



PERSPECTIVAR A AVALIAÇÃO COMO OPERAÇÃO METODOLÓGICA NO ÂMBITO DA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

Armando Malheiro da Silva / Fernanda Ribeiro

*Universidade do Porto, Faculdade de Letras / CETAC-media – PORTUGAL
armando.malheiro@gmail.com / fribeiro.hierro@neicabo.pt*

RESUMO

Neste texto aborda-se a avaliação não como um procedimento de carácter prático ou meramente técnico, mas como uma operação metodológica aplicável à informação em qualquer contexto produtor e de uso, no quadro da Ciência da Informação. Não tem, portanto, um fim em si mesma ou um emprego isolado e desligado de um Método mais amplo que associe a vertente compreensiva e explicativa (científica) à vertente aplicacional ou interventiva (técnica), como convém a uma disciplina como a Ciência da Informação, naturalmente inscrita no campo das Ciências Sociais aplicadas. O Método no qual a avaliação tem de ser vista e usada, tem o nome de Quadripolar (baseado em quatro pólos ou etapas elípticas: pólo epistemológico, pólo teórico, pólo técnico e pólo morfológico) e apresenta-se como alternativa ajustada às exigências da investigação qualitativa, constituindo um modo global de abordagem, fundado numa crítica construtiva do positivismo e do relativismo ditada pelos pensamentos sistémico e complexo. Propõem-se, ainda, critérios e parâmetros para, de uma forma objectiva, se passar à aplicação prática, tendo em conta o ciclo de vida da informação, a renovação e a obsolescência do conhecimento e a importância da memória para a preservação a longo termo dos produtos informacionais.

ABSTRACT

In this text evaluation is understood not as a technical and practical procedure, but as a methodological operation, applied to information in any context of production and use, in the scope of Information Science. It hasn't therefore an end in itself, disconnected from a broader Method, which associates the comprehensive and scientific approach to the applicational or technical ones, as it is convenient to a discipline such as Information Science, inserted in the field of applied Social Sciences. The Method in which evaluation is seen and used is named Quadripolar (based on four poles or elliptical stages: epistemological pole, theoretical pole, technical pole and morphological pole) and it is presented as an alternative that fits the needs of a qualitative research. It appears, therefore, as a global way of approach, settled in criticisms to Positivism and Relativism dictated by complex and systemic thinking. There are also proposed criteria and parameters in order to the application of evaluation, in an objective way, taking into



account the information's life cycle, the renewal and obsolescent of knowledge and the importance of memory for the long time preservation of informational products.

PALAVRAS-CHAVE

Avaliação de informação / Ciência da Informação / Método quadripolar



INTRODUÇÃO

A problemática da avaliação de informação tem sido objecto de análise por parte dos autores em diversos momentos e deu já origem a alguns trabalhos, que são referenciados no final e que constituem a base para a síntese desenvolvida neste texto (Silva e Ribeiro, 2000; Ribeiro e Silva, 2004).

Situando os procedimentos de avaliação no campo da Ciência da Informação (C. I.), verifica-se que tem existido uma dispersão de critérios e de parâmetros associados a procedimentos práticos, que se acham "fechados" em abordagens diversas e parcelares da Informação e dos seus Serviços. Esta dispersão, que integra inúmeras facetas passíveis de se constituírem como objecto de avaliação, pode, no entanto, ser sistematizada e agrupada em três grandes áreas de aplicação específica, a saber:

1 – A avaliação do desempenho dos Serviços (diluídos habitualmente na noção de sistema) de Informação, abordagem acumulada há décadas e muito expansiva sobre a prestação de uma oferta funcional de qualidade das Bibliotecas, dos Centros de Documentação e dos Serviços de Informação. Esta vertente da avaliação tem-se socorrido de referenciais teórico-práticos que, em boa verdade, não são específicos da Ciência da Informação, mas antes de carácter interdisciplinar.

Com efeito, os fundamentos teóricos ou os princípios orientadores para a prática da avaliação de serviços de informação devem ser procurados nas Ciências da Administração e da Gestão. Avaliar o desempenho de serviços de informação não será, em essência, diferente de avaliar outros serviços, pese embora as especificidades próprias, que importa conhecer, mas que também existem em serviços de outro tipo, sejam eles da área financeira, comercial ou industrial.

2 – A avaliação da eficácia e da eficiência da recuperação da informação, proporcionada pelos inventários, catálogos, bases de dados, enfim, todos os instrumentos de acesso à informação. Nesta dimensão, a literatura e os trabalhos práticos produzidos enfatizam os critérios e modelos concebidos para analisar e avaliar a organização e a representação da informação, ou seja, a qualidade do seu tratamento técnico medida em função das necessidades específicas dos utilizadores. A dimensão da "finura" e da eficácia dos instrumentos de representação/pesquisa constitui, na verdade, uma faceta da perspectiva de avaliação referida em 1, pois o desempenho dos serviços de informação passa, entre muitas outras coisas, pela avaliação dos instrumentos que possibilitam a recuperação da informação. Mas, na prática, esta vertente do desempenho dos sistemas de informação tem sido estudada como uma variável específica, relativamente autónoma e sujeita a critérios e parâmetros de avaliação muito próprios.

3 – A avaliação do fluxo informacional de qualquer tipo de entidade ou Organização, desde que ela seja produzida/recebida e acumulada organicamente, ou seja, no decurso e por efeito de uma actividade, tendo em vista a conservação de "segmentos



informacionais" contínuos e a eliminação do que não precise objectivamente de permanecer na memória presente e futura, engrossando-a e bloqueando-a. Esta terceira área é a que aqui mais particularmente nos interessa abordar por considerarmos que é, do ponto de vista teórico-metodológico, prioritária no âmbito da actividade de investigação em Ciência da Informação. Os trabalhos e os estudos de avaliação nesta área têm sido, sobretudo, desenvolvidos no âmbito da Arquivística, mas é nossa perspectiva entender que a avaliação do fluxo informacional se deve estender a todos os contextos geradores, produtores e acumuladores de informação e é nesse sentido que aqui apresentamos um novo modelo teórico-prático de avaliação.

