

# Questões sobre a avaliação da informação: uma abordagem inspirada em Giddens\*

Isis Palm\*\*

Rosa Maria Quadros Nehmy\*\*\*

*A concepção de Anthony Giddens sobre a informação na modernidade revela-se valiosa para análise das abordagens da avaliação da informação. Merecem destaque as tensões existentes entre as abordagens centrada no sistema e a centrada no usuário em relação à avaliação da informação. A análise dessas tensões conduz a questões sobre a potencialidade dessas vertentes para subsidiar a pesquisa e a atividade profissional dos praticantes da ciência da informação. A sugestão é a de que se procure trabalhar sob as duas óticas na construção de marcos conceituais próprios para o trabalho com a informação.*

81

## 1 Introdução

A avaliação de sistemas de informação, em razão da crescente disponibilidade de dados possibilitada pelas novas tecnologias, torna-se hoje um dos temas mais relevantes para profissionais e pesquisadores desse campo de interesse. A maior facilidade, tanto de provimento quanto de acesso, desencadeia novos problemas com os quais os praticantes da área se deparam ao propor desenhos ou avaliar o uso de sistemas de informação. Há diferentes formas de se abordar a avaliação da informação, mas podem-se distinguir duas grandes linhas na literatura. Uma tende a pensar a avaliação a partir do sistema (do conteúdo, da informação, do intermediário ou da instituição), privilegiando aspectos *objetivos*; a outra procura focar o usuário, sublinhando aspectos *subjetivos* da busca da informação. A cisão entre essas duas abordagens (no sistema ou no usuário) reproduz de alguma forma a tradicional querela das ciências sociais de tratar as relações sociais desde a ótica da estrutura social, a visão macrosocial, ou sob a ótica do sujeito da ação, a microsociologia. Ao assumir um dos pontos de vista, o pesquisador compromete seu instrumental conceitual e metodológico com a premissa inicial de privilégio ao coletivo ou ao individual. Dentre as tentativas de superar a dicotomia nas ciências sociais, a proposta teórica de GIDDENS (1991) oferece uma versão fecunda do comportamento social e trabalha conceitos que têm ressonância direta em temáticas e preocupações relativas à informação. Este artigo propõe-se a tomar, enquanto referência principal, alguns desses conceitos para examinar tendências predominantes na abordagem da avaliação da informação.

\* Este artigo é o segundo de uma série de três, fruto de trabalho desenvolvido pelas autoras. O primeiro foi publicado na revista *Ciência da Informação*, v.27, 1998.

\*\* Professora da Escola de Biblioteconomia da UFMG

\*\*\* Professora do Departamento de Medicina Preventiva e Social da Faculdade de Medicina da UFMG e doutoranda do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Escola de Biblioteconomia da UFMG

## Categorias analíticas de Giddens relacionadas à modernidade

Selecionaram-se da teoria das relações sociais de GIDDENS (1991) as categorias *reflexibilidade*, *desencaixe/reencaixe* e *confiança*<sup>1</sup>. *Reflexibilidade*, segundo GIDDENS (1991, p. 45-46), 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 monitoração assume hoje especificidade própria, caracterizando-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*.” A reflexibilidade é, pois, introduzida na própria base da reprodução do sistema. Em relação ao conteúdo da atitude reflexiva, as reivindicações da razão substituem as da tradição e por isso “*pareceriam oferecer uma sensação de certeza maior*”. Entretanto, a idéia da sensação de certeza não se sustenta quando se considera a razão como ganho de conhecimento certo, pois o conhecimento é sempre provisório e passível de revisão.

As categorias *desencaixe-reencaixe* e os conceitos correlatos *fichas simbólicas* e *sistemas peritos* apresentam, como características das relações da modernidade, a ruptura com o tempo e com o espaço tal como entendidos nas sociedades tradicionais (GIDDENS, 1991, p. 27-37). Essas relações, ao invés de se basearem de modo dominante em sistemas locais de relações interpessoais, deslocam-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.*” Na atualidade tempo e espaço não mais coincidem, havendo o fomento de relações entre ausentes, localmente distantes de qualquer situação dada ou interação face a face. Tal 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. O autor aborda de forma conjunta os dois conceitos como sistemas abstratos de relação social. Utilizará o exemplo do dinheiro para a conceituação de *fichas simbólicas*. O dinheiro, 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 hoje livre de qualquer cunhagem material. O dinheiro, nesse caso, 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 lhe permite assumir esse papel.

<sup>1</sup> A exposição que se segue refere-se principalmente à Introdução e ao capítulo III de GIDDENS (1991).

Por sua vez o conceito de *sistemas peritos* refere-se a sistemas de excelência técnica ou de competência profissional, que organizam grandes áreas dos ambientes 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 (nos exemplos citados, o Estado como fiador da ficha simbólica dinheiro; autoridade e conselhos profissionais como reguladores dos sistemas peritos), implicam atitude de confiança. 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. Assim, a base que vai permitir relações sociais centradas em sistemas abstratos, como os sistemas peritos e fichas simbólicas, é a atitude de confiança que as pessoas têm nos mecanismos de desençaixe.

