

ENSAIO

Recebido em:
07/03/2012

Aceito em:
29/01/2013

Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação, v. 18, n. 37, p. 283-302, mai./ago., 2013. ISSN 1518-2924. DOI: 10.5007/1518-2924.2013v18n37p283

Arquitetura da Informação para quê e para quem?: uma reflexão a partir da prática em ambientes informacionais digitais

Information Architecture for what and for whom?: a reflection from practice in digital information environments

Maria Amélia Teixeira da Silva¹
Júlio Afonso Sá de Pinho Neto²
Guilherme Ataíde Dias³

RESUMO

O trabalho tem por objetivo refletir as práticas concernentes à Arquitetura da Informação e ao arquiteto da informação, em ambientes informacionais digitais, mais especificamente em *websites*. Pretende-se, pois, pensar o modo pelo qual a informação é organizada, apresentada e percebida pelos usuários, e quais implicações resultam da mensuração, seleção e controle que se faz dela antes de disponibilizá-la nos *websites*. As abordagens giram em torno do excesso de informação e das implicações que norteiam quatro sistemas que compõem a Arquitetura da Informação, sendo estes: o sistema de organização, sistema de navegação, sistema de rotulação e sistema de busca da informação.

PALAVRAS-CHAVE: Arquitetura da Informação. Excesso de informação. Acesso à informação.

ABSTRACT

This paper aims to reflect on the practices concerning Information Architecture and the information architect in digital information environments, more specifically onto websites. It is intended to think of the manner in which the information is organized, presented and perceived by users, and on what are the implications resulting from its measurement, selection and control that precede its offering on websites. The approaches revolve around information overload and the implications that guide four systems that make up the architecture of



v. 18, n. 37, 2013.
p. 283-302
ISSN 1518-2924

¹ Universidade Federal da Paraíba - melteixeiraufpb@gmail.com

² Universidade Federal da Paraíba - sadepinho@uol.com.br

³ Universidade Federal da Paraíba - guilherme@dcf.ccsa.ufpb.br



Esta obra está licenciada sob uma [Licença Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

information, these being: the organization system, navigation system, labeling and information search system.

KEYWORDS: Information Architecture. Information overload. Access to information.

1 INTRODUÇÃO

O desejo desenfreado pela socialização da informação influenciou Gutenberg, por volta de 1448, mediante a invenção da imprensa, a contribuir com o aparecimento de um dos fenômenos mais revolucionários no âmbito da informação, o qual ficou conhecido como explosão informacional. A referida explosão ocorreu principalmente após a Segunda Guerra Mundial, e teve o intuito de romper com as limitações impostas às bibliotecas, que na época serviam como verdadeiros depósitos de informação monopolizados pela igreja católica e pela nobreza, impedindo que outras classes sociais tivessem acesso ao conhecimento produzido na época (WEITZEL, 2002).

Pensou-se, então, que a explosão informacional seria a solução para tornar o conhecimento acessível a todos, mas o que ocorreu de fato, segundo Wurman (1991, p. 35), foi uma verdadeira “explosão da não informação”, demarcada pela produção e inserção cada vez maior de dados, isso porque, para o autor, “informação é aquilo que leva a compreensão” (WURMAN, 1991, p. 43).

O acelerado desenvolvimento das tecnologias de informação e comunicação (TIC) vem ocasionando, há algum tempo, diversas transformações no meio social, transformações que alguns percebem como uma grande revolução da qual só pontos positivos podem ser elencados; outros, de forma contrária, entendem ter essas transformações agravantes significativos capazes de anular os valores morais, sociais e culturais de um povo. Nessa perspectiva, entende-se que uma sociedade que contempla exacerbadamente a ascensão cada vez mais forte das TIC, sem atentar e refletir sobre as reais consequências e efeitos que tal fenômeno pode trazer, está fadada a tornar-se cada vez mais alienada no que diz respeito às tecnologias digitais, apostando num verdadeiro excesso de positividade, onde se busca eliminar os traços negativos que circundam determinadas situações. “Estamos assim iluminados de todos os

lados pelas técnicas, pelas imagens, pela informação, sem poder refrear essa luz, e estamos condenados a uma atividade branca, a uma sociabilidade branca [...]” (BAUDRILLARD, 1992, p. 51-52).

