico para se identificarem fatores de influência na avaliação dos Recursos de Informação Digitais sob a perspectiva da Gestão de Informação. A importância deste estudo reside na apresentação em detalhe de um procedimento capaz de mostrar as etapas ou passos essenciais que devem desenvolver-se para se identificarem esses parâmetros e indicadores. Esta pesquisa classificou-se como qualitativa e descritiva e utilizou como método principal o estudo de caso. A apresentação e a explicação das sete etapas da proposta fundamentaram-se nos resultados obtidos em uma pesquisa inicial que identifica os fatores de influência para a avaliação dos observatórios sociais. Consequentemente, o percurso metodológico proposto pode caracterizar-se como teórico-empírico. Consideraram-se para a generalização do percurso os resultados obtidos nesse estudo, onde foi validado em detalhe o funcionamento do procedimento metodológico proposto. O percurso proposto visa desenvolver uma pesquisa nesta área desde o princípio, e está composto por sete etapas: Definição do objetivo geral, Revisão da literatura, Seleção e definição de parâmetros, Definição de métodos e técnicas, Coleta de dados, Análise dos resultados, Resultado final. Acredita-se que a adaptação genérica desse percurso generalizado pode ser aplicada para se identificarem fatores de influência na avaliação de qualquer Recurso de Informação Digital.

Palavras-Chave: Percurso Metodológico; Recurso de Informação Digital; Avaliação; Gestão de Informação.

Abstract: There are several theoretical approaches that establish relevance factors to evaluate a specific Digital Information Resource, but generally do not define how these factors were found. This article proposes a methodological pathway to identify factors of influence in the evaluation of Digital Information Resources from the perspective of Information Management. The importance of this

study lies in the detailed presentation of a procedure capable of showing the essential stages that must be development to identify these parameters and indicators. This study was classified as qualitative and descriptive and used as the main method the case study. The presentation and explanation of the seven stages of the proposal were based on the results obtained in an initial research that identifies the influence factors for the evaluation of the social observatories. Consequently, the proposed methodological pathway can be characterized as theoretical-empirical. The results obtained in this study were considered for the generalization of the pathway, where the methodological procedure proposed was validated in detail. The proposed procedure aims to develop a research in this area from the scratch and consists of seven steps: Definition of the general objective, Literature review, Selection and definition of parameters, Definition of methods and techniques, Data collection, Analysis of results, Final result. It is believed that the generic adaptation of this generalized pathway can be applied to identify factors of influence in the evaluation of any Digital Information Resource.

Keywords: Methodological Pathway; Digital Information Resource; Evaluation; Information Management.

1 INTRODUÇÃO

Há quatro décadas os modelos de gestão instituíram à informação como o recurso mais valioso, em contraposição com o capital cuja relevância deixou o primeiro plano. Nesse contexto surgiram novas abordagens que consideravam à informação como um recurso para o desenvolvimento de diversos cenários. A partir desses enfoques desenvolveram-se diversos estudos sob a premissa de que a informação constituía um recurso de recursos, pois permitia aperfeiçoar e aproveitar ao máximo nível outros recursos da organização.

Destacaram-se nessa época os pressupostos de Schneyman (1985), os quais definiram que a gestão dos recursos de informação no âmbito organizacional abrange o planejamento, organização, operações e controle dos recursos (humanos e físicos) que se relacionam com o apoio aos sistemas e aos serviços de informação para uma empresa. Esses supostos e abordagens iniciais permitiram desenvolver o campo da Gestão da Informação (GI) tendo em consideração à informação como um recurso essencial. A gestão de recursos de informação tornou-se uma ação indispensável sob a perspectiva estratégica no contexto organizacional.

Paralelamente ao desenvolvimento dos processos da GI, foram evoluindo os suportes para registrar, armazenar e representar essa informação. O desenvolvimento das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) propiciou que no âmbito virtual, a informação adquirisse novas propriedades como a computabilidade, a virtualidade e a capacidade (CODINA, 2001).

Os primeiros recursos de informação no contexto virtual reproduziram os já existentes no espaço físico: publicações, jornais, revistas, periódicos, bases de dados, diretórios, dentre outros. Um salto qualitativo aconteceu quando se incorporaram nesse âmbito, outros

recursos de informação de maior valor agregado. Nesse sentido aconteceu uma evolução tanto do ponto de vista do conteúdo e facilidade de interação, bem como desde o ponto de vista da implementação tecnológica, com a criação de bibliotecas digitais, portais corporativos, blogs ou weblogs, wikis, observatórios sociais (OS), repositórios institucionais, gestores de coleções e os gestores bibliográficos. A Web 2.0 e o desenvolvimento e a implementação de padrões semânticos como XML ou Dublin Core tiveram um grande impacto sobre esses resultados.

A maioria desses recursos de informação digitais (RID) possuem espaços e características semelhantes, independentemente dos propósitos e tipologias individuais. Elementos em comum como: apresentação, funcionalidade, interação, retroalimentação, informação de atualidade, repositórios de dados e *links* a outros recursos, constituem alguns exemplos dessas particularidades. Mas, os serviços e produtos de informação fornecidos em cada caso marcam a diferença entre os diferentes tipos de RID, pois respondem à missão social e aos objetivos específicos para os quais foram criados.

O desenvolvimento e proliferação de diferentes RID trouxeram à luz alguns problemas com relação à avaliação da eficácia dos processos e do impacto dos RID na sociedade. O enfoque documental da avaliação de recursos eletrônicos começou entre 1995 e 1998 (STUDWELL, 1998). Dentre os primeiros estudos sobre avaliação de RID destacam-se as pesquisas de Alexander e Tate (1999), Codina (2000), Kapoun (2000), Welsh (2000), Gant e Gant (2002), onde se estabelecem métodos e técnicas para se determinarem a usabilidade, a qualidade do conteúdo e a funcionalidade desses recursos.

Essas referências teóricas corroboram o interesse e a necessidade de avaliar os RID, principalmente desde o começo da Sociedade da Informação. Consequentemente, infere-se que a identificação dos fatores (entendam-se parâmetros e indicadores) de influência na avaliação dos RID constitui uma tarefa relevante sob a perspectiva da GI. Não obstante, percebeu-se nos estudos analisados que a maioria das pesquisas somente oferece o resultado final. Ou seja, esses estudos expõem os fatores de relevância para se avaliar um RID específico, sem apresentar o caminho ou fluxo de passos desenvolvidos para se alcançar esse resultado.

A partir desses supostos, decidiu-se desenvolver este estudo com o propósito de desenhar um percurso metodológico para se atingir essa limitação. Propõe-se um procedimento capaz de mostrar as etapas ou passos essenciais que precisa um pesquisador para a identificação dos fatores de influência no processo avaliativo dos RID sob a perspectiva

da GI. O percurso metodológico proposto pode caracterizar-se como teórico-empírico, pois se fundamenta nos resultados obtidos de uma primeira aplicação para se identificarem fatores de influência no processo avaliativo de um caso específico de RID: os observatórios sociais. Consideraram-se para a generalização do percurso os resultados obtidos nesse estudo, onde foi validado em detalhe o funcionamento do procedimento metodológico proposto. Acredita-se que a adaptação genérica desse percurso generalizado pode ser aplicada para a identificação dos fatores de influência na avaliação de qualquer RID.