A proposição das relações sociais desençaixadas no tempo e espaço vai ser complementada pelo conceito de reencaixe (GIDDENS, 1991, p. 83). Reencaixe refere-se à *“reapropriação ou remodelação de relações sociais desençaixadas de forma a comprometê-las (embora parcial e transitoriamente) à condição de tempo e lugar.”* Através desse conceito, os contatos impessoais com as fichas simbólicas e os sistemas peritos vinculam-se *“de maneira ambigualmente análoga àqueles que exigem a presença de rosto (pessoais).”* O reencaixe permite também a distinção entre contatos pessoais e impessoais. Os pessoais referem-se a relações mantidas ou expressas em circunstâncias de co-presença; os impessoais dizem respeito ao desenvolvimento de fé em fichas simbólicas e sistemas peritos. A reflexão de GIDDENS (1991) sobre a confiança, exposta a seguir, esclarece como ocorre a vinculação entre os compromissos sem rosto com as relações face a face.

A categoria *confiança* faz a mediação entre o sujeito da ação e a estrutura social. O sujeito é socializado num tipo de confiança baseada nos valores da sociedade, no caso sob análise, os valores da modernidade. Confiança, para GIDDENS (1991, p.42-43) significa *“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)”*. Na 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) um escopo transformativo, amplamente aumentado da ação humana, levado a cabo pelo caráter dinâmico das instituições sociais modernas.”* Sob essa ótica, o conceito de risco substitui o de sorte através de uma alteração na percepção da determinação e da contingência: os imperativos morais humanos, as causas naturais e o acaso substituem as cosmologias religiosas.

A confiabilidade (GIDDENS, 1991, p. 82-89) pode ser de dois tipos. No primeiro, os indivíduos se conhecem e cada um é fidedigno do outro; no segundo tipo, a confiabilidade de indivíduos relaciona-se a fichas simbólicas e sistemas peritos e não pressupõe encontro entre indivíduos ou grupos responsáveis. O argumento central sobre a confiança na modernidade é de que *“a natureza das instituições modernas está profundamente ligada a mecanismos de confiança em sistemas peritos.”* Há um caráter contratual nas relações sociais, orientado para o futuro,

estruturado pela confiança nos sistemas abstratos. A confiabilidade delegada a esses sistemas por atores sociais leigos não se reduz a uma questão de segurança da ação, mas antes constitui um cálculo de vantagens e riscos. 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.”* Os mecanismos de controle sobre aqueles que estão dentro dos sistemas (códigos de ética profissionais, sanções legais) oferecem suporte de credibilidade aos peritos e em consequência aos sistemas dos quais 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).

Uma das razões, diz o autor, 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 se transmite 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 a respeito da perícia técnica em geral mesclam atitudes de respeito com atitudes de hostilidade ou medo. As atitudes de confiança incorporam-se rotineiramente às atividades cotidianas. E atitudes de confiança ou de desconfiança face aos sistemas abstratos podem ser influenciadas por experiências de sucesso ou decepção com pontos de acesso, ou seja, por contatos pessoais entre leigos e perícia profissional (GIDDENS, 1991, p. 82-95).

Outro motivo para se ter confiança é de ordem psicológica, relacionado à segurança ontológica (GIDDENS, 1991, p. 95-102)<sup>2</sup>. Trata-se de um sentimento de *“crença que a maioria das pessoas têm na continuidade da auto-identidade e na constância do ambiente”*. Para GIDDENS (1991), esse 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 num sentimento de segurança psicológica, mas só se atinge essa rotina através de vigilância constante das partes envolvidas, devendo-se renovar continuamente o contrato que indivíduos assumem uns com os outros. Entretanto, 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)<sup>3</sup>.

2 *“...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. 95-96).

<sup>3</sup> 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 sociedade globalizada é o da guerra nuclear. 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.”* (GIDDENS 1991, p. 102-134).

## Conceitos de Giddens e a informação na modernidade

Aplicando-se as categorias propostas por GIDDENS (1991) ao contexto da ciência da informação, o conceito de reflexibilidade nos mostra ser a busca de informação uma característica definidora da ação humana, pois os indivíduos estão sempre recorrendo a ela como *input* para seguir o rumo específico da ação. Significa que o modo de os indivíduos se situarem no mundo já está impregnado do recurso à informação, sem ser necessária a intervenção de instrumentos ou de mecanismos especiais exteriores provocadores da reflexibilidade. Sendo assim não parece pertinente considerar a informação à parte da prática cotidiana. Por esse raciocínio, para se conceituar a informação é preciso pensar em situações rotineiras da vida, o que conduz a uma compreensão ampliada desse fenômeno. Dentro de tal perspectiva, não cabe a redução de sua definição a contextos específicos de intencionalidade de busca, como por exemplo, a consulta a uma biblioteca ou a um banco de dados, sistemas fechados de informação.