ENQUADRAMENTO TEÓRICO-METODOLÓGICO

Não cabe neste texto uma explicitação desenvolvida dos fundamentos teórico-epistemológicos que suportam o novo paradigma científico-informacional em que se inscreve a C. I., tal como a temos pensado e praticado na Universidade do Porto (Silva e Ribeiro, 2002). Porém, em traços gerais, importa apontar os pilares essenciais que dão suporte a esta nova perspectiva: a assunção da *Informação*, e não do "documento", como objecto de trabalho e de estudo, a adopção do método de investigação quadripolar, desenvolvido no âmbito das Ciências Sociais, e a preferência pela Teoria Sistémica, como ferramenta interpretativa e de referência para todo e qualquer estudo de cariz científico (puro ou aplicado).

Partindo da definição de **Informação** como **conjunto estruturado de representações mentais codificadas (símbolos significantes) socialmente contextualizadas e passíveis de serem registadas num qualquer suporte material (papel, filme, banda magnética, disco compacto, etc.) e, portanto, comunicadas de forma assíncrona e multi-direccionada**, temos, desde logo, que passar a valorizar determinados aspectos relativos à própria informação que até agora, numa lógica documentalista, têm sido desprezados ou mesmo ignorados. Sendo a Informação um fenómeno humano cuja génese ocorre no cérebro, em estreita relação com a acção do indivíduo socialmente contextualizada, o estudo deste fenómeno não pode deixar de nos remeter para abordagens cognitivistas e sociológicas numa clara interdisciplinaridade com a C. I., perspectiva praticamente ausente das chamadas Ciências Documentais.

A investigação e o estudo sobre as condições geradoras da informação implicam uma valorização do contexto orgânico que lhe está associado e, portanto, uma redefinição profunda das perspectivas teóricas de abordagem e dos procedimentos técnicos e aplicacionais.

Por outro lado, o conhecimento das condições de busca e uso da Informação, se bem que implique igualmente estudos interdisciplinares, do tipo comportamental, psicológico e sociológico, não deixa de invocar a necessidade de revisões profundas nos



métodos biblioteconómicos e arquivísticos relativos ao tratamento da Informação, que consideramos só poderem ser reequacionados no quadro teórico da C. I.

Mas a definição de Informação, só por si, é insuficiente para a sua caracterização como objecto, devendo ser complementada com um enunciado das diferentes propriedades / atributos que lhe são inerentes, a saber:

- **estruturação pela acção (humana e social)** – o acto individual e/ou colectivo funda e modela estruturalmente a informação;
- **integração dinâmica** – o acto informacional está implicado ou resulta sempre tanto das condições e circunstâncias internas, como das externas do sujeito da acção;
- **pregnância** – enunciação (máxima ou mínima) do sentido activo, ou seja, da acção fundadora e modeladora da informação;
- **quantificação** – a codificação linguística, numérica ou gráfica é valorável ou mensurável quantitativamente;
- **reprodutividade** – a informação é reprodutível sem limites, possibilitando a subsequente retenção/memorização; e
- **transmissibilidade** – a (re)produção informacional é potencialmente transmissível ou comunicável.

Se a definição de Informação proposta e o enunciado das suas propriedades têm consequências a diversos níveis, a assunção do Método Quadripolar (concebido por Paul de Bruyne e outros autores) como dinâmica de investigação qualitativa não é menos inócua e tem também implicações de vária ordem (De Bruyne, 1974). Vejamos, antes de mais, o diagrama ilustrativo da interacção dos quatro pólos do dispositivo metodológico:

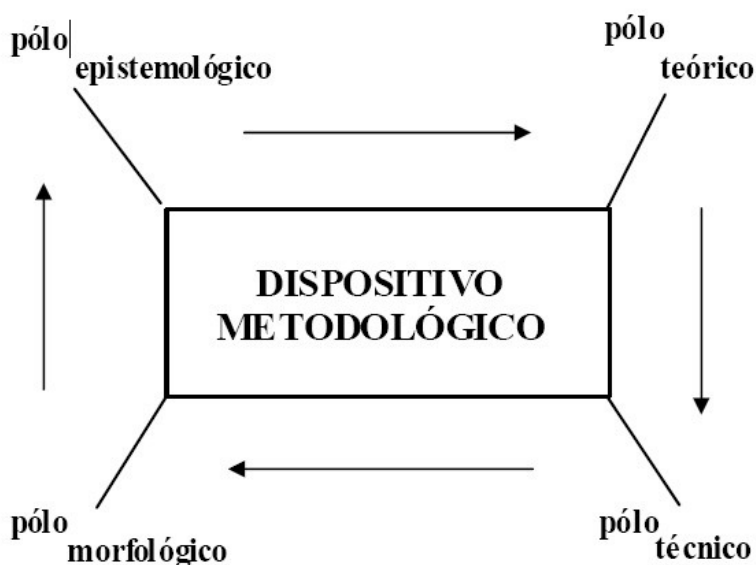


Figura 1. - Esquemática do Método Quadripolar e da interacção dos pólos

O método de investigação quadripolar, concebido por Paul de Bruyne e outros autores, constitui-se como o dispositivo mais adequado às exigências do conhecimento da fenomenalidade informacional, uma vez que não se restringe a uma visão meramente instrumental. Os fundamentos desta proposta são assumidamente anti-positivistas e ajustam-se às exigências da pesquisa possível e recomendável no campo das ciências humanas e sociais. É importante, também, sublinhar que nesta proposta é recuperada a ideia essencial de Método como conjunto completo de etapas indispensáveis para que o processo de identificação do problema, formulação de hipóteses, adopção de teorias e/ou modelos, comprovação destes através de operações ou procedimentos técnicos como a observação, o inquérito e respectivo tratamento quantitativo (estatístico), as entrevistas semiestruturadas, a análise de conteúdo, etc., e a formalização final dos resultados. Concebido, assim, Método não se reduz às partes enumeradas como vamos vendo na estrutura de dissertações e teses, de artigos e comunicações científicas em que se tornou regra abrir um item para *metodologia*. Este termo, em rigor, significa um discurso reflexivo e crítico sobre o método e não o sentido instrumental e redutor em que é usado de explanação concreta dos procedimentos técnicos usados na pesquisa. Outra importante vantagem do Método Quadripolar é a de ter sido concebido como não linear, ao contrário das sete etapas de Raymond Quivy (Quivy e Campenhoudt, 1998): a aplicação da quadripolaridade só pode ser em espiral como a Fig. 1 bem representa, havendo, inclusive, uma interactividade e simultaneidade operativa dos pólos, que é própria do trabalho exploratório dos fenómenos e problemas humanos e sociais.