2 REVISÃO TEÓRICA

2.1 Da gestão de recursos de informação à gestão de informação

Os primeiros passos de como gerir a informação datam do artigo *Information resource management-The new challenge* (DIEBOLD, 1979). A premissa fundamental desse estudo consistiu na introdução da ideia de que a informação devia ser gerenciada como um recurso essencial da organização. Synott e Gruber (1982) aprofundaram nessa ideia no livro *Information Resource management: opportunities and strategies for the 1980s*. Ambos os estudos estabeleceram uma linha de pensamento baseada no princípio de que a informação devia receber uma maior consideração por parte das empresas.

Entre as mudanças mais significativas propostas por esse novo enfoque de tratamento informacional, encontra-se a transformação da informação em um recurso indispensável para a organização. Consequentemente, o novo conceito de gestão empresarial denominou-se Gestão de Recursos de Informação a falta de uma melhor equivalência (CORNELLA, 1994) naquele contexto.

Inicialmente Horton (1991) propôs duas definições para o conceito de recurso de informação atendendo ao uso em singular ou plural do termo. Segundo o autor recurso de informação (em singular) refere-se à informação em si, ao conteúdo. O termo em plural (recursos de informação) alude a todas as ferramentas, fornecimentos, facilidades físicas, pessoas, entre outros recursos, utilizados por uma organização. Com esses supostos a GI introduziu-se nos processos administrativos com mais força e alcançou maior influência nas organizações na década de 1990. O mais significativo nesse período foi que as organizações começaram a perceber que o principal objetivo dos avanços tecnológicos estava em função de melhorar o uso eficiente e estratégico da informação.

A maioria dessas análises indica que a GI rege-se, fundamentalmente, pelos princípios derivados das teorias de sistemas e do ciclo de vida da informação (PONJUÁN DANTE, 2004). A conceituação da GI como um ciclo de atividades informativas relacionadas à planificação, desenho e coordenação, provê uma perspectiva baseada em processos que complementam as visões mais tradicionais da mesma como gestão de tecnologia ou gestão de recursos de informação (DAVENPORT; PRUSAK, 2003).

2.2 Aproximações aos recursos de informação digitais

A informação sob a perspectiva da GI considera-se um recurso que envolve todos os serviços de informação, sistemas, fontes e recursos humanos (PONJUAN DANTE, 2002). Horton (1991) especifica que dentre as particularidades que distinguem ao recurso informação respeito a outros recursos, destacam-se as propriedades inerentes à informação: expansão, condensação, transportabilidade e susceptibilidade de ser compartilhada.

Consequentemente com os pressupostos teóricos analisados, os recursos de informação constituem ferramentas que permitem a aquisição, ampliação, precisão e comunicação de conhecimentos para cumprirem com os objetivos organizacionais. Compreendem meta-informação, fontes de informação e produtos e serviços de informação. Também possuem um caráter dinâmico, interativo e adaptável capaz de convergir e interatuar segundo os progressos tecnológicos evoluçionam.

O desenvolvimento das TIC propiciou que a informação no âmbito virtual adquirisse novas propriedades como a computabilidade, a virtualidade e a capacidade (CODINA, 2001). Para Tramullas (2008) a informação digital é ativa, flexível, incorpora diversas funcionalidades além do espaço físico, e possibilita sua reutilização. Dentre as primeiras definições de recursos digitais ou eletrônicos (nome inicial na década de 1990 para o conceito) encontra-se a proposta pela norma ISBD(ER)¹ (SAUR, 1997):

Os recursos eletrônicos consistem em materiais controlados por um computador, incluindo materiais que requerem o uso de um periférico conectado a um ordenador. Os elementos podem ou não usar-se no modo interativo. Inclui dois tipos de recursos: dados (informação em forma de números, letras, gráficos, imagens, sons, ou a combinação deles) e programas (instruções ou rotinas para se realizarem certas tarefas, incluindo o processamento de dados). (SAUR, 1997, p.4)

¹ *The International Standard Bibliographic Description for Electronic Resources* [Descrição Bibliográfica Internacional Padrão para Recursos Eletrônicos ISBD(ER)].

Outra definição precursora sobre RID foi estabelecida por Codina (2000) quem considera que é um termo abstrato para referir-se a qualquer documento ou serviço de informação em formato digital. Segundo o autor o termo “inclui recursos em linha, tipicamente através de Internet e fora de linha, por exemplo, através do uso de discos ópticos e outros dispositivos massivos de memória” (CODINA, 2000, p. 15). Essa definição foi pioneira nos estudos sobre o tema, e atualmente são escassas as pesquisas que analisam a epistemologia e a evolução do termo em correspondência com a perspectiva atual da GI.

Codina (2000) entende que a tipologia dos RID é muito variada, e que pode ser considerada desde diversos pontos de vista. Apostou, desde os primeiros estudos sobre o tema, por uma classificação inicial e “inacabada” (nas palavras do autor) de tipos de RID: “Base de dados, Diretórios, Documento, Meio de comunicação, Motor de busca, ONG, Publicação periódica, Sede web corporação, Sede web instituição acadêmica, Sede web instituição comercial”. (CODINA, 2000, p.15)

Aliás, Tramullas (2008) estabelece que sob uma perspectiva ampla, um RID constitui qualquer produto de informação digital que serve para solucionar um problema e aumentar o conhecimento do usuário ou da organização. O mesmo autor considera que os RID são produtos de informação digital que possuem conhecimentos sobre o conteúdo deles e o processamento da informação, visando recuperar mais eficientemente a informação, para o posterior compartilhamento e reutilização. Destaca que a organização da informação, a definição e melhoramento do processo interno da informação, assim como a cooperação com outros recursos, constituem algumas das funcionalidades dos RID. É um dos poucos autores ativos na área que estabelece uma tipificação mais atual respeito a esses recursos, para se esclarecerem quais são considerados RID. Segundo ele são considerados RID os diretórios temáticos, os repositórios institucionais, as bibliotecas digitais, os sistemas de gestão de documentos, as wikis, os portais, os blogs, o etiquetado social, os gestores bibliográficos, os gestores de coleções e a sindicalização (reutilização de conteúdos criados por terceiros) (TRAMULLAS, 2008). O autor coloca no debate público a hipótese de que qualquer RID estrutura e organiza a informação.

2.3 Avaliação de recursos de informação digitais

No âmbito da Ciência da Informação, a avaliação não é só um processo, pois constitui uma etapa significativa para o correto funcionamento das diversas atividades desenvolvidas

**XVIII ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2017
23 a 27 de outubro de 2017 – Marília – SP**

no ambiente organizacional. Para Saracevic (1995) a pesquisa de avaliação constitui um eixo central para o desenvolvimento de sistemas e serviços de informação.