Ainda em relação à reflexibilidade, comportamento inerente à prática dos atores sociais conforme nos revela GIDDENS (1991), ela acontece em condições de risco e incerteza. A postulação de que vivemos numa era de incerteza e por isso precisamos aprender a lidar com ela está reafirmada por outros autores, tais como MORIN (1996) e EKLAND (1996). Este último autor exprime assim a questão: *“a condição humana é feita de incerteza... Isso não nos impede de tomar decisões que afetem nosso futuro. Boas ou más as decisões são tomadas a partir de informações de 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 decisão, em vez de diminuir, aumenta a incerteza da ação. Essas considerações incidem sobre a proposição de a informação ser igual a conhecimento que reduz a incerteza da ação, alegação comum na literatura da ciência da informação. Se a incerteza assume o estatuto de um valor social e está incorporada às atitudes sociais, como atribuir à informação um papel de redutor desse valor? Por outro lado, o comportamento reflexivo integra inúmeras informações, cujo conjunto assemelha-se a um feixe originado da atitude reflexiva (reflexão sobre a própria prática). A complexidade desse processo leva a se considerar a impossibilidade de se tomar cada informação em separado, como um conhecimento em si. Mesmo em situações de decisão mais bem definidas, o sujeito da ação pode procurar uma nova informação de modo deliberado, em fontes formais ou informais, mas ela se agregará ao conjunto de conhecimentos já possuídos pelo ator social. A complexidade do papel da informação na prática social impede que, do ponto de vista teórico, se considere a informação enquanto coisa ou enquanto um elemento a mais na configuração do conhecimento individual. MACHLUP (1980, p. 57) está atento para a questão da incomensurabilidade desse processo, quando comenta que a fusão de um novo influxo de informação com o estoque 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. De fato, a recorrência à informação assume a característica de hábito, rotina na vida dos indivíduos. O esquema de MACHLUP (1980), citado por MISKA (1992), sobre o uso da informação formal, compreende três categorias de uso - intelectual, para passatempo e instrumental -, reconhecendo ser o escopo do uso da informação muito

mais ampliado do que o experimentado em situações nas quais a informação seja recuperada primordialmente como resposta a um processo de tomada de decisão claramente limitado ao conhecimento instrumental, que buscaria racionalmente uma informação para resolução de um determinado problema.

Entretanto, mesmo em relação a situações específicas de tomada de decisão deve-se considerar que o uso da informação não obedece a um esquema fechado. Do ponto de vista da administração, do contexto de negócios, considera-se, na maioria das vezes, o ambiente da organização (interno ou externo) enquanto local privilegiado dos acontecimentos que influenciam na escolha racional entre alternativas de solução de problemas. Assumindo o pressuposto behaviorista-objetivista da seqüência estímulo-resposta, entende-se a informação enquanto estímulo para a solução do problema. No entanto, a solução de problemas não se restringe àqueles contextos, nem as decisões são geralmente tomadas de modo estritamente racional e baseadas em informações específicas, ainda mais considerando-se o contexto da incerteza na modernidade. BUSEMEYER e TOWSEND (1993) apontam os limites das teorias racionalistas e comportamentalistas<sup>4</sup> e tentam formalizar as condições de tomada de decisão sob risco e incerteza. Chamam a atenção para o processo deliberativo em contextos de incerteza que envolve vacilação, inconsistência, deliberações demoradas e angústia. Esse processo é longo e custoso: implica armazenar, comparar e integrar as comparações no tempo. Nenhuma ação é desenvolvida até que a preferência por uma ação se torne forte o suficiente para levar o tomador de decisão à ação (BUSEMEYER, TOWSEND, 1993). Esses argumentos mostram a densidade do processo envolvendo a tomada de decisão, problema muito mais complexo do que as teorias reducionistas das visões comportamentalista e racionalista querem fazer acreditar.

A reflexão de GIDDENS (1991) sobre a confiança na modernidade pode contribuir para clarear o lugar de interação entre o sistema de informação e o usuário, zona nebulosa na construção teórica do campo. 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 de 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 o modo de confiar. Assim, em princípio, no mundo moderno haveria uma predisposição dos atores sociais para a credibilidade na informação técnica, atitude comum em qualquer relação social e referente a qualquer sistema perito. A informação submetida a seleção e a tratamento constituiria um sistema técnico-científico com características próprias de mecanismos de desencaixe/reencaixe, sofrendo as determinações de anonimato e impessoalidade em sua relação com leigos. Os sistemas de informação podem, portanto, ser apreendidos como sistemas peritos, submetidos aos mesmos condicionantes dos demais.

<sup>4</sup> Segundo os autores, para a teoria racionalista o objetivo é o de formular uma fundamentação lógica para representar as preferências de um tomador de decisão ideal e, para a teoria comportamentalista, o objetivo é identificar os princípios comportamentais que as preferências humanas obedecem. (BUSEMEYER, TOWSEND, 1993).

Entretanto, na literatura da ciência da informação, quando se distinguem os aportes teórico-metodológicos baseados no sistema ou no usuário, não se estão considerando proposições relativas ao conteúdo e significado que assumem os sistemas de informação ou qualquer outro sistema técnico na modernidade. Não se consideram, por exemplo, os pressupostos de excelência e legitimidade implícitos nos sistemas técnicos segundo proposição de GIDDENS (1991). Os autores referem-se geralmente ao sistema de informação como algo já estabelecido e dado, cujos componentes devem ser expostos ao usuário. Ainda quando se assume uma atitude crítica face à postura que defende a precedência do sistema sobre o usuário toma-se o sistema como entidade abstrata com características impeditivas de maior aproximação de seu desenho aos interesses de quem usa a informação. Persiste a dicotomia, ou o olhar parte do sistema ou do usuário. A leitura de GIDDENS (1991) das relações sociais fornece um referencial que busca integrar as duas visões, da estrutura social e do sujeito da ação. Esse referencial revela-se valioso para o exame de tendências existentes na literatura sobre a avaliação da informação.