Efectivamente, a dinâmica investigativa resulta de uma interacção entre quatro pólos – o epistemológico, o teórico, o técnico e o morfológico – permitindo uma permanente



projecção dos paradigmas interpretativos, das teorias e dos modelos na operacionalização da pesquisa e na apresentação dos resultados da mesma.

No **pólo epistemológico** – instância superior imbricada no aparato teórico e institucional (a comunidade científica dos especialistas em Informação, as suas escolas, institutos, locais de trabalho e ainda os seus referentes políticos, ideológicos e culturais) – opera-se a permanente *construção do objecto científico e a delimitação da problemática da investigação*, ou seja, dá-se a reformulação constante dos parâmetros discursivos, dos paradigmas e dos critérios de cientificidade (objectividade, fidelidade e validade) que norteiam todo o processo de investigação.

No **pólo teórico** manifesta-se a racionalidade predominante do sujeito que conhece (se relaciona e se adequa com) o objecto, bem como a respectiva postulação de leis, formulação de conceitos operatórios, hipóteses e teorias (plano da descoberta) e subsequente verificação ou refutação do "contexto teórico" elaborado (plano da prova).

Este pólo respalda a componente técnica e instrumental e dá sentido à explanação de resultados que consubstancia o pólo morfológico.

Havendo, naturalmente, diferentes teorias e modelos que sustentam o modo de ver e de pensar o fenómeno/processo informacional, manifestamos a nossa preferência pela Teoria Sistémica, que radica as suas origens nos estudos de Ludwig von Bertalanffy, desenvolvidos a partir dos anos vinte da centúria passada, dado que congrega uma visão holística e se ajusta bem ao universo complexo e difuso da Informação, como se comprova por exemplos vários da sua aplicação teórico-prática. A Teoria Geral dos Sistemas, formulada por este autor, veio a ter uma aplicação generalizada e desenvolveu-se de tal forma que, hoje, se torna já mais apropriado falar em "pensamento sistémico", o qual é, sobretudo, um modo de conceber a realidade, seja ela qual for (Mella, 1997).

No **pólo técnico** o investigador toma contacto, por via instrumental, com a realidade objectivada.

No domínio da Arquivística descritiva e da Biblioteconomia, tal como têm sido praticadas, acumularam-se procedimentos técnicos canalizados para a representação formal da documentação e para o armazenamento, transferência, recuperação e difusão. Impõe-se, porém, a revisão do alinhamento destas técnicas dispersas e avulsas, porque neste pólo se joga a capacidade probatória (verificação ou refutação do "contexto teórico") do dispositivo metodológico, que nada tem a ver com uma mera "listagem" arrumada/classificada intelectualmente (à revelia da lógica indutiva e à maneira de um processo dedutivo inconsequente). Situam-se neste pólo três operações maiores (Lessard-Hébert, Goyette e Boutin, 1994):



1ª- Observação directa e indirecta (de casos ou de variáveis)

Recolha exaustiva dos elementos histórico-institucionais, normativos e reguladores, e descrição da natureza e do funcionamento interno de qualquer Sistema de Informação (caso/casos) ou de qualquer tema supra/intercasuístico (variável/variáveis) através de diversas técnicas ou procedimentos, tais como o questionário, a entrevista, observação participante e a conseqüente elaboração de fichas de registo.

2ª- Experimentação

Num campo tendencialmente artificial, fechado e controlado (por contraste com o campo real, aberto e não controlado do estudo de caso), que se acentua em laboratório ou em simulação de computador, é imprescindível a formulação clara de um problema, a descrição das técnicas de análise e a apresentação dos instrumentos usados, dos equipamentos e meios científicos empregues.

Se feita por amostragem apoia-se na análise estatística de acordo com a lógica dos testes de hipóteses.

3ª- Análise/Avaliação retrospectiva e prospectiva

Enunciado genérico – sujeitar os resultados da **observação** e/ou da **experimentação** a um rigoroso exame que permita generalizações e o estabelecimento de analogias científicas. Decorre deste investimento operatório a confirmação ou infirmação dos conceitos em uso, das hipóteses e teorias preparadas para cada projecto de investigação e, em última instância, dos princípios gerais fixados no pólo teórico.

Enunciado complementar – a adaptação desta terceira operação ao campo científico da Informação implica a presença de outras operações subsidiárias, mas essenciais, que chegam a integrar em si a observação: a descrição, a análise de conteúdo e a indexação, e o controlo de autoridade. Todas estas operações contribuem para a (re)organização informacional entendida em *stricto sensu*: pôr em evidência as propriedades intrínsecas e intervir no processo (memória, transferência e uso) da Informação.

No **pólo morfológico** assume-se por inteiro a análise/avaliação e parte-se não apenas para a configuração do objecto científico, mas também para a exposição de todo o processo que permitiu a sua construção, relativamente à função de comunicação. Trata-se da organização e da apresentação dos dados, devidamente crivados no pólo teórico e aferidos no pólo epistemológico, o que ilustra, aliás, o pendor interactivo da investigação quadripolar.

Sendo que o pólo epistemológico (referencial paradigmático) e o pólo teórico condicionam decisivamente a componente aplicacional da C. I., que se inscreve, em pleno, nos pólos técnico e morfológico, é óbvio que a mudança de paradigma em curso e as teorias adoptadas (Teoria Sistémica, no nosso caso) implicam uma revisão do quadro tecnicista que tem sido o fundamento essencial das disciplinas aplicadas que hoje integramos na C. I. O método quadripolar implica uma visão holística e uma



dinâmica investigativa em permanente avaliação e aperfeiçoamento, única perspectiva que dá sentido à construção de um conhecimento científico.