O enfoque documental da avaliação de recursos eletrônicos começou entre 1995 e 1998 com artigos especializados como o de Studwell (1998). Nesse artigo sugeriu-se um roteiro de fatores essenciais no processo avaliativo de recursos eletrônicos: propósito da informação, comprovação do conteúdo, particularidades dos autores, precisão na estrutura e no conteúdo da informação apresentada, objetividade, atualidade e cobertura.

No caso da avaliação no contexto dos RID são vários os pesquisadores que se têm interessado em aperfeiçoar essa prática para garantirem o funcionamento mais adequado dos mesmos. A preocupação por avaliar recursos de informação no ambiente virtual tem sido objeto de estudo de vários autores como Alexander e Tate (1999); Kapoun (2000); Schmidt (2006); Codina (2008); Luna-Reyes Gil-Garcia e Romero (2012); Pinto Molina (2015), dentre outros, que continuam tentando definir os indicadores mais viáveis e efetivos à hora de avaliar a qualidade. Nesses trabalhos são definidos métodos e técnicas para se determinarem a usabilidade, a qualidade do conteúdo e a funcionalidade dos RID de forma geral, a partir de perspectivas diferentes, mas com tópicos comuns em alguns casos. Codina (2000) entende que a avaliação dos RID é um procedimento formalizado, constituído por um método explícito e articulado que visa determinar sua qualidade. O mesmo autor estabelece que em um procedimento avaliativo deve considerar-se as propriedades mais relevantes desses recursos: a forma e o conteúdo, onde ambas se complementam mutuamente.

No caso do Brasil tem-se uma aproximação com a temática de avaliação de RID devido à política oficial de e-Gov, que passou a ser delineada no ano 2000, com a edição do Livro Verde, pelo Ministério da Ciência e Tecnologia. No Brasil destacam-se algumas pesquisas como as de Simão e Rodrigues (2005); Silva, Castro e Cymrot (2010); Calabrez e Dziabas (2013); Rover *et al.* (2013); Rampelotto, Löbler e Visentini (2015). Em todos os casos, esses autores estabelecem parâmetros e indicadores para se avaliarem sites governamentais, como uma tipologia de RID. A materialização do e-Gov como instrumento de interação entre os órgãos públicos e a sociedade ocorreu por intermédio de projetos desenvolvidos no âmbito do Programa de Governo Eletrônico Brasileiro (MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E GESTÃO DE BRASIL, 2007).

3 METODOLOGIA

O estudo apresentado baseou-se em escassa produção científica atualmente disponível para se estabelecerem fundamentos sob a GI. A revisão teórica constatou que são poucas as pesquisas relacionadas com a análise e/ou avaliação dos RID na última década. A maioria dos estudos foi desenvolvida no início dos 2000 e considerando os avanços tecnológicos e científicos atuais, precisa-se de investigações que analisem a epistemologia e a evolução dos RID em correspondência com a perspectiva atual da GI. Tendo isso em consideração e segundo o objetivo principal traçado, pode caracterizar-se a pesquisa como qualitativa e descritiva, tendo como grande desafio desenhar um percurso metodológico para se identificarem os fatores mais relevantes que influenciam na avaliação dos RID.

Constitui uma pesquisa com baseamento teórico-empírico (VEGA ALMEIDA, 2010) segundo o procedimento metodológico empregado para dar resposta ao objetivo geral proposto. O fundamento teórico justifica-se porque se tiveram em conta os pressupostos teóricos presentes na literatura especializada para a avaliação dos RID. O fundamento empírico constatou-se na combinação de técnicas de coleta de dados, análises de dados e inferências descritivas no desenvolvimento do estudo (EPSTEIN; KING, 2013).

O estudo de caso constitui o método fundamental desta pesquisa, pois se considera este como uma metodologia rigorosa para estudar fenômenos a partir de múltiplas perspectivas (CHETTY, 1996). Aliás, Eisenhardt (1989) concebe o estudo de caso contemporâneo como a estratégia de pesquisa que tem como objetivo compreender as dinâmicas apresentadas em contextos únicos.

O procedimento metodológico proposto possui a mesma estrutura que o exemplo de aplicação. Doravante se apresenta o percurso metodológico desenhado explicando em detalhe cada uma das etapas que o compõe. De forma geral as técnicas usadas foram a observação direta e o questionário. Foi usada a estatística descritiva para o processamento dos dados. A triangulação metodológica aplicou-se para a validação dos resultados obtidos das duas técnicas aplicadas: a observação direta e os questionários. Nessa perspectiva, acontece o direcionamento a uma metodologia quali-quantitativa, baseada nas abordagens de Minayo e Souza (2005).

Os resultados obtidos no exemplo de RID analisado (os OS) justificam o funcionamento do percurso metodológico proposto. A explicação detalhada de cada um dos processos e tarefas desenvolvidas na observação direta e na aplicação dos questionários facilita a aplicação e/ou a

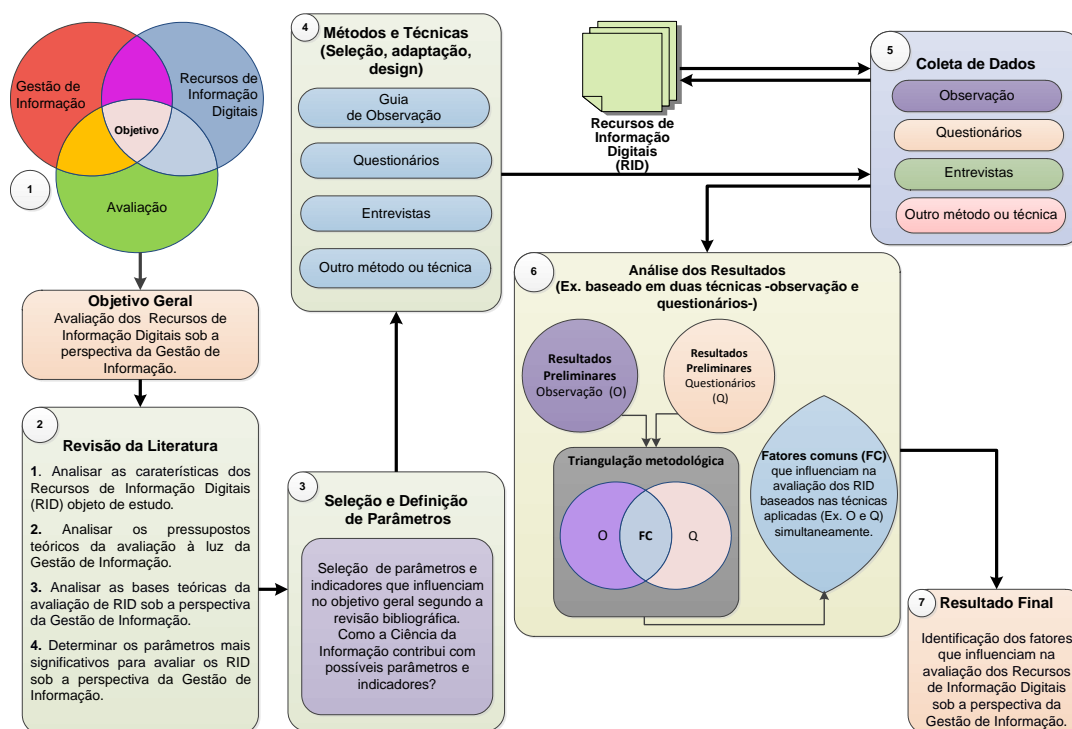
reprodução desse procedimento metodológico. Acredita-se, com reservada expectativa, que essa proposta possa tornar-se uma referência teórica e prática para ser aplicada em diversos contextos de avaliação de RID.