### A avaliação da informação e o sistema

87

Uma importante forma de abordagem da avaliação da informação utiliza noções que pretendem mensurar a qualidade da informação ou de sistemas de informação. Ora, a qualidade<sup>5</sup> é tratada na literatura da ciência da informação como conceito próprio da disciplina (SARACEVIC, 1992; WAGNER, 1990; GINMAN, 1990; WORMELL, 1990), embora não exista consenso em torno de definições e dos limites do termo empregado na literatura (WAGNER, 1990; SCHWUCHOW, 1990; NEHMY, PAIM, 1998). Entretanto, apesar da indeterminação do conceito, autores que trabalham com o termo (ou com termos correlatos) têm explícita ou implicitamente usado a idéia de excelência ou de valor positivo como conteúdo significativo da qualidade. Assim, a informação disponibilizada, ou um sistema de informação, seria avaliada segundo atributos objetivos de excelência, tais como validade, novidade, relevância, credibilidade, precisão, abrangência ...

Esse tipo de abordagem da avaliação da informação que se utiliza de noções como a de qualidade poderia ser identificada na literatura com as características da vertente teórico-metodológica centrada no sistema (na informação, no conteúdo, nas instituições, nos sistemas de informação). Os atributos de qualidade eleitos são relativos a sistemas pré-existentes ou a desenhos de sistema de informação concebidos por seus projetistas ou provedores. Embora haja a pretensão de se atribuir caráter *objetivo* a aspectos relativos ao sistema, ao se pretender avaliar empiricamente seus atributos, esbarra-se sempre na constatação de que afinal a qualidade só teria sentido no contexto de sua utilidade para o usuário. Quer dizer, ao

<sup>5</sup>A atração que o termo qualidade tem despertado na sociedade em geral parece ser um dos fatores que provocam o emprego desse termo nas diversas disciplinas, principalmente naquelas ligadas à administração de negócios (PINTO, 1995). Esse parece ser o motivo para o seu uso recente na ciência da informação. Apesar de as abordagens teóricas sobre o tema da qualidade ou valor da informação 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. Utilizada nesse sentido, o incremento na qualidade como estratégia de gerência e de ampliação de vendas de produtos e serviços não consegue adquirir estatuto teórico e se mantém nos limites dos objetivos dos programas de qualidade total que a propõem. Segundo as argumentações de GIDDENS (1991) atingir a excelência deve ser um objetivo organizacional ou institucional para garantir a sobrevivência de um sistema técnico ou perito.

se tentar aplicar o conceito de qualidade, choca-se com a presença do usuário a buscar informação. Nesse sentido, os parâmetros de avaliação, que se pretendiam objetivos, enfrentam a subjetividade daquele que busca a informação. E o usuário aparece como um impasse, como um perturbador e não como a solução do problema teórico-metodológico e prático. A perplexidade de não se conseguir traduzir a noção de excelência em conceito operacional está demonstrada por diferentes autores que tentam mensurar os critérios de qualidade da informação (NEHMY, PAIM, 1998). O objetivo de se medir a qualidade, remetendo-se a avaliação da informação ao julgamento pelo usuário, subentende como critério maior ou menor ajuste do sistema à necessidade do usuário. DERVIN e NILAN (1986) observam existir o reconhecimento do baixo índice de uso de diferentes sistemas e da intenção de se servir melhor o cliente. Para isso, não bastaria tentar adaptar o usuário ao sistema, conforme preconizam o pensamento e a prática profissionais tradicionais.

A potencialidade da avaliação da informação desde a ótica da qualidade pode ser melhor percebida através das proposições de GIDDENS (1991) sobre sistemas peritos. A concepção que o autor apresenta de sistemas peritos, ressalte-se, é a de *“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 sua credibilidade. Significa que, falar da qualidade de um sistema de informação em seu sentido amplo, ou seja, de excelência, implica considerá-la, na realidade, enquanto pressuposto de qualquer sistema perito. Por trás dos sistemas peritos de informação encontram-se o saber e a competência profissionais do trabalho com a informação. Não faz sentido dessa forma procurar medir atributos *objetivos* considerados como indicadores de qualidade de um determinado sistema. Assim, o julgamento do usuário sobre a qualidade da informação, enquanto equivalente à excelência, aconteceria a partir da própria face de exteriorização do sistema técnico, resultante do exercício de mecanismos internos de controle (códigos de ética profissional ou sanções legais) e dos encontros esporádicos leigos-peritos, nos quais a credibilidade/incrédibilidade é testada. Como lembra HEGEDUS (1990, p. 79), aparentando ironia, *“um certo nível mínimo de qualidade é necessário para garantir o uso (de sistemas de informação)”*. Assim, a qualidade da informação, da forma em que é trabalhada na literatura, revela-se uma noção de pequena utilidade em termos de subsidiar a pesquisa e a prática na ciência da informação.