A AVALIAÇÃO COMO OPERAÇÃO METODOLÓGICA: UM NOVO MODELO TEÓRICO-PRÁTICO

Os trabalhos e os estudos de avaliação de fluxo informacional têm sido, como foi acima referido, desenvolvidos, sobretudo, no âmbito da Arquivística, mas é nosso entendimento que a avaliação se pode (e deve) estender a todos os contextos geradores, produtores e acumuladores de informação, isto é, pode ser efectuada no contexto de qualquer sistema activo ou desactivado, seguindo os mesmos procedimentos metodológicos.

Não cabe aqui uma análise pormenorizada da problemática da avaliação nos arquivos nem de como esta tarefa de carácter pragmático, ditada pela necessidade imperiosa de eliminar documentos para libertar espaço, tem sido realizada. Importa, porém, traçar, em breves palavras, os pressupostos em que tem assentado para que possa ser melhor apreendida a proposta que apresentamos de um novo modelo teórico-prático.

As preocupações dos arquivistas com a avaliação fazem-se sentir, de forma mais candente, no período que medeia entre as duas guerras mundiais. Surgem em consequência do aumento considerável da produção de documentos durante e após a Grande Guerra, o que levou quer as administrações, quer os arquivistas, a encarar o problema de uma forma mais determinada do que até então. Algumas tendências nacionais se afirmaram, surgindo orientações diversas no modo de encarar este tema. Por exemplo, em Inglaterra, a tendência tradicional era a de destruir o que não tinha interesse do ponto de vista legal, histórico, estatístico, económico ou para qualquer fim oficial e entendia-se que, na destruição de documentos, não devia haver qualquer intervenção por parte dos profissionais de arquivo, pois isso não fazia parte das suas atribuições. A tarefa de eliminação devia, pois, ser deixada a cargo das próprias administrações (Kolsrud, 1992).

Na tradição alemã, por sua vez, o cuidado com a preservação veio sempre primeiro que o das eliminações. Em consequência disso, era entendido que as administrações não podiam ter o direito de serem os únicos juizes em matéria de selecção documental, pois os arquivistas deveriam ter uma influência decisiva na avaliação. É, como vemos, uma posição oposta à inglesa, que deixou as decisões a cargo das entidades produtoras dos documentos (Kolsrud, 1992).

Estas posições, de base essencialmente empírica, vão, porém, ser confrontadas, a partir dos anos cinquenta do século XX, com uma perspectiva mais sistematizada, que procura introduzir alguma



fundamentação teórica nos pressupostos orientadores da avaliação. Trata-se da posição defendida pelo americano Theodore R. Schellenberg, num estudo que veio a ser a principal referência para os arquivistas americanos (Schellenberg, 1956). Este autor considerou a existência de um valor primário (para a entidade produtora) e um valor secundário (para a investigação). Além disso, introduziu a distinção entre “valor evidencial” e “valor informativo”, como dois aspectos do valor secundário, o que significou, em certa medida, a incorporação dos critérios usados na Alemanha, para orientar a avaliação. Na verdade, esta postura americana representa uma síntese das posições inglesa e alemã e procura atingir um objectivo muito concreto: conservar um máximo de informação, preservando um mínimo de documentos.

A perspectiva de Schellenberg, apesar de subjectiva, uma vez que não permite determinar, de forma científica e rigorosa, os critérios que norteiam a atribuição do valor secundário, teve uma importância inegável e marcou, desde meados do século passado, o trabalho de avaliação da informação. Apesar de contestada por diversos autores ela é, ainda hoje, expressão do paradigma dominante na Arquivística e continua a nortear as práticas de avaliação, um pouco por toda a parte, estando mesmo consagrada em manuais e dicionários considerados “clássicos” na disciplina arquivística.

A contestação das posições de Schellenberg tem sido, nos últimos anos, assumida por diferentes “escolas” de Arquivística, com particular destaque para as canadianas, algumas nos Estados Unidos e diversas “tendências” europeias. A revista *Archival Science* tem dado expressão às mais modernas correntes de pensamento em matéria de teorização arquivística e, por consequência, tem-se também debruçado sobre a temática da avaliação, pelo que é uma referência importante para se perceberem as mudanças de perspectiva face às ideias schellenbergianas (*Archival Science*, 2001-2003). Mas, apesar destas tentativas de teorização, parece-nos que, na essência, não há uma ruptura com o paradigma tradicional e, de um ponto de vista teórico-epistemológico, não se desenvolvem fundamentos que distanciam a Arquivística da fase técnico-custodial em que tem estado inserida desde final do século XIX (Ribeiro, 2001).

Partimos, pois, dos estudos desenvolvidos no âmbito da Arquivística, para analisar, ampliar e reformular uma vertente da avaliação que, do ponto de vista teórico-metodológico, pode ser considerada a primeira e a prioritária no âmbito da actividade investigativa da C. I. Estudar e acompanhar, com soluções teórico-práticas, a criação, a circulação, o armazenamento, a recuperação e a difusão da informação, entendida esta como um fenómeno (e processo) humano e social para o qual assentamos já numa definição operatória, é a *missão nuclear* ou *core* da C. I. Não surpreende, pois, a importância que atribuímos à avaliação do fluxo informacional, enquanto uma das operações axiais do pólo técnico que integra o método quadripolar.

Mostraremos o *modus operandi* específico, mas antes importa destacar alguns pressupostos básicos sem os quais não se percebe a perspectiva de aplicação que ousamos propor.

Em primeiro lugar, não restringimos o fluxo da Informação à tramitação administrativa e burocrática que a Arquivística tem enfatizado quando sublinha a necessidade de avaliação das massas documentais acumuladas e quando defende a pretensa "teoria das três idades" (corrente, intermédia e definitiva ou histórica) como "método" e critério de selecção e de triagem. Todo o tipo de Informação desde que seja criado e flua num ou em diversos contextos organizacionais ou combinatórios deve ser avaliado e com a mesma matriz (com indicadores e categorias adicionais).