Não há dúvidas de que a era digital contribuiu para alterar profundamente todos os processos de produção, armazenamento, recuperação e disseminação da informação. Vivemos numa época em que não é mais possível fazer distinção entre produtor e consumidor de informação, principalmente quando nos referimos à *Internet*, um espaço onde cada vez mais diferentes papéis são assumidos por um mesmo indivíduo, ou ainda, como afirma Keen (2009, p. 26), “um mundo em que público e autor se confundem, tornando-se cada vez mais indistinguíveis, e onde é quase impossível verificar a autenticidade, a idéia de autoria original e propriedade intelectual”.

O surgimento de ferramentas tecnológicas e virtuais vem aumentando de uma forma surpreendente nos últimos anos. Diversas redes sociais, a exemplo do Orkut, Twitter, e Facebook, conquistam dia após dia uma quantidade cada vez maior de apreciadores. As redes sociais, os programas de conversas instantâneas e os *websites* de jornais e revistas, dentre outros canais de informação, são algumas das fontes de informação das quais os usuários se utilizam para se manterem informados, e por isso há um entendimento de que as informações dispostas nesses espaços informacionais devem estar organizadas de modo a permitir que o público que delas necessite encontre-as da forma melhor e mais rápida possível. Não se sabe até que ponto essa velocidade na transmissão e absorção de conteúdos ajuda ou prejudica o usuário, sobretudo, ao se considerar que “[...] quanto mais conteúdo autocriado é despejado na internet, mas difícil se torna distinguir o bom do ruim” (KEEN, 2009, p. 33). Ou seja, quanto mais conteúdo criado pelos usuários é inserido na *Internet*, mais complexo se torna o processo de confiabilidade nas informações disponíveis. A liberdade acentuada para inserção de conteúdos na *Web* está muito bem representada nas palavras de Keen (2009, p. 8), quando o autor afirma que:

os amadores de hoje podem usar seus computadores em rede para publicar qualquer coisa, de comentários políticos mal informados a vídeos caseiros de mau gosto, passando por música

embaraçosamente mal-acabada e poemas, críticas, ensaios e romances ilegíveis.

O profissional responsável por desenhar, arquitetar e mensurar informações de forma seletiva para que elas se tornem compreensíveis para os usuários é o arquiteto da informação. Para desenvolver as atividades anteriormente elencadas, o referido profissional utiliza-se de ferramentas e metodologias que o auxiliam a definir a estrutura bem como os conteúdos mais relevantes para compor as páginas dos *websites*. Entretanto não é possível precisar de forma exata até que ponto essa mensuração é efetivamente ética, íntegra, correta e satisfaz a necessidade dos usuários. Diante de tal inquietação, decidiu-se provocar algumas reflexões sobre qual o posicionamento que comumente se tem sobre os moderadores das informações contidas nos *websites*, mais especificamente sobre os arquitetos da informação.

De antemão faz-se necessário esclarecer que não há a intenção, aqui, de desconstruir o papel assumido pelo arquiteto da informação e pela Arquitetura da Informação, de modo geral, dentro de ambientes informacionais digitais. O que se pretende, na verdade, é gerar reflexões acerca de tais papéis, sobretudo, mediante o modo pelo qual a informação é organizada, apresentada e percebida pelos usuários.

Vale ressaltar que não serão refletidas aqui todas as etapas das quais consiste um projeto de Arquitetura da Informação, uma vez que serão abordadas as implicações que norteiam apenas quatro dos sistemas que a compõem, denominados por Morville e Rosenfeld (2006), a saber: sistema de organização, sistema de navegação, sistema de rotulação e sistema de busca da informação.