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Geralmente, a aplicação de métodos através de técnicas planejadas garante a legitimidade do saber obtido. A aplicação de um conjunto de procedimentos padronizados pode ser essencial na obtenção e validação de um conhecimento específico. Bermúdez e Rodríguez (1996) definem o procedimento como uma operação encaminhada ao cumprimento de uma tarefa metodológica, através do correspondente sistema de meios que emprega a pessoa para a consecução dessa tarefa.

Baseado nos supostos anteriores entende-se que um conjunto de ações (corretamente planejadas e padronizadas) pode constituir um procedimento metodológico, sempre que nelas sejam utilizadas técnicas para obter e validar um conhecimento específico. Sob essa perspectiva foi desenhado um percurso metodológico para se identificarem os fatores de influência na avaliação dos RID. A proposta justifica-se a partir dos resultados obtidos em um caso específico de RID: os OS.

Figura 1: Percurso metodológico para identificar fatores de influência na avaliação de RID.



Fonte: Elaborado pela autora.

A Figura 1 apresenta o percurso metodológico proposto. Exibe-se o fluxo de trabalho ou passos que devem ser desenvolvidos para cumprir com o objetivo geral traçado de determinada pesquisa. Visualmente encapsulam-se em processos as tarefas específicas que devem ser desenvolvidas, obtendo-se um procedimento metodológico para se identificarem os fatores mais relevantes na avaliação dos RID sob a perspectiva da GI. Doravante são explicadas em detalhe as sete etapas da proposta, as quais são representadas na Figura 1 pelos círculos com os números correspondentes.

Etapa 1: Definição do objetivo geral

O percurso metodológico proposto começa com a definição do objetivo geral da pesquisa. O objetivo da etapa consiste em estabelecer um ponto de partida para se desenvolverem as etapas seguintes. Definem-se os limites dentre das áreas de investigação que conformam o objetivo geral a ser cumprido. Para uma melhor visualização usou-se o diagrama de Venn² do enfoque da teoria de conjuntos na visualização dessa etapa.

Especificamente, observe-se que se parte de três conjuntos (áreas de estudo) que se interseccionam: Gestão de Informação, Recursos de Informação Digitais e Avaliação. A intersecção dessas áreas conforma o objetivo geral da pesquisa que se deseja desenvolver, ou seja, a avaliação dos RID sob a perspectiva da GI. Com essa premissa bem definida e delimitada inicia o procedimento metodológico proposto. É válido esclarecer que em dependência dos objetivos e os pressupostos de cada pesquisa, os conjuntos podem ser mais específicos ou mais gerais, inclusive pode variar a quantidade de conjuntos nas análises. Em dependência dessas definições estabelece-se o domínio da revisão bibliográfica visando determinar os fatores mais relevantes que influenciam no objetivo geral traçado. Acredita-se que os três conjuntos propostos na Figura 1 sejam facilmente adaptáveis aos propósitos dos estudos que se pretendem desenvolver em uma área específica.

No caso específico do exemplo de aplicação, mantiveram-se fixos os conjuntos Avaliação e Gestão de Informação pelas intersecções conceituais que ambos os possuem, mas foi modificado o conjunto RID. Dentro do conjunto RID escolheu-se exclusivamente os OS como um tipo de recursos de informação no contexto virtual. Conseqüentemente, o objetivo geral da

² Também denominados diagramas de conjunto ou diagramas lógicos, o diagrama de Venn foi criado por John Venn (1880). Usa círculos que se superpõem ou outras figuras para se ilustrarem as relações lógicas entre dois ou mais conjuntos de elementos. Usa-se para representar como se relacionam os elementos entre si dentro de um universo ou segmento determinado.

pesquisa limitou-se à avaliação dos OS sob a perspectiva da GI, constituindo assim um nível mais detalhado de análises.

Etapa 2: Revisão da literatura

Com o objetivo geral bem delimitado, a etapa conseguinte reside na revisão da literatura especializada sobre o tema. Nesse passo precisa-se analisar a bibliografia relacionada com as áreas (conjuntos) selecionadas previamente e as respectivas intersecções entre elas. De forma geral, no percurso metodológico proposto, definiram-se alguns objetivos específicos na segunda etapa:

1. Analisar as características dos RID objeto de estudo.
2. Analisar os pressupostos teóricos da avaliação à luz da GI.
3. Analisar as bases teóricas da avaliação de RID sob a perspectiva da GI.
4. Determinar os parâmetros mais significativos para se avaliarem os RID sob a perspectiva da GI.

Note-se como o primeiro objetivo delimitado nesse passo responde ao tipo de RID que se deseja avaliar. A partir dessa especificação e a correspondente análise do RID escolhido(s), prossegue-se analisar os aspectos teóricos relacionados com a avaliação como processo. Analisa-se também a avaliação do(s) RID selecionado(s), sempre sob a perspectiva da GI. Dentre as respectivas análises dos objetivos 2 e 3 podem aparecer abordagens sob outras perspectivas e outros enfoques de diversas ciências, não sendo necessariamente excludentes neste contexto.

O último objetivo estipulado nesse passo é essencial para que o fluxo de tarefas continue eficientemente. Determinarem-se os parâmetros e indicadores mais pertinentes resulta significativo, sempre que respondam coerentemente ao contexto da pesquisa em questão e respondam ao objetivo geral traçado. Segundo o interesse do pesquisador e o objetivo geral da pesquisa devem escolher-se os autores de referência para o processo de seleção de parâmetros e indicadores, no processo avaliativo dos RID em um contexto específico. O critério de escolha desses autores deve ser justificado em cada caso.

No caso do exemplo aplicado, foram desenvolvidos cinco objetivos específicos nesta tarefa:

- Analisar as características gerais dos OS como sistemas de vigilância informacional;
- Analisar a epistemologia e o desenvolvimento dos OS, as particularidades que os tornam um RID, além do impacto e da conotação que apresentam na sociedade atual, especificamente na sociedade brasileira;

**XVIII ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2017
23 a 27 de outubro de 2017 – Marília – SP**

- Examinar os aspectos teóricos da avaliação como processo, com ênfases na **avaliação da eficácia** que compreende o concernente as saídas (serviços e produtos de informação);
- Examinar os antecedentes na literatura com relação à avaliação dos OS desde diversas perspectivas visando encontrar pontos de interseção com a Ciência da Informação, especificamente com a GI;
- Determinar os parâmetros mais significativos para se avaliar a GI nos OS. (Selecionar os autores pertinentes para essa pesquisa e justificar o critério de escolha).