A compreensão dos sistemas de informação pela mediação da categoria analítica de sistema perito, conforme descreve GIDDENS (1991), introduz nova visão da relação do usuário com o produto ou serviços (instituições, sistemas) de informação. A legitimação pelos usuários dos sistemas peritos de informação torna-se condição de sua persistência. Dessa forma, a questão da qualidade da informação - entendida enquanto excelência - estaria determinada no momento de interação do usuário com o sistema ou produto. Da mesma forma que ocorre com outros sistemas peritos, por exemplo, a engenharia ou a medicina, a qualidade constituiria elemento intrínseco do sistema de 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. Em momentos posteriores ao desenvolvimento da ação de uso da informação é que poderia ocorrer satisfação ou decepção do usuário.



Ou seja, a apreensão dos resultados do sistema só seria possível a *posteriori*, relativamente a casos particulares e pontuais de uso postos sob análise, situação na qual a qualidade ou excelência deveria ser substituída pela noção de satisfação-insatisfação do usuário. Entretanto, a dimensão avaliadora baseada na satisfação assume significação muito tênue, diretamente empírica e imediatista e, em consequência, muito pouco permeável à construção teórica, pouco sugestiva para estudos e avaliações, e de pequeno retorno para a orientação ou reorientação de desenhos de sistemas de informação.

### **O usuário como o centro da informação**

De maneira geral, a tematização do usuário faz parte da tendência, hoje predominante, do deslocamento da atenção sobre o paradigma objetivista, centrado no lado técnico da eficácia da recuperação da informação e na natureza da informação, em direção a um paradigma centrado no usuário. A tendência de se privilegiar o usuário ou receptor da informação nos sistemas de informação 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 é responsável pela maneira como se passa a tratar a informação, pois a palavra recebeu um sentido técnico que a divorciava 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 torna-se uma medida puramente quantitativa de trocas comunicativas, especialmente quando elas acontecem através de um canal mecânico que demanda ser a mensagem 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 por praticantes da ciência da informação (MENO, 1995; COLE, 1993) em decorrência da importância assumida pelo enfoque no usuário. Entretanto, a questão do usuário ainda costuma ser abordada de forma comprometida com a visão do sistema. Em relação à avaliação, mesmo quando se trabalha com as noções de necessidade e uso de informação, as quais remetem diretamente à figura do usuário, este continua geralmente a ser considerado do ponto de vista do sistema, restringindo-se a sua apreensão aos momentos de interação com o sistema de informação.

A tendência mais forte do lado do *sujeito* na reorientação teórica do campo da ciência da informação é o projeto cognitivo. Embora identificada como ocupando ainda um lugar minoritário na ciência da informação (COLE, 1994), essa vertente assume uma visibilidade prospectiva importante, o que se pode deduzir do *status* teórico hoje reconhecido para a tendência (MENO, 1995; VAKKARI, 1994; REPO, 1989). A visão cognitiva, originada da perspectiva psicológica, é apropriada pelo discurso bibliotecário e por diferentes versões do projeto multidisciplinar (VAKKARI, 1994; KUHLTHAU, 1994). Essa visão aparentemente confronta a teoria da tomada de decisão de índole comportamentalista-positivista, cuja posição teórica tende a pensar

o usuário como um indivíduo-racional que, numa situação de incerteza, procura elementos (informações) para tomar decisão (WAGNER, 1990, DE MEY, 1980). Acrescente-se que a perspectiva comportamentalista, ainda dominante no discurso relativo à gerência dos serviços ou sistemas de informação, está reproduzida com muita evidência na literatura, constituindo, implícita ou explicitamente, o principal suporte teórico para a elaboração de fatores-indicadores da qualidade da informação.

A voz mais eloqüente na defesa da inversão da visão que pensa o usuário do ponto de vista do sistema é a de Brenda Dervin. Adotando a postura cognitiva e outras premissas teórico-filosóficas e focalizando a atenção sobre a questão da necessidade e uso da informação, a autora e seus colaboradores vêm insistindo na proposta de mudança de paradigma, na direção de uma abordagem centrada efetivamente no usuário. De modo recorrente afirmam o caráter complementar do programa que propõem em relação à visão baseada no sistema, mas fica evidente a ruptura que pretendem fazer com a tradição do pensamento na ciência da informação. Tomando como referência uma revisão da literatura sobre necessidade e uso da informação, DERVIN e NILAN (1986) demonstram que, apesar da aderência natural dessa temática à consideração do usuário, está implícito, nas premissas subjacentes às abordagens predominantes, o compromisso com o ponto de vista dos sistemas de informação. O confronto que fazem entre as abordagens centradas no sistema e no usuário indica a intenção de se distinguirem de modo radical seus postulados. Os autores contrapõem, a cada premissa do *paradigma tradicional* centrado no sistema, uma opção contrária de um *paradigma alternativo*. Ao objetivismo do paradigma tradicional, que pressupõe um significado constante para a informação entendida enquanto expressão do real, opõem a visão construtivista, segundo a qual a informação não está dada, é uma construção humana; ao mecanicismo que traduz a imagem do usuário como a de um receptor passivo da informação, opõem o entendimento de um usuário ativo, construindo necessidades e soluções; às proposições trans-situacionais sobre a natureza e uso da informação, pressupondo comportamento de uso válido para todas as situações, contrapõem a compreensão do uso da informação em situações particulares; ao atomismo que concentra o estudo do comportamento do usuário exclusivamente no contexto da interseção usuário-sistema, contrapõem o holismo que enfoca a totalidade das interações sociais; ao foco no comportamento externo do usuário, ou seja, no entendimento de que o contato com fontes e o uso de sistemas de informação sejam indicadores de necessidade, opõem o foco no comportamento interno, na dimensão cognitiva; à percepção da individualidade (ou subjetividade) enquanto caótica, impossível de ser apreendida, opõem a visão da individualidade sistemática, passível de ser apreendida em suas dimensões comuns. Esse programa, denominado de *sense-making*, extrapola os limites do enfoque cognitivo, pretendendo fornecer uma visão mais abrangente dos fenômenos de busca e uso da informação. No entanto, o cerne de seu modelo metodológico está apoiado no projeto cognitivista, centrando a atenção no indivíduo que busca a informação. Diversamente dos aportes centrados no sistema, o programa pretende dar suporte teórico-metodológico à perspectiva do usuário.