Se estivermos perante a documentação produzida, recebida e acumulada por um Departamento, Divisão ou Repartição de um qualquer Organismo da Administração (Central ou Local) podemos e devemos aplicar a mesma matriz da operação técnica avaliação que se aplica à documentação feita e posta a circular por via electrónica e impressa relativa a um leque reduzido de temáticas muito especializadas que interessam a uma Unidade Fabril, Laboratorial ou Comercial. E, aplicando os procedimentos propostos, chegar-se-á à decisão sobre o que deve ficar na respectiva Memória.

Em segundo lugar, a ideia clássica e restritiva de que só podemos eliminar a documentação interna e oficial produzida pelas Administrações (correspondência, contas, relatórios, etc.) e não a que vai sendo editada, coligida e consultada em Bibliotecas e Centros de Documentação não faz sentido à luz do paradigma imposto ou modelado pela Sociedade da Informação em que vivemos e em que nos embrenhamos cada vez mais. Um paradigma que obriga a repensar radicalmente a concepção patrimonialista (estática e supostamente autónoma do dia a dia dos actores sociais e históricos) de que a Arquivística continua a reclamar-se herdeira e porta-estandarte através da "teoria das três idades". A documentação produzida e acumulada tem de ser avaliada – e este ponto é consensual –, mas não como um fim em si mesmo determinado por interesses quase exclusivamente historicistas.

Tem de se operar uma inversão completa de perspectiva e isso implica assumir a avaliação como uma peça-chave de um *corpus* teórico-metodológico mais vasto e consistente. E implica também perceber que o objecto avaliável não é algo meramente palpável e fisicamente espalhado por quilómetros de prateleiras, de estantes e de compartimentos ou salas-depósitos, mas o natural e infindável produto da mente humana (fenómeno e processo) designado pelo termo/conceito **Informação**.

Em terceiro lugar, os critérios dinâmicos que conferem sentido ao fluxo informacional concentram-se na memória de qualquer entidade que produz e acumula ou que recebe e acumula a Informação, ganhando, por isso, a noção de memória institucional ou organizacional (tal qual é vital a memória pessoal ou individual) um relevo enorme e fundamentalmente prospectivo. Memória articula-se intimamente com Informação,



postos os olhos no presente e no futuro: só se justifica preservar e acumular Informação para gerar, estimular e qualificar a **acção** de hoje e de amanhã. Toda a memória é selectiva e a memória organizacional e institucional também o é forçosamente, mas a selecção opera-se, aqui, por duas vias: ou pela aleatoriedade determinada pelas premências do dia a dia ou por sentido de pertença ou por pertinência ditada pelos objectivos essenciais, estruturantes e duradouros da Organização ou Entidade. A primeira via é muito comum e nela reina o imediatismo, a falta de planeamento e a gestão improvisada e casuística. A segunda via é aconselhada cada vez mais pelos *gurus* da gestão, sob diferentes nomes, expressões e modelos, e representa, de facto, a única garantia de se atingir uma inovação sustentada pela experiência e pela informação acumulada e filtrada à luz das linhas de força da missão directora a médio e longo prazo. Criam-se e recriam-se novas estratégias e iniciativas com base no remanescente dos fluxos informacionais passados e com base numa vasta recolha e num permanente tratamento técnico de informação de múltiplos sectores e latitudes.

Em quarto lugar, não nos parece consistente e viável avaliar o fluxo informacional sem o "configurarmos" ou o "focarmos" através de uma teoria e de modelos concebidos e desenvolvidos para a obtenção de bons e melhores resultados. A nossa preferência pela teoria sistémica, exposta já em diversos escritos e ocasiões, está sujeita ao processo de demonstração em curso em diferentes situações de estudo, de implementação organizacional e de investigação. O balanço possível, nesta fase ainda incipiente, é animador e, por isso, consideramos muito estimulante obter conclusões, necessariamente provisórias e reversíveis, da avaliação dos fluxos dentro dos mais diversos quadros sistémicos – fluxos em diferentes Organizações e Entidades (pessoais, associações de qualquer tipo, pequeno comércio, etc.) e em condições não organizacionais (os chamados sistemas combinatórios sujeitos à tensão e interacção de micro e macro-comportamentos).

Enunciados estes pressupostos de base, partimos então para a apresentação do modelo de avaliação que desenvolvemos e que já tivemos oportunidade de ver aplicado e testado em diversas situações que adiante serão referidas.

As bases fundamentais do paradigma emergente da C. I., antes expostas de forma sintética, têm, necessariamente, várias implicações no desenvolvimento dos estudos e dos trabalhos técnicos de aplicação e, naturalmente, interferem com os procedimentos inerentes à avaliação, dado que esta se situa, como já vimos, no pólo técnico do método quadripolar e é entendida como uma das operações deste mesmo pólo.

Na verdade, aplicar o método de investigação quadripolar relevando as suas operações maiores, atrás enunciadas, põe a tónica na análise/avaliação retrospectiva e prospectiva. Aqui é crucial a **análise orgânico-funcional**, requisito indispensável para se chegar a um conhecimento rigoroso da estrutura do sistema e das funções/competências dos variados sectores que compõem essa mesma estrutura, pois só assim é possível caracterizar com rigor o contexto de produção da realidade informacional que é objecto



de estudo; muitas vezes, esta análise carece de ser feita em diacronia para uma correcta compreensão das alterações da estrutura e das funções que geraram a informação ao longo do tempo. Além disso, analisar a componente funcional do sistema leva a que determinadas operações tenham de ser implementadas como medidas “profiláticas” regulares destinadas a otimizar o funcionamento do próprio sistema de informação; insere-se, neste caso, a **avaliação**, operação fundamental que permite detectar redundâncias e “desperdícios” informacionais e que aqui nos ocupa particularmente.