2 EXCESSO DE INFORMAÇÃO X ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO

A quantidade de informação gerada de forma excessiva, sem nenhum critério de seleção, organização, filtro e disseminação, fez surgir na sociedade um verdadeiro descontrole para absorção destas, principalmente de forma qualitativa, resultando no que Reis (2007, p. 28) denomina uma “síndrome da

fadiga de informação [...] caracterizada por tensão, irritabilidade e sentimento de abandono causado pela sobrecarga de informação a qual o ser humano está exposto”.

É surpreendente perceber que, como afirma Wurman (1991, p. 36), “uma edição do *The New York Times* em um dia da semana contém mais informação do que o comum dos mortais poderia receber durante toda a vida na Inglaterra do século XVII”. O autor denomina esse fenômeno de ‘explosão da não-informação’ e adverte que mais dados não significam melhor compreensão.

Se pararmos para pensar um pouco, logo perceberemos que no Brasil a situação não é diferente da situação da Inglaterra. Inúmeros brasileiros estão propensos a ser ou efetivamente já são vítimas da síndrome de ansiedade de informação, definida por Wurman (1991, p. 38) como “o resultado da distância cada vez maior entre o que compreendemos e o que achamos que deveríamos compreender”.

Embora se reconheça que a capacidade humana de absorção de informação é limitada, diversos canais de comunicação da informação insistem em nos emitir uma quantidade imensa de informações que se aglomeram em notícias de jornais e revistas disponíveis tanto em meio impresso quanto digital, livros impressos e digitais, artigos de periódicos, listas de grupos de discussão, mensagens em correio eletrônico, dentre outros canais de informação, que muitas vezes acabam produzindo um verdadeiro lixo informacional. Isso mesmo, um verdadeiro lixo informacional que se torna um obstáculo cada vez maior àqueles que buscam informação pra satisfazer suas necessidades. “São recriados, assim, na esfera virtual, mundos, personagens e ambientes utópicos, ilusórios e fantásticos, muito distantes da realidade cotidiana das nossas sociedades” (PINHO NETO, 2004, p. 51).

Para resolver problemas advindos com o excesso de informação a fim de torná-la mais compreensível para todos, Richard Saul Wurman, desenhista gráfico e arquiteto por formação acadêmica, cunhou, em 1976, o termo *Arquitetura da Informação*, instituindo um novo objeto de estudo da área de informação. A partir de então, passou-se a aplicar o conceito para a organização de informações em suportes físicos, a exemplo de guias e mapas, expandindo-se

posteriormente sua aplicação para a organização de *layout* de museus e estruturação de imagens radiográficas para uso médico.

Segundo Willys (2000, p. 1):

na década de 1960, no início de sua carreira como arquiteto, Wurman tornou-se interessado em questões relativas aos modos pelos quais os edifícios, transportes, serviços públicos, e as pessoas trabalhavam e interagiam umas com as outras em ambientes urbanos. Isto o levou a desenvolver ainda mais o interesse nas formas pelas quais as informações sobre ambientes urbanos poderiam ser reunidas, organizadas e apresentadas de forma significativa para arquitetos, urbanistas, engenheiros de transportes e de serviços públicos, e especialmente para as pessoas que vivem ou visitam as cidades. A semelhança de tais interesses com as preocupações dos profissionais de biblioteconomia e ciência da informação é evidente.

É interessante perceber que, conforme o próprio Willys (2000), a semelhança existente entre os interesses de Wurman e os interesses dos bibliotecários e cientistas da informação é notória. No entanto, algumas indagações a respeito das primeiras aplicações da Arquitetura da Informação ainda são objetos de discussão entre alguns pesquisadores da área. Deve-se levar em consideração, evidentemente, o ponto de vista de cada pesquisador. Alguns, a exemplo de Reis (2004), defendem a ideia de que a origem do termo Arquitetura da Informação e as primeiras aplicações foram dadas por Wurman em 1976; outros, como Zilse (2003, p. 1), dizem que as primeiras aplicações de Arquitetura da Informação se deram na Ciência da Informação.

Segundo Zilse (2003, p. 1):

a Ciência da Informação, um campo muito maior, contém este item desde os primórdios, mesmo que talvez não fosse assim chamado. E não se trata de um termo cunhado por Wurman como muitos afirmam. Ele tem