Observam-se diferenças nas abordagens inspiradas no aporte cognitivo, mas é consensual a compreensão do usuário enquanto 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 preenchê-la. O projeto cognitivo centra seu interesse nas estruturas mentais (intelectuais) do processo de conhecimento. Por outro lado, a combinação cognitivismo-construtivismo assenta-se no lado subjetivo da informação, entendendo que, 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 prefere, segundo seu mapa (ou imagem) de mundo (KUHLETHAU, 1994). Sob tal 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. Na visão construtivista, o sentido da informação vai-se formulando durante o processo de busca. A produção de sentido é sempre relativa ao sujeito, não sendo possível avaliar o uso da informação através de critérios *objetivos*, pois a montagem do significado é definida enquanto processo.

Numa perspectiva desse tipo, a avaliação da informação cairia num subjetivismo radical, conforme adverte FROHMANN (1992), cada caso devendo ser tomado como objeto particular de pesquisa. Assim, o uso da informação situa-se num terreno movediço no qual atribuições de valor à informação são refeitas ao longo do processo. KUHLETHAU (1994, p. 3) expressa assim a questão da atribuição de valor à informação : *“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”*.

A proposta cognitiva nos moldes de BELKIN (1981) pontua, de alguma forma, a dificuldade de se avaliar o peso de cada informação no comportamento humano ao se tentar delimitar um ponto de referência, um estágio prévio de conhecimento. Entretanto, considere-se que, por mais que se tente acercar de um estágio prévio de conhecimento, é difícil conceber um estoque de conhecimento em si: o que afinal, do estoque de informações do sujeito, pode ser tomado enquanto o conhecimento parâmetro zero para o novo conhecimento? Mesmo tentando apreender a percepção do usuário sobre a influência de determinada informação em particular no seu curso de ação ou no aumento do seu conhecimento, não se poderá atingir a medida desejada. A intenção de se tomarem critérios *subjetivos* como fatores a serem submetidos à mensuração, cada *um per se*, não leva em consideração o fato de que a soma dos fatores será muito diferente da complexidade do uso da informação na atitude de flexibilidade. Como nos lembra MORIN (1996), a organização do todo produz qualidades novas em relação às partes consideradas isoladamente.

Brenda Dervin e seus seguidores estão atentos para a amplitude das situações de necessidade e uso de informação. O programa teórico-metodológico que apresentam inspira-se no modelo do Estado Anômalo do Conhecimento de BELKIN (1981), mas extrapola o entendimento de busca de informação do ambiente do sistema, incluindo situações da vida diária. O modelo de análise enquadra-se na visão construtivista, através do argumento de que a informação é dependente do observador, sendo feita e desfeita no processo de comunicação. O programa de Dervin apresenta a premissa de que o indivíduo se comporta superando dificuldades, resolvendo problemas, o que seria algo natural e recorrente, e para isso busca

informações. Em relação à busca constante de informações como componente da prática dos indivíduos, segue a teoria de GIDDENS (1991) naquilo que se refere à característica de flexibilidade da ação humana, mas a abordagem metodológica continua individualista. A busca de informação ocorre em situações de resolução de problema, quando o indivíduo percebe lacunas ou barreiras no seu movimento (gaps), que devem ser ultrapassadas pela construção de pontes cognitivas (*bridging*). O uso da informação é definido como as formas nas quais as pontes cognitivas (respostas) entram em funcionamento. Esse processo é descontínuo, pois segundo afirmam, pensar e perceber é como dar passos, cada novo momento, um novo passo (DERVIN e NILAN, 1986, DERVIN, 1995, 1996). Nesse programa não cabem noções que se refiram diretamente à avaliação da informação, na medida em que o importante é investigar os passos dados por indivíduos no processo de busca. Só assim torna-se possível influenciar o desenho dos sistemas de informação. O foco da proposta, em razão de suas raízes cognitivas, é o indivíduo, apesar de pressupor a existência de elementos constantes ou universais nas idéias humanas, considerando também essa constância na busca de informação. A alusão à existência de universais no comportamento humano de busca de informação, no entanto, é uma hipótese de trabalho dentro do programa e ainda não mostrou resultados que corroborassem a afirmativa.