Tendo em conta estes pressupostos, a proposta de um novo modelo para enquadrar os procedimentos inerentes à avaliação do fluxo da informação, devidamente enquadrados no pólo técnico do Método Quadripolar e entendidos como etapas de uma operação metodológica, assenta em diversos critérios e parâmetros, que passamos a enunciar:

- a **pertinência**, que significa literalmente *pertença* à acção de alguém ou de alguma entidade, pode ser mensurável, em termos informacionais, através do trinómio objectivos essenciais (razão de ser) + estrutura orgânica e competências/funções + memória, numa gradação de três níveis (A, B e C), correspondentes a uma relação directa, indirecta ou periférica, dos actos informacionais com o trinómio enunciado;
- a **densidade**, que significa à letra qualidade daquilo que é denso, espesso, compacto, implica, em termos informacionais, saber se um acto ou documento é primário/original, com/sem duplicação/cópia exacta, ou se é secundário (resumo ou síntese, parcela ou acumulação de informação primária/original), com/sem duplicação/cópia;
- a **frequência**, que significa repetição amiudada de actos é entendida, aqui, como quantificação da periodicidade de uso/acesso à informação, quer na fase de produção/recepção (fase genésica ou decisória, chamada também corrente ou administrativa), quer na fase imediatamente posterior (fase estável, pós-genésica e pós-decisória, que é perene e definitiva, assim como progressivamente mais aberta a um acesso externo ao sistema de informação), podendo os resultados a obter em ambas as fases esclarecer-nos cabalmente sobre se há ou não um "uso intermédio" (muito discutível) e ainda, se é verdade ou não, que a Administração perde totalmente a necessidade de acesso a informação com mais de quarenta anos de idade (ver **Anexo**).

O primeiro parâmetro – **pertinência** – pressupõe uma exaustiva e profunda recolha de dados indispensáveis a uma caracterização estrutural (orgânico-funcional) da Organização (ou entidade), que normalmente os organigramas e os fluxogramas ajudam a ilustrar, e a uma análise/avaliação criteriosa que o investigador ou o especialista em C.

I. deve assumir. A sua postura converte-o no interlocutor mais apto num quadro vasto de participação interdisciplinar, onde, por exemplo, administrativos, gestores e outros intervenientes no processo informacional e organizacional assumem um papel de indiscutível relevo. O diálogo vivo e construtivo com estes e outros agentes deve constituir uma prática regular e normal concretizada tanto informal, como formalmente: disponibilidade fácil e espontânea para dar entrevistas, responder a inquéritos e integrar pesquisas comuns; e, de modo mais formal, integrar grupos de trabalho.



Neste primeiro parâmetro, consideram-se três níveis:

- O nível A, que compreende toda a informação directamente relacionada com os objectivos essenciais e, geralmente, imutáveis da entidade produtora de sistema de informação (inscritos, normalmente, na sua "constituição" fundacional), cumpridos através de uma estrutura orgânicofuncional que evolui e se transforma ao longo do tempo, mas permanece sempre implicada e empenhada na concretização quotidiana de tais fins originários.

- O nível B, onde entra apenas a informação relacionada com as usualmente denominadas "funções-meio", ou seja, informação produzida/recebida no processo de gestão da Organização tendo em vista os objectivos que justificam e legitimam a sua existência, a saber: a parte contabilística e financeira; a administração dos recursos humanos e técnicos (equipamentos, material de apoio, etc.); e a variedade de contactos externos indispensáveis à acção normal e finalizadora.

Este nível existe em todo e qualquer tipo de Sistema de Informação desde que organizado ou operatório.

- O nível C, que engloba alguns actos informacionais objectivamente marginais ou periféricos quer aos objectivos, quer às "operações" de apoio à gestão e, sobretudo, toda a redundante quantidade de documentos e de séries documentais resultantes de práticas administrativas e executivas anacrónicas, rotineiras e irracionais, ainda muito comuns em certos modelos organizacionais burocratizados, verticais e imobilistas. A inclusão neste terceiro nível significa, só por si, a possibilidade concreta de eliminação, embora pontualmente impedida por resultados excepcionais do parâmetro frequência.

O segundo parâmetro – **densidade** – influi também decisivamente na selecção da memória institucional ou organizacional, porque um acto informacional primário/original dispensa o seu duplicado absolutamente idêntico e um acto secundário (resumo ou síntese, parcela, ou acumulação, de actos primários/originais) será substituível pelo primário, excepto no caso do tipo resumo/ficheiro/base de dados e do cumulativo, de que são exemplo muito comum os relatórios anuais que concentram a informação dispersa por outros parcelares, elaborados mensal, trimestral ou semestralmente. Há ainda uma outra categoria de informação, que é a "progressiva" e que inclui certos tipos de informação relacionados com funções específicas (a científica e a comercial) sujeitas a alterações ou evoluções periódicas: um prospecto comercial vale para uma campanha de meses ou de um ou dois anos, ficando a partir daí desactualizado, o que torna inevitável a sua eliminação e aconselhável atender à sua relação com o parâmetro da pertinência. É, por isso, conveniente e obrigatório, nesta e em todas as situações, "cruzar" ou relacionar parâmetros e níveis.

Por último, há a considerar o parâmetro **frequência** ou periodicidade (taxa) de uso, baseada numa média-padrão que podemos fixar em cinquenta e dois (52) pedidos/requisições por ano, equivalente a um por semana. Abaixo desta média teremos usos fracos e mínimos (se inferiores a 20) e acima dela usos médios e máximos, variando ainda o sentido da taxa obtida consoante diversos itens: identificação do(s)

utilizador(es); justificação do pedido; ocorrência num período muito concentrado ou curto de tempo (semestre, três meses seguidos, um mês, quinze dias ou uma semana); etc. Os resultados e o seu sentido próprio não interferem directamente na escolha da informação eliminável, porque, à partida, um baixo uso pode corresponder a um conjunto de actos (documentos, em série ou não) primários de nível A, ou seja, de conservação definitiva. No entanto, eles são indispensáveis para que possamos compreender o processo informacional em várias das suas propriedades intrínsecas (atrás enumeradas) e como as organizações "lidam" com a sua própria memória.