Etapa 3: Seleção e definição de parâmetros

A terceira etapa do percurso metodológico proposto consiste na seleção de parâmetros e indicadores que influenciam no objetivo geral traçado. Dita seleção de parâmetros está estreitamente relacionada com a revisão bibliográfica, pois a partir da análise dos principais (e não tão principais) estudos sobre o assunto, obteve-se o conjunto apropriado de fatores mais pertinentes para um contexto investigativo específico.

Uma adequada revisão teórica pode oferecer como resultado inumeráveis parâmetros, mas o pesquisador, tendo em consideração os pressupostos traçados em cada caso, deve ser capaz de delimitar a quantidade total de parâmetros a uma amostra significativa e relevante para o contexto analisado. Dita amostra selecionada deve ser justificada corretamente, explicando os critérios de escolhas, validando desse modo os fundamentos teóricos que sustentam a pesquisa em questão.

Conseqüentemente, deve ter-se em conta como a Ciência da Informação contribui com possíveis parâmetros e indicadores à avaliação dos RID. Inter-relacionar as abordagens propostas em outras ciências com a Ciência da Informação resulta pertinente neste contexto, pois são poucos os estudos que envolvem os três conjuntos expostos no primeiro passo do percurso metodológico proposto. Esses supostos inferem que uma abordagem interdisciplinar -que se nutra de parâmetros e indicadores propostos por diversas áreas- coadjuva no desenvolvimento das tarefas do procedimento metodológico proposto e oferece mais vantagens na resolução do objetivo geral traçado em cada pesquisa.

No exemplo de aplicação do percurso metodológico proposto foram escolhidos três autores nessa etapa: Kapoun (2000); Departamento de Governo Eletrônico do Brasil (2007) e Codina (2008). Segundo os objetivos delimitados na revisão da literatura, destacaram-se esses três autores para as análises dos OS selecionados. O critério de escolha obedeceu a: 1) diferenças na data de publicação dos estudos em cada caso; 2) diferenças no contexto

geográfico de cada um (Estados Unidos, Brasil, Espanha respectivamente); 3) importância deles na literatura científica relacionada com esse assunto.

A abrangência dos trabalhos desses autores também constituiu um fator relevante para a escolha. Exemplo disso o constitui o conjunto de parâmetros e indicadores que os três propõem nos seus estudos: Kapoun estabelece cinco parâmetros, distribuídos em 26 indicadores; Departamento de Governo Eletrônico do Brasil sugere oito parâmetros, compostos por 22 indicadores; Codina propõe nove parâmetros, distribuídos em 53 indicadores. A seleção e a definição das referências teóricas nesse contexto marcaram as bases teóricas para o correto desenvolvimento da pesquisa e o cumprimento do objetivo geral traçado.

Etapa 4: Definição de métodos e técnicas

A definição das técnicas e dos métodos constitui a quarta etapa do percurso metodológico proposto. Essa etapa, como quase todas as etapas do procedimento recomendado, resulta de vital importância para o correto desenvolvimento do estudo. Nas pesquisas de Ciências Sociais Aplicadas, como o caso analisado, predominam vários métodos teóricos e empíricos específicos, assim como diversas técnicas para a coleta de dados. Compete ao pesquisador definir quais métodos serão usados em correspondência com os objetivos da pesquisa. Comumente a análise documental, a análise de conteúdo, a observação, as entrevistas e os questionários constituem as técnicas mais usadas neste contexto de investigação social onde prevalecem as pesquisas qualitativas essencialmente.

No procedimento metodológico proposto somente apresentaram-se alguns exemplos das técnicas mais usadas. Note-se como, nessa etapa da Figura 1, destacam-se as ações: seleção, adaptação e design dos métodos e técnicas. Pretende-se propor algumas ideias de como as técnicas escolhidas podem ser **selecionadas** (refere-se a que seja textual, fazendo referência à fonte original), **adaptadas** (alude a como o pesquisador pode modificar a técnica original segundo os propósitos da pesquisa) e **desenhadas** (refere-se às técnicas criadas especificamente pelo pesquisador).

No caso específico do exemplo de aplicação foram selecionadas a observação e os questionários como as técnicas para a coleta de dados devido às particularidades da pesquisa (qualitativa e descritiva) e ao método selecionado, o estudo de caso. A observação foi definida como direta e estruturada, e constou de um roteiro **desenhado** pela autora com três objetivos precisos: identificar as características dos OS selecionados, classificar os OS da amostra de acordo

com o enfoque escolhido e analisar os parâmetros proposto pelos três autores de referência no estudo nos OS selecionados.

O questionário aplicado foi adaptado a partir da *CyberGuide sobre conteúdo* proposta por McLachlan (2002). A adaptação do questionário consistiu na adição de uma primeira pergunta ao formulário original, na modificação da escala de apreciação de valor para cada indicador, e na incorporação de sete indicadores ao parâmetro de qualidade da informação. É importante destacar que foi necessário fazer uma **adaptação** à *CyberGuide* sobre conteúdo, para se ter maior abrangência com relação aos parâmetros teóricos presentes na literatura analisada. Essa adaptação constituiu um produto da pesquisa exemplo de aplicação para possíveis avaliações de outros RID e representou uma das contribuições desse estudo.

Etapa 5: Coleta de dados

Esta etapa do procedimento metodológico proposto refere-se ao trabalho de campo onde são aplicadas as técnicas definidas na etapa anterior. A coleta de dados em qualquer pesquisa deve ser feita com rigor científico. Constitui a fase da investigação na qual são levantados dados referentes à qualidade do objeto pesquisado, neste caso os RID. O objetivo principal dessa etapa fundamenta-se na recopilação de documentos, provas e informações sobre um determinado assunto visando agrupá-los de forma a facilitar uma posterior análise.

Constitui um período de tempo dentro da pesquisa para que o pesquisador aplique as técnicas selecionadas e procure dados e informação sobre um ou vários RID. Esse processo de coleta da informação e dos dados brutos possui um caráter contínuo, note-se como na Figura 1 alude-se a dita questão com duas setas em ambos os sentidos. Os melhores resultados dessa etapa (e os mais efetivos) baseiam-se fundamentalmente, no processo de retroalimentação do pesquisador com o recurso pesquisado.

No exemplo de aplicação foi obtido um volume muito grande de dados como resultado da observação direta nos seis OS selecionados. Como resultado dos três objetivos definidos nessa técnica recopilou-se dados sobre o lugar e o ano de criação, os serviços e os produtos de informação fornecidos, assim como os objetivos propostos pelos OS objeto de estudo. Também se obtiveram dados sobre a classificação dos OS segundo o enfoque escolhido, porém a coleta dos parâmetros e dos indicadores propostos pelos autores de referência nessa pesquisa (Kapoun, Departamento de Governo Eletrônico do Brasil, Codina) em todos os OS pesquisados, gerou o maior volume de dados na técnica de observação direta.