FROHMANN (1992), MISKA (1992) e VAKKARI (1994) são exemplos de autores que alertam para 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 o maior desafio posto para o esquema conceitual cognitivo na ciência da informação a tentativa de se superar o individualismo metodológico pelo enriquecimento de sua teorização com conceitos da estrutura social. De acordo com a análise de SAVOLAINEN (1993), o programa sense-making estaria tendendo a se mover *“pelo menos parcialmente em direção a um novo enfoque... através do projeto de pesquisa em “comunicação enquanto processo”*. De qualquer maneira, apesar da atenção que o programa têm imprimido aos aspectos sociais (DERVIN e NILAN, 1986, DERVIN, 1995, 1996), estes ainda não se incorporaram ao cerne do marco conceitual de pesquisa proposto. O usuário, na perspectiva cognitiva, continua sendo entendido enquanto um sujeito abstrato. A percepção da carência do aporte social remonta à discussão feita a partir de GIDDENS (1991). As condições sociais da modernidade indicam que o ator social está socializado na expectativa de perícia dos sistemas técnicos. A interação com o sistema já estaria, assim, carregada de valores e expectativas sociais e subestimá-los significa não dar conta dos determinantes estruturais dos sistemas, serviços ou instituições de informação.

## Conclusão

De acordo com a discussão feita neste trabalho, a relação usuário-sistema está permeada por diferentes problemáticas. A reflexão inspirada em GIDDENS (1991) procura mostrar que a qualidade não pode ser apreendida como um simples

atributo da informação. Mostra, ainda, que a base da potencialidade de uso de um sistema de informação está dada pela confiança que os atores delegam a sistemas anônimos e abstratos, atitude que assume na modernidade o estatuto de um modo de *andar a vida*. A credibilidade originada da pressuposta excelência dos sistemas formais de informação constitui uma premissa inicial na consciência do usuário. Os chamados atributos da qualidade baseada no sistema deveriam assim ser considerados valores intrínsecos à informação - por deverem estar presentes tanto no objeto ou no produto (na informação, no sistema) quanto no sujeito (expectativa do usuário). A ausência dos componentes de excelência compromete a credibilidade futura enquanto sistema perito de informação (PAIM, NEHMY, GUIMARÃES, 1996).

Por outro lado, o enfoque no usuário, apesar do maior investimento teórico, enfrenta ainda dois obstáculos: a dificuldade de se combinarem as perspectivas individual e coletiva, e a delimitação do espaço próprio do objeto informação. No primeiro caso, o programa *sense-making* ainda carece de desenvolvimento teórico-metodológico para integrar as abordagens individual e coletiva. A perspectiva cognitiva, eminentemente psicológica, transforma essa dificuldade em um problema epistemológico significativo. Se nas ciências sociais *stricto sensu*, que partem da interação social, o problema ainda não foi resolvido integralmente a despeito das diversas propostas de superação da cisão hoje existentes<sup>6</sup>, o desafio de um diálogo epistemológico entre duas disciplinas - a psicologia e a sociologia - é muito maior. A delimitação de um objeto próprio para a ciência da informação também é problemática. O conceito de *reflexibilidade* mostra a constância da recorrência a informações na experiência cotidiana enquanto prática social. Mas essa não é a preocupação central da sociologia que trata a informação como um dos aspectos da relação social. A informação, de modo genérico, também pode ser pensada enquanto objeto da área da comunicação. As relações entre disciplinas devem mesmo ser exploradas, mas há necessidade de se qualificar melhor de qual informação se trata, para se delimitar o recorte do objeto de estudo próprio da ciência da informação. A busca no texto de GIDDENS (1991) daquilo que é específico à informação, além de se constituir no principal referencial de análise deste artigo, procurou mostrar o tipo de contribuição que se pode retirar de autores clássicos das ciências sociais. Um dos modos de se chegar à delimitação desse saber especializado é o de investir na construção de categorias intermediárias de análise, partindo-se de sugestões de outras disciplinas, mas mantendo-se o diálogo com a construção teórico-metodológica já existente no campo da ciência da informação. Somente partindo de uma base mais sólida dos conceitos fundamentais é que fenômenos particulares como o da avaliação da informação poderão adquirir maior consistência, o que não exclui o movimento inverso de análise das noções em uso, pois esse escrutínio pode apontar obstáculos ao conhecimento e indicar direções para sua superação.

Na era das novas tecnologias da informação, a configuração cada vez mais amigável dos computadores procura aproximar-se crescentemente dos interesses do usuário. Cabe à ciência da informação garantir a densidade conceitual da figura do usuário e a partir daí refletir sobre problemas relativos à avaliação da informação e dos sistemas em suas diferentes dimensões, propondo quadros analíticos de referência. O esforço na construção teórico-metodológica de diferentes programas de

<sup>6</sup> A esse respeito veja-se SAVOLAINEN (1993).

investigação parece sensível a esse projeto. O debate que se instaura entre as abordagens do sistema e do usuário é saudável e faz parte do processo de construção de um modo próprio de encarar o fenômeno, ainda obscuro, da informação...