Os indicadores ou parâmetros expostos têm de ser enfatizados e cruzados de modo a conseguir-se uma "leitura" global e científica, análoga, aliás, à já obtida estatisticamente pelas leis infométricas ou bibliométricas. Assim, afectando aos três parâmetros que norteiam a avaliação um índice de ponderação como elemento quantificador (1 ou 0, em que 1 significa informação a conservar e 0 informação eliminável), é possível estabelecer uma matriz que tipifica as situações de cruzamento entre os referidos parâmetros e, assim, tomar uma decisão objectiva sobre a retenção da memória informacional ou a sua eliminação (ver *Anexo*).

A operacionalização deste modelo foi já testada em vários contextos, tendo sido, para o efeito, construídos formulários de recolha de informação e grelhas de análise. Os resultados dessa aplicação prática foram, em algumas situações, publicados, o que ajuda a uma mais fácil compreensão dos procedimentos operativos, em concreto. Dado que não cabe aqui o desenvolvimento da componente prática da avaliação, remetemos o leitor para os trabalhos já disponíveis (Carvalho, 2002; Ribeiro e Fernandes, 2003; Fernandes, 2004).

CONCLUSÃO

Em termos de conclusão e de síntese de diversos estudos mais amplos, que aqui procuramos congregar de forma sumativa, importa deixar bem clara a ideia de que avaliar não é, obviamente, exclusivo da C. I., nem de outras Ciências Sociais. Avaliar também não é apenas uma tarefa ou um desempenho específico que alguém cumpre como se aplicasse uma receita pré-definida. Avaliar é, desde logo, um verbo que adquire sentidos diferentes em função do quadro de aplicação. Se estamos a pensar num quadro científico-técnico, avaliar não pode surgir isolado como acto ou, mais apropriadamente, como operação. Esta ideia-força deve ficar bem frisada aqui, porquanto motivou todo o desenvolvimento que temos feito em torno do tema: enquadrar a avaliação como uma das operações axiais do pólo técnico do Método Quadripolar, ajustado à investigação qualitativa em Ciências Sociais (e, logo, em C. I.) e agregar as áreas de aplicação até agora vistas e desenvolvidas como independentes e fragmentadas.

Avaliar o desempenho de Serviços (muitos institucionalizados e outros, cada vez mais e mais, proporcionados pela informática e pela telemática), a qualidade (eficácia,



eficiência e rapidez) dos instrumentos de recuperação da informação (satisfação ou insucesso na pesquisa controlada sobretudo e cada vez mais nos motores de pesquisa disponíveis na *Internet*) e circulação, retenção selectiva e recuperação do fluxo informacional que existe, tal qual o oxigénio, em todos os sectores, grupos e instituições da sociedade humana à superfície do globo terrestre não são coisas diferentes.

Fazem parte integrante de uma única operação técnica, precedida pela observação e, eventualmente, pela experimentação, sendo imprescindível ao seu corolário lógico que é a análise.

Entre outras vantagens, o método quadripolar permite situar operações e procedimentos técnicos em núcleos polares interactivos, interligados e geradores de um proveitoso e efectivo ganho científico em espiral.

Através do pólo epistemológico todo o sujeito que estuda, indaga, investiga e testa soluções teóricopráticas no campo científico da Informação é obrigado a interrogar-se e a perceber os seus limites.

Neste pólo o sujeito epistémico depara-se com a subtil e lenta, mas fundamental mudança de paradigma, que o mesmo é dizer com a mudança do modo de ver ou da matriz psicológica, formativa, económica e sócio-política.

O pólo teórico também antecede e orienta os procedimentos técnicos do método, na medida em que se é sabido que os elementos obtidos por observação, os resultados conseguidos com diferentes tipos de experimentação e as indicações da avaliação/análise contribuem directamente para (re)formular hipóteses e consolidar teorias, é óbvio que sem hipóteses e teorias o estudo e a resolução científica do problema/de qualquer problema, prévia e devidamente identificado, ficam bloqueados ou gravemente distorcidos.

Sem o pólo técnico não podemos chegar à ultimate dos resultados e à sua difusão, discussão, revisão e impacto em posteriores pesquisas e na condução de novos projectos de investigação que se operam através do pólo morfológico, mas tem de ficar claro que a operação avaliação não ocorre em C. I. no vazio ou sem que se pretenda atingir um estágio de explicação compreensiva ou de resolução prática devidamente fundamentada ao nível teórico.

No plano mais operacional o sujeito/investigador tem de assumir a condição de artífice contínuo e constante de ferramentas que se justificam plenamente num projecto, sendo absurdas em outro.

Uma diversidade de utensilagem técnica compreensível e desejável, que pode ter múltiplos "formatos e tons" mas que cabe dentro das operações do pólo técnico que incidem sobre o fenómeno e o processo da Informação na sua integridade e globalidade.



É preciso, pois, distinguir no que concerne à avaliação possibilidade de uma matriz uniforme concebida e aplicada na área do fluxo informacional (ver *Anexo*). Há, portanto, uma unidade do objecto de estudo e, em simultâneo e sem qualquer paradoxo, uma diversidade de recursos no interior do aparato metodológico com que se estuda.

REFERÊNCIAS

Archival Science : international journal on recorded information. Dordrecht [etc.]. ISSN 1389- 0166. 1:1 (2001)-3:2 (2003).

CARVALHO, Cristina. “A Avaliação em Arquivística : um estudo de caso em ambiente electrónico”. *Páginas a&b : arquivos e bibliotecas*. Lisboa. ISSN 0873-5670. 9 (2002) 7-38. Posteriormente publicado em: *Cenário Arquivístico*. Brasília. ISSN 1676-5605. 2:1 (Jan.-Jun. 2003) 20-35.

DE BRUYNE, P.; HERMAN, J.; DE SCHOUTHEETE, M. *Dynamique de la recherche en sciences sociales de pôles de la pratique méthodologique*. Paris : P.U.F., 1974.

FERNANDES, Daniela Teixeira. *Pedra a pedra : estudo sistémico de um arquivo empresarial*. Lisboa : Gabinete de Estudos a&b, 2004. ISBN 972-98827-2-X.

KOLSRUD, Ole. “The Evolution of basic appraisal principles : some comparative observations”. *The American Archivist*. Chicago. 55:1 (Winter 1992) 26-39.