Os resultados obtidos da aplicação dos questionários adaptados -embora fossem 46 respondentes- também geraram um grande volume de informação devido à análise estatística descritiva realizada em cada indicador. A adaptação da *CyberGuide* ocasionou que fossem um total de seis perguntas com 31 indicadores em total. A análise qualitativa e a análise quantitativa de cada um dos indicadores do questionário geraram resultados detalhados e abrangentes com relação aos parâmetros pesquisados, e revelaram uma sincronia com alguns dos resultados obtidos na observação direta.

Etapa 6: Análise dos resultados

A análise dos resultados constitui a etapa mais densa do percurso metodológico proposto. O objetivo principal dessa tarefa consiste na explicação dos resultados obtidos das técnicas aplicadas na coleta de dados. Entre as diversas ações desenvolvidas nesse passo destacam-se as comparações, avaliações, interpretações e julgamentos sobre os resultados alcançados das técnicas e métodos aplicados anteriormente. Ditas ações são executadas tendo como premissa os objetivos traçados na pesquisa e em correspondência com os fundamentos teóricos analisados nas etapas anteriores (2 e 3).

Nesta etapa estabelecem-se questionamentos sobre o assunto estudado e propõem-se novas perspectivas, abordagens e enfoques para futuras pesquisas. A extensão dessa análise depende da complexidade dos dados analisados, das teorias estudadas, assim como dos pressupostos predefinidos inicialmente para se interpretar os dados e se darem respostas ao objetivo geral traçado.

Em dependência dos objetivos estabelecidos em cada pesquisa, esta etapa possui um caráter basicamente qualitativo, quantitativo ou a combinação dos dois. Nesse sentido usam-se vários métodos para comprovar a fiabilidade dos dados analisados em correspondência com o tipo de pesquisa desenvolvida. Usualmente aplica-se a triangulação em qualquer das modalidades (teórica, do pesquisador e metodológica) (PÉREZ SERRANO, 1998) para se validarem os resultados obtidos. Recomenda-se para o desenvolvimento e aplicação do percurso metodológico proposto o uso da **triangulação metodológica** para a validação dos resultados obtidos de cada uma das técnicas aplicadas na coleta de dados.

No desenvolvimento da análise dos resultados resulta relevante delimitar as questões não resolvidas e não ocultar os dados que não correspondam com o estudo. Deve-se mostrar a relação que existe -ou não- entre os resultados das diferentes técnicas aplicadas e expor as possíveis aplicações práticas da mesma. Provavelmente precisem-se do uso de quadros e/ou

figuras para se comunicarem os diversos níveis de interpretação dos dados, embora seja uma pesquisa essencialmente qualitativa. Esse material gráfico e a correspondente análise do mesmo fornece valor agregado à comunicação e interpretação dos resultados. De forma geral, esta etapa conclui com a formulação de conclusões e com o resumo das provas que apoiam ditas conclusões.

Na Figura 1 apresenta-se um design nesta etapa baseado nos resultados obtidos das duas técnicas selecionadas como exemplo para mostrar a análise dos resultados no percurso proposto: a observação e o questionário. Isto não limita a quantidade das análises que podem desenvolver-se nas pesquisas, somente intenta-se mostrar o funcionamento da etapa com um exemplo claro que ilustra os passos essenciais presentes nessa tarefa do procedimento proposto. Na triangulação metodológica das duas técnicas escolhidas como exemplo, recomenda-se o uso do diagrama de Venn para se apresentarem (mediante conjuntos) os resultados de cada uma das técnicas e das respectivas interseções. A interseção entre todos os resultados obtidos em cada uma das técnicas aplicadas constitui os fatores comuns que influenciam na avaliação dos RID sob a perspectiva da GI. Sugere-se nessa última tarefa a realização de uma correspondência entre as terminologias dos fatores obtidos como resultados de cada uma das técnicas aplicadas, visando propor uma linguagem padronizada no resultado final.

No exemplo de aplicação a análise dos resultados ofereceu resposta ao problema traçado nessa pesquisa, pois se identificaram os fatores mais relevantes na avaliação dos OS sob a GI. Desenvolveu-se essa etapa a partir dos resultados obtidos da observação direta e dos questionários aplicados na coleta de dados. Na pesquisa de exemplo aplicou-se a triangulação metodológica entre os resultados preliminares obtidos em cada uma das técnicas aplicadas, com um direcionamento a uma metodologia quali-quantitativa (MINAYO; SOUZA, 2005). Tendo em conta o objetivo geral da pesquisa realizou-se uma seleção final dos fatores que influenciam em ambas as técnicas. Selecionaram-se os fatores comuns que são importantes tanto para os autores analisados na revisão teórica, como para os usuários da amostra segundo o questionário aplicado da *CyberGuide*.

Os resultados obtidos na observação direta determinaram que os fatores que mais influenciam no correto funcionamento dos OS analisados foram: Conteúdo/Qualidade da Informação, Atualidade da Informação e Autor/Fonte da Informação. Os autores de referência nesse estudo [Kapoun (2000); Departamento de Governo Eletrônico do Brasil (2007); Codina

(2008)] consideram esses parâmetros relevantes para se avaliarem os RID, embora não tenha em cada caso o mesmo grau de profundidade e de análise.

Os resultados obtidos da aplicação do questionário adaptado da *CyberGuide* revelaram informação interessante segundo os usuários da amostra. Os parâmetros que mais influenciam nos OS selecionados foram: Fornecedores de informação, Atualidade da informação e Qualidade da informação. Notou-se mais ênfase nos dois últimos fatores mencionados, embora o parâmetro Fornecedor da Informação fosse o que obteve resultados mais críticos na análise quantitativa, afetando consideravelmente o desempenho dos OS analisados. Os resultados da avaliação quantitativa dos indicadores nesta técnica permitiram complementar os resultados prévios divisados na técnica anterior (observação direta).

A triangulação metodológica nesta etapa da pesquisa constatou que os OS brasileiros selecionados cumprem de forma aceitável com determinados indicadores, mas precisam melhorar outros que influenciam nos resultados da vigilância e do monitoramento em um nível considerável. O processamento dos dados permitiu inclusive, fazer uma comparação individual pelos OS analisados, embora não fosse objetivo da pesquisa.

Coincidentemente, os resultados preliminares de ambas as técnicas aplicadas identificaram os parâmetros Atualidade da Informação, Qualidade da Informação e Fornecedores da Informação como os de maior influência na avaliação dos OS brasileiros. Embora fossem coincidentes esses parâmetros, existiram diferenças nos indicadores que compõem cada um deles. Por esse motivo foi preciso realizar uma correspondência entre os indicadores dos parâmetros de cada etapa para se identificarem os fatores comuns nos três parâmetros. O resultado dessa correspondência constituiu a resposta ao objetivo geral traçado.