**Issues on the evaluation of information:  
an approach inspired in Giddens**

*Anthony Giddens's conception of information in modernity is a valuable tool to the evaluation of information. The tension between user-centered versus system-centered approaches to information evaluation is also particularly relevant for this study. An analysis of this tension leads to the identification of issues on the potential use of each of these two ways of considering it as an input to research and practice in information science. The suggestion is that the two approaches be worked out towards the construction of a specific theoretical framework to be applied in information work.*

## Referências bibliográficas

- BACHELARD, G. O novo espírito científico. São Paulo: Abril Cultural, 1978. p. 91-179.
- 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.
- BUSEMEYER, J. R., TOWSEND, J.T. Decision field theory: a dynamic-cognitive approach to decision making in an uncertain environment. *Psychological Review*, v.100, n.3, p.432-459, 1993.
- COLE, C. Operacionalizing the notion of information as a subjective construct. *Journal of the American Society for Information Science*. v. 45, n. 7, p. 465-476, 1994.
- 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. *Theory and application of information research: proceedings of the second information research forum on information science*. London: Mansell, 1980. The relevance of the cognitive paradigm for information science. p. 48-61.
- DERVIN, B., NILAN, M Information needs and use. *Annual Review of Information Science and Technology*, v.21, p.3-33, 1986.
- DERVIN, B. Chaos, order, and sense-making: a proposed theory for information design, <http://edfu.lis.uiuc.edu/alerton>, 1995.
- DERVIN, B. From the mind's eye of the 'user': the sense-making qualitative-quantitative methodology. In: GLAZIER, J, POWELL, R. *Qualitative research in information management*, New York:Libraries Unlimited, 1992. p. 61-84.
- DERVIN, B. An overview of sense-making research: concepts, methods, and results to date. <http://edfu.lis.uiuc.edu/alerton>, 1996 (publicado originalmente em 1983).
- GIDDENS, A. *As consequências 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 dimensions*. London: Taylor Graham, 1990. p.18-33.
- EKLAND, I. A inalcançável certeza. *O Correio da UNESCO*, v.24, n.4, p. 20-22, 1996.
- HEDEGUS, P. Information production and use: issues and questions in the meeting of needs. In: WORMELL, I. (Ed.) *Information quality: definitions and dimensions*. London: Taylor Graham, 1990. p. 73-82.
- KUHLTHAU, C. *Seeking meaning: a process approach to library and information science*. New Jersey: ABLEX, 1994.
- MACHLUP, F. *Knowledge and knowledge production*. Princeton, N. J.: Princeton University Press, 1980. v.1: Knowledge: its creation, distribution and economic significance.
- MENOU, J.M. The impact of information - II. Concepts of information and its value. *Information Processing e Management*, v.31, n.4, p.479-490, 1995.
- MORIN, E. Por uma reforma do pensamento. *O Correio da UNESCO*, v.24, n.4, p.10-14, 1996.
- MISKA, F. L. Library and information science: two paradigms. In: VAKKARI, P., CRONIN, B. (Eds.) *Conceptions of library and information science*. London: Taylor and Graham, 1992. p.229-267.
- NEHMY, R. M. Q., PAIM, I. A desconstrução do conceito de "qualidade da informação". *Ciência da Informação*, v.27, n.1, p. 36-45, 1998.

- NEHMY, R.M.Q. *Leitura epistemológico-social da qualidade da informação*. Belo Horizonte: Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação - Escola de Biblioteconomia da UFMG, 1996 (Dissertação de mestrado).
- PAIM, I., NEHMY, R., GUIMARÃES, C. Problematização do conceito "qualidade" da informação. *Perspectivas em Ciência da Informação*, v.1, n.1, p.111-119, jan/jun.1996.
- PINHEIRO, L.V.R. *A ciência da Informação entre sombra e luz: domínio epistemológico e campo interdisciplinar*. Rio de Janeiro: UFRJ, 1997 (Tese de doutorado).
- POPPER, K. *A lógica da investigação científica*. São Paulo: Abril Cultural, 1980, p.3-124.
- PINTO, D. *Cultura da qualidade versus qualidade de vida*. Rio de Janeiro: PUC, 1995. p. 104-173: Qualidade: o novo paradigma da sociedade capitalista (Dissertação de Mestrado).
- ROSZAC, T. *The cult of information: the folklore of computers and the true art of thinking*. London: Paladin, 1988.
- SALOVAINEN, R. The sense-making theory: reviewing the interest of a user-centered approach to information seeking and use. *Information Processing & Management*, v.29, n.1, p.13-28, 1993.
- 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.
- 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.
- VAKKARI, P. Library and information science: its context and scope. In: *Advances in Librarianship*, v. 18. New York: Academic Press Incorporation, 1994. p.1-55.
- WAGNER, G. The value and the quality of information: the need for a theoretical synthesis; In: WORMELL, I. (Ed.) *Information quality: definitions and dimensions*, London: Taylor Graham, 1990. p. 69-72.
- WORMELL, I. (Ed.) *Information quality: definitions and dimensions*. London: Taylor Graham, 1990. p.1-6: Introduction.

Recebido em 11/09/1998

