

A qualidade da informação na percepção do usuário nos diferentes contextos informacionais

OLETO, Ronaldo Ronan. *A qualidade da informação na percepção do usuário nos diferentes contextos informacionais*. 2003. 220f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Escola de Ciência da Informação da UFMG, Belo Horizonte.

Apresenta os resultados da pesquisa que tratou do entendimento sobre como o usuário de sistemas de informação percebe os conceitos e atributos da qualidade da informação, comparando essa percepção com a definição dos textos acadêmicos, da teoria, dos autores que versam sobre o tema na área da ciência da informação. A princípio foi nítida a falta de identidade entre os conceitos e o sentimento do usuário. Este não trata a qualidade da informação com o rigor formal dos conceitos, considera-a na sua prática profissional e a define conforme a sua realidade de trabalho. O usuário não lucubra e não faz profundas reflexões para entender ou formatar o seu conceito da qualidade da informação. O seu senso comum, o seu patrimônio verbal, o seu sentimento e o emocional, e a sua rotina profissional o levam a meditar e a perceber cada elemento da qualidade da informação ocorrendo, às vezes, de atribuir a dois ou três conceitos o mesmo significado, ou ver neles semelhanças que lhes dificultam na distinção. O contrário deveria acontecer com a teoria sobre a qualidade da informação. Entretanto, apesar dos estudos, ainda não se chegou na ciência da informação a atributos incontestáveis, definições inquestionáveis, afirmações sem restrições. Pelo contrário, indica-se que não existem ainda resultados consensuais de síntese, de agregação, de representação, de verdade científica. Há autores que acreditam que os atributos da qualidade da informação são ainda vagos e imprecisos, não apresentam conceitos claros, mostram imperfeições nas definições e que o tema não está muito longe do caos. Se na teoria não há consenso sobre as definições dos atributos da qualidade da informação, no cognitivo do usuário também não há formatação definitiva. Daí que as conclusões do presente estudo valem para os dias de hoje, uma vez que havendo avanços na teoria acadêmica e no crescimento da ciência da informação, esses ganhos chegarão ao usuário que, com certeza, terá melhor avaliação crítica e aperfeiçoamento na gestão empresarial da informação. Considera-se que esta tese apresenta-se como um importante trabalho para a ciência da informação e revela como na prática dos usuários inexistente o arcabouço teórico que lhes dê sustentação, percebendo eles, entretanto, a importância na gestão empresarial.