LESSARD-HÉBERT, Michelle; GOYETTE, Gabriel; BOUTIN, Gérard. *Investigação qualitativa : fundamentos e práticas*. Lisboa : Instituto Piaget, 1994. ISBN 972-9295-75-1.

MELLA, Piero. *Dai Sistemi al pensiero sistemico: per capire i sistemi e pensare con i sistemi*. Milano: Franco Angeli, 1997. ISBN 88-464-0336-3.

QUIVY, Raymond; CAMPENHOUDT, Luc van. *Manual de investigação em ciências sociais*. 2ª ed. Lisboa : Gradiva, 1998. ISBN 972-662-275-1.

RIBEIRO, Fernanda. “Archival Science and changes in the paradigm”. *Archival Science : international journal on recorded information*. Dordrecht [etc.]. ISSN 1389-0166. 1:3 (2001) 295- 310.

RIBEIRO, Fernanda; FERNANDES, Maria Eugénia Matos. “O Sistema de informação arquivística da Universidade do Porto : potenciar o uso da memória informacional retro-prospectivamente”. In *Archivos universitarios e historia de las universidades*. Ed. de



José Ramón Cruz Mundet. Madrid : Instituto Antonio de Nebrija de Estudios sobre la Universidad, Universidad Carlos III de Madrid ; Editorial Dykinson, 2003. p. 279-299. (Biblioteca del Instituto Antonio de Nebrija de Estudios sobre la Universidad; 9). ISBN 84-8155-641-6. Também publicado em: *Páginas a&b : arquivos e bibliotecas*. Lisboa. ISSN 0873-5670. 11 (2003) 79-99.

RIBEIRO, Fernanda; SILVA, Armando Malheiro da. “A Avaliação de informação: uma operação metodológica”. *Páginas a&b : arquivos e bibliotecas*. Lisboa. ISSN 0873-5670. 14 (2004) 7-37.

SCHELLENBERG, T. R. *Modern archives : principles and techniques*. Chicago : University of Chicago Press, 1956. 2ª ed.: 1957; reimp.: 1975.

SILVA, Armando Malheiro da; RIBEIRO, Fernanda – A Avaliação em Arquivística : reformulação teórico-prática de uma operação metodológica. *Páginas a&b : arquivos e bibliotecas*. Lisboa. ISSN 0873-5670. 5 (2000) 57-113. Posteriormente publicado em: *Cenário Arquivístico*. Brasília. ISSN 1676-5605. 1:2 (Jul.-Dez. 2002) 15-41.

SILVA, Armando Malheiro da; RIBEIRO, Fernanda - *Das "ciências" documentais à ciência da informação: ensaio epistemológico para um novo modelo curricular*. Porto: Edições Afrontamento, 2002. ISBN 972-36-0622-4. p. 37.



ANEXO

Parâmetros e níveis da avaliação aplicada ao fluxo informacional

- Levantamento da informação produzida/recebida/acumulada e sua contextualização:

OBJECTIVOS	ESTRUTURA ORGÂNICO-FUNCIONAL	COMPETÊNCIAS ATRIBUIÇÕES	ACTIVIDADES (procedimentos/tarefas)	SÉRIES e/ou TIPOS INFORMACIONAIS
(...)	(...)	(...)	(...)	(...)

- Parâmetros da avaliação:

PERTINÊNCIA (pertença, em termos informacionais, à acção de alguém ou de uma entidade)

Nível A (informação directamente relacionada com os objectivos / estrutura orgânico-funcional / memória)

Nível B (informação indirectamente relacionada com os objectivos / estrutura orgânico-funcional / memória)

Nível C (informação periférica e/ou desactualizada face aos objectivos / estrutura orgânico-funcional / memória)

(Ponderação: **1** (informação de nível A ou B) ou **0** (informação de nível C))

DENSIDADE

Informação primária

Informação secundária (produzida a partir da primária)

- Parcelar

- Resumida

- Cumulativa

Informação progressiva (em C e T)

Informação duplicada

(Ponderação: **1** (informação mais densa) ou **0** (informação menos densa))

FREQUÊNCIA (de uso)

Uso máximo/médio – uma ou mais do que uma vez por semana

Uso mínimo – menos de uma vez por semana

(Ponderação: **1** (uso máximo/médio) ou **0** (uso mínimo))

Análise das séries e/ou tipos informacionais

PERTINÊNCIA:

Nível A ___ Nivel B ___ Nivel C ___
Ponderação ___ (1 ou 0)

DENSIDADE:

Estabelecimento das relações informacionais para determinação da densidade:

RELACÕES INFORMACIONAIS

Informação em análise	Informação relacionada (1)
Informação primária ___ Duplicada ___	Informação primária _____ Informação primária duplicada _____ Informação secundária _____ Parcelar _____ Resumida _____ Cumulativa _____ Informação progressiva (C e T) _____
Informação secundária ___ Parcelar ___ Resumida ___ Cumulativa ___ Duplicada ___	Informação primária _____ Informação secundária _____ Informação secundária duplicada _____ Informação progressiva (C e T) _____
Informação progressiva (C e T) Duplicada ___	Informação primária _____ Informação secundária _____ Informação progressiva duplicada _____

(1) Mencionar, em cada caso, a referência das séries ou dos tipos informacionais relacionados com a informação em análise, referida na 1ª coluna

Ponderação ___ (1 ou 0)

FREQUÊNCIA:

Uso máximo/médio – uma ou mais do que uma vez por semana - 1

Uso mínimo – menos de uma vez por semana - 0

Ponderação ___ (1 ou 0)

Decisão sobre o destino final da informação

PERTINÊNCIA	DENSIDADE	FREQUÊNCIA	DESTINO FINAL
Nível A	1	1 ou 0	Conservação permanente
Nível A	0	1	Conservação temporária
Nível A	0	0	Eliminação
Nível B	1	1 ou 0	Conservação permanente
Nível B	0	1	Conservação temporária
Nível B	0	0	Eliminação
Nível C	1 ou 0	1	Conservação temporária
Nível C	1 ou 0	0	Eliminação

Nota: para a informação de conservação temporária, estabelecer os prazos (tabela de temporalidade) em conformidade com o factor *serviço/uso* (frequência do uso)