

FERREIRA, Osmar Carmo Arouck. **Atributos de qualidade da informação**. Brasília, 2011. 117 f. Dissertação (Mestrado)- Faculdade de Ciência da Informação, Universidade de Brasília, Brasília, 2011.

URL:

<http://hdl.handle.net/10482/9501>

**Resumo:** Pesquisa exploratória identifica e define, por meio da técnica de análise de conteúdo, os atributos de qualidade da informação presentes em um corpus formado por artigos de periódicos e atas de eventos científicos da área de Ciência da Informação em língua inglesa, relacionados à gestão de sistemas e serviços de informação, publicados entre 1974 e 2009. Para seleção dos artigos de periódicos, identifica o núcleo de periódicos que melhor representa a produção científica sobre qualidade da informação. Apresenta revisão da literatura sobre qualidade da informação, avaliação da qualidade de sistemas de informação e modelos de avaliação da qualidade de serviços de informação. Foram identificados 101 atributos de qualidade da informação, dos quais 40 com mais de uma ocorrência no corpus. A categorização dos atributos com mais de uma ocorrência, que foram sistematizados segundo suas semelhanças, foi proposta de acordo com os três níveis do problema da comunicação indicados por Shanon e Weaver. Foi elaborada uma lista com os 40 atributos de qualidade identificados nos documentos analisados, agrupados de acordo com as três categorias propostas: meio, conteúdo e uso. A categoria meio agrupou 16 atributos: acessibilidade, aparência, clareza, concisão, formato, legibilidade, localizabilidade, mensurabilidade, ordem, quantidade, segurança, simplicidade, singularidade, tempestividade, tempo de resposta e volume. Na categoria conteúdo foram agrupados 13 atributos: abrangência, atualidade, coerência, completude, confiabilidade, correção, credibilidade, imparcialidade, inequivocidade, logicidade, precisão, validade e veracidade. A categoria uso agrupou 11 atributos: compatibilidade, compreensibilidade, conveniência, importância, interpretabilidade, pertinência, relevância, significância, suficiência, utilidade e valor informativo. Além da proposta apresentada é possível investigar outras formas de agrupamentos para diferentes atributos de acordo com as relações e influências que as categorias propostas possam ter entre si. Conclui-se que a identificação de atributos de qualidade da informação permitirá a utilização destes atributos como variáveis em diversos momentos da gestão de sistemas, serviços e produtos de informação: no planejamento, no desenvolvimento, na manutenção, na reformulação e na avaliação. As variáveis estudadas mantêm entre si relações de significação e de mútua influência, havendo necessidade de pesquisarem-se essas relações e essa influência entre elas.

**Palavras-chave:** Atributos de qualidade; avaliação da qualidade; gestão da informação; gestão da qualidade; qualidade da informação; requisito não funcional.

**Abstract:** This exploratory research identifies and defines the attributes of information quality in a corpus composed of articles from journals and proceedings minutes of scientific events written in English in the area of Information Science and related to system management and information services, published from 1974 to 2009. It identifies the group of journals that best represent the scientific production on information quality. It reviews the specialized literature on information quality, quality assessment of information systems, and models of quality assessment of information services. Of the 101 attributes of information quality identified, 40 were registered more than once in the corpus, and they were systematized according to their similarity and categorized following Shannon and Weaver's three levels of communication problems. This proposal resulted in three categories: medium, content and use. The first category consists of the attributes accessibility, appearance, clearness, conciseness, format, readability, locatability, quantitiveness, orderliness, quantity, security, simpleness, uniqueness, timeliness, response time, volume. The second category is composed of comprehensiveness, currency, consistency, completeness, reliability, correctness, credibility, freedom

from bias, unambiguousness, logicalness, accuracy, validity, truthfulness. The last category consists of compatibility, understandability, convenience, importance, interpretability, relevance, significance, meaningfulness, sufficiency, usefulness, informativeness. We concluded that it is possible to investigate other adequate forms of grouping the distinct attributes, and to verify the relationships and influences they have upon one another. The identification of the attributes of information quality will allow their use as variables in the following phases during the management of systems, services and information products: planning, development, maintenance, reformulation and assessment. The variables studied present relationships of signification and have mutual influence upon one another, which must be objects for future research.

**Keywords:** Information management; information quality; non-functional requirement; quality assessment; quality attributes; quality management.