Etapa 7: Resultado final

Nesta etapa apresenta-se o resultado final da pesquisa com a identificação dos fatores de influência na avaliação dos RID. O intuito desse passo reside em dar resposta ao objetivo geral traçado. Para isso definem-se os parâmetros e os indicadores que mais incidem nos RID avaliados, com ênfase nos fatores comuns obtidos da triangulação metodológica.

A efetividade do resultado final depende do correto desenvolvimento das etapas anteriores, onde os resultados de cada uma influenciam e condicionam o adequado funcionamento do percurso metodológico proposto. Nesse sentido, resulta de relevância crítica a etapa '**Análise dos resultados**' porque a correta execução dessa tarefa define o resultado central (intercepção dos fatores) da pesquisa. A abrangência ou a especificidade do resultado

XVIII ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2017
23 a 27 de outubro de 2017 – Marília – SP

final depende do tipo de pesquisa e das técnicas usadas na coleta de dados. A ideia principal nesse passo do procedimento desenhado consiste na apresentação dos fatores de relevância na avaliação dos RID.

No exemplo de aplicação o resultado final constituiu a resposta ao objetivo geral traçado, pois se identificaram os fatores de maior influência na avaliação dos OS brasileiros sob a perspectiva da GI. Identificaram-se os fatores comuns da triangulação metodológica desenvolvida como os de mais relevância na avaliação dos RID. Acredita-se que o estudo tenha contribuído para uma melhora na avaliação dos OS brasileiros como instâncias decisivas no desenvolvimento de esferas chaves na sociedade do país. O Quadro 1 apresenta o resultado final dessa pesquisa.

Quadro 1: Resultado final da pesquisa de exemplo. Identificação dos parâmetros e indicadores.

Parâmetros	Indicadores
Fornecedores de informação	<ul style="list-style-type: none">– O autor do material no <i>site</i> é claramente identificado.– Informações sobre o autor estão disponíveis.– De acordo com a informação dada, o autor parece qualificado para apresentar informação sobre este tópico.– O patrocinador/fornecedor do <i>site</i> é claramente identificado.– A pessoa de contato ou endereço está disponível para que o usuário possa fazer perguntas ou verificar as informações.
Atualidade da informação	<ul style="list-style-type: none">– Data de revisão mais recente é fornecida.– Última data de revisão é apropriada ao material.– O conteúdo é atualizado com frequência.
Qualidade da informação	<ul style="list-style-type: none">– O objetivo deste <i>site</i> é claro.– O conteúdo alcança o objetivo pretendido de forma eficaz.– A informação apresentada no <i>site</i> inclui valor agregado (informação fiável e oportuna, relatórios, análises estatísticas, gráficos e tabelas explicativas).– As informações contidas neste <i>site</i> são resultado da observação detalhada/direta em áreas específicas de interesse.– O conteúdo está livre de parcialidade, ou a parcialidade pode ser facilmente detectada.– Este <i>site</i> fornece interatividade que aumenta o seu valor.– Originalidade e oportunidade do assunto tratado pelo <i>site</i> de acordo a o objetivo principal.– Política editorial (Critérios do <i>site</i> para publicar informação e/ou para aceitar artigos e colaborações).– Rigor (Cuidado na elaboração e apresentação da informação com relação ao fundamento e veracidade).

Fonte: Elaborado pela autora.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente artigo propõe um percurso metodológico para se identificarem fatores de influência na avaliação dos RID. A diferença das abordagens teóricas nessa área (que se limitam

expor fatores de relevância para avaliar um RID específico) apresenta-se um caminho ou fluxo de passos que devem desenvolver-se para se identificarem esses parâmetros e indicadores. Sugere-se um procedimento capaz de mostrar as etapas ou passos essenciais que precisa um pesquisador para a identificação dos parâmetros e dos indicadores que mais influenciam no processo avaliativo dos RID sob a perspectiva da GI.

A apresentação das sete etapas da proposta fundamentou-se nos resultados obtidos de uma primeira aplicação para se identificarem fatores de influência no processo avaliativo de um caso específico de RID: os OS. Consequentemente, o percurso metodológico proposto pode caracterizar-se como teórico-empírico. Consideraram-se para a generalização do percurso os resultados obtidos nesse estudo, onde foi validado em detalhe o funcionamento do procedimento metodológico proposto. O percurso proposto visa desenvolver uma pesquisa nesta área desde o princípio, e está composto por sete etapas: Definição do objetivo geral, Revisão da literatura, Seleção e definição de parâmetros, Definição de métodos e técnicas, Coleta de dados, Análise dos resultados, Resultado final. Acredita-se que a adaptação genérica desse percurso generalizado pode ser aplicada para se identificarem fatores de influência na avaliação de qualquer RID.

REFERÊNCIAS

- ALEXANDER, J. E, TATE, M. A. **Web wisdom: how to evaluate and create information quality on the Web**. Mahmaw: Lawrence Erlbaum Associates, 1999.
- BERMÚDEZ SARGUERA, Rogelio; RODRÍGUEZ REBUSTILLO, Marisela. **Teoría y metodología del aprendizaje**. La Habana: Editorial Pueblo y Educación. 1996.
- BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação. Departamento de Governo Eletrônico. **Indicadores e métricas para avaliação de e-Serviços**. Brasília: MP, 2007.
- CALABREZ, A. P. A; DZIABAS, M. C. C. Avaliação da acessibilidade da página web do Portal de Busca Integrada SIBiUSP. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 25, 2013, Florianópolis. **Anais eletrônicos...** Florianópolis: FEBAB, 2013. Disponível em: <<https://portal.febab.org.br/anais/article/view/1292/1293>>. Acesso em: 10 abril 2017.
- CHETTY, S. The case study method for research in small -and medium- sized firms. Unite Kindomg. **International small business journal**, 1996.
- CODINA, L. Evaluación de recursos digitales en línea: conceptos, indicadores y métodos. **Revista española de documentación científica**, 2000, v. 23, n. 1, p. 9-44.

XVIII ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2017
23 a 27 de outubro de 2017 – Marília – SP

_____. Las propiedades de la información digital. **Revista El profesional de la información**. v. 10, n 12, 2001. Disponível em:
<<http://eprints.rclis.org/19496/1/propiedades.pdf>>. Acesso em: 28 jan. 2017.

_____. Metodología general de análisis y evaluación de recursos digitales. Parte II: Parámetros e indicadores. Barcelona: UPF. **Sección Ciencias de la Documentación**, v. 7, 2008. Disponível em: <https://www.lluiscodina.com/wp-content/uploads/2014/04/indicadores_2008.pdf>. Acesso em: 13 abr. 2017.

CORNELLA, A. **Los recursos de información en la empresa. Ventajas competitivas**. Madrid: Mc Graw Hill, 1994.

DAVENPORT, T. H.; PRUSAK, L. **Conhecimento empresarial: como as organizações gerenciam seu capital intelectual**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

DIEBOLD, J. Information Resource Management: The New Challenge. **Infosystems**, v. 26, n. 6, p. 50-53, 1979.

EISENHARDT, K.M. Building Theories from Case Study Research. **Academy of Management Review**, v. 14, n. 4, p. 532-550, 1989.

EPSTEIN, Lee; KING, Gary. **Pesquisa empírica em direito** as regras de inferência. Chicago: virtual book, 2013. Disponível em:
<<http://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/handle/10438/11444>>. Acesso em: 13 jun. 2017.

GANT, J. P.; GANT, D. B. Web portal functionality and State government E-service. In: HAWAII INTERNATIONAL CONFERENCE ON SYSTEM SCIENCES, 8, 2002, Hawaii. **Proceedings...** Hawaii: HICSS, 2002. Disponível em:
<<http://ieeexplore.ieee.org/document/994073/>>. Acesso em: 10 jan. 2017.

HORTON, F. W. **Infomapping: discovering your organization hidden information resources and asset**. Washington: Information Management Press, 1991.

KAPOUN, J. **Teaching undergrads Web evaluation: a guide for library instruction**. 2000. Disponível em: <<https://sites.ualberta.ca/~dmiall/Brazil/kapoun.html>>. Acesso em: 8 mar. 2017.

LUGO, Margarita; HERNÁNDEZ, Adriana. Evaluación de recursos digitales: análisis de algunos parámetros. **Revista Digital Universitaria**. v. 5, n. 6, 2004.

LUNA-REYES, L. F.; GIL-GARCIA, J. R.; ROMERO, G. Towards a multidimensional model for evaluating electronic government: proposing a more comprehensive and integrative perspective. **Government Information Quarterly**, [S.l.], v. 29, n. 3, p. 324-334, 2012.

MCLACHLAN, L. **Www cyberguide rating for content evaluation**. Ohio: Virtual Guide, 2002. Disponível em: <<http://www.cyberbee.com/content.pdf>>. Acesso em: 12 jan. 2016.

MINAYO; M. C. S; SOUZA, E. R. **Avaliação por triangulação de métodos**. Rio de Janeiro: Fiocruz, 2005.

PÉREZ SERRANO, G. Capítulo 2: El problema de la fiabilidad y la validez. Em: **Investigación cualitativa. Retos e interrogantes II. Técnicas y Análisis de datos**. Madrid: La Muralla, 1998.

PINTO MOLINA, M. **Calidad y evaluación de los contenidos electrónicos**. UGR: Virtual Article, 2015. Disponível em: <http://www.mariapinto.es/e-coms/eva_con_elec.htm>. Acesso em: 18 maio 2017.

XVIII ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2017
23 a 27 de outubro de 2017 – Marília – SP

PONJUÁN DANTE, Gloria. Gestión documental, gestión de información y gestión del conocimiento: evolución y sinergias. **Comunicación preliminar**. 2004. Disponível em: <<http://www.redalyc.org/pdf/1814/181417875006.pdf>> Acesso em: 23 fev. 2017

RAMPELOTTO, A.; LÖBLER, M. L.; VISENTINI, M. S. Avaliação do sítio da Receita Federal do Brasil como medida da efetividade do governo eletrônico para o cidadão. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 49, n. 4, p. 959-983, 2015. Disponível em: <<http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rap/article/view/51614/50397>>. Acesso em: 13 maio 2017.

ROVER, A. J. *et al.* **Avaliação de portais e sites governamentais**. UFSC: Virtual Article, 2013. Disponível em: <http://150.162.138.5/portal/sites/default/files/doutorado_artigo_disciplina_egov_v13_paloma_marcus.pdf>. Acesso em: 23 fev. 2017.

SANTOS, P. L. V. A. C.; SIMIONATO, A. C.; ARAKAKI, F. A. Definição de metadados para recursos informacionais: apresentação da metodologia BEAM. **Informação & Informação**, v. 19, no. 1, p. 146-163, 2014.

SARACEVIC, T. Interdisciplinary Nature of Information Science. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 24, n. 1, p. 36-41, 1995.

SAUR, K. G. ISBD(ER): International Standard Bibliographic Description for Electronic Resources. **UBCIM Publications-New Series**, München, v. 17. 1997. Disponível em: <<https://www.ifla.org/files/assets/cataloguing/isbd/isbder.pdf>>. Acesso em: 14 fev. 2017.

SCHMIDT, S. **Evaluación de los sitios web de los hoteles e implicaciones para la gestión del marketing hotelero**. 2006. 235 f. Tese (Doctorat d’Economia de l’Empresa) - Departament d’Economia de l’Empresa, Universitat de les Illes Balears, Palma, 2006. Disponível em: <<http://ibdigital.uib.es/greenstone/collect/tesisUIB/import/TDX-0919106-085534.pdf>>. Acesso em: 19 jan. 2017.

SCHNEYMAN, A. H. Organizing information resources. **Information Management Review** v. 1, n. 1, p. 34-45, 1985.

SILVA, E. V.; CASTRO, L. L. C.; CYMROT, R. Informação sobre o tratamento farmacológico da obesidade em *sites* da Internet: avaliação da qualidade. **Revista Tempus - Atas de Saúde Coletiva**, Brasília, v. 4, n. 3, p. 99-111, 2010. Disponível em: <<http://www.tempusactas.unb.br/index.php/tempus/article/view/882/845>>. Acesso em: 09 fev. 2017.

SIMÃO, J. B.; RODRIGUES, G. Acessibilidade às informações públicas: uma avaliação do portal de serviços e informações do governo federal. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 34, n. 2, p. 81-92, 2005.

STUDWELL, R. F. Evaluating Electronic Resources. **AALL Spectrum**, Miami, v. 2, n. 10, 1998. Disponível em: <https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2087809>. Acesso em: 18 de maio de 2017.

SYNOTT, W.R.; GRUBER, W.H. Information Resources Management: Opportunities and Strategies for the 1980’s. **Online Review**, v. 6, n. 3, p. 269-270, 1982.

XVIII ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2017
23 a 27 de outubro de 2017 – Marília – SP

TRAMULLAS, Jesús. **Recursos de información digital**. Zaragoza: Presentación Virtual, 2008. Disponível em: <<https://es.slideshare.net/tramullas/master-recursos-de-informacion-digital-presentation><http://www.cyberbee.com/content.pdf>>. Acesso em: 12 maio 2017.

VEGA ALMEIDA, Rosa Lidia. **Ciencia de la información y paradigma social: enfoque histórico, epistemológico y bibliométrico para un análisis de dominio**. Granada: Universidad de Granada, 2010.

VENN, J. On the diagrammatic and mechanical representation of propositions and reasonings. **Philosophical Magazine and Journal of Science**, London, Edinburgh, and Dublin, v. 9, n. 59, 1880.

WELSH, T. An evaluation of online syllabi in the University of Tennessee College of Communications. **ALN Magazine**, New Jersey, v. 4, n. 2, 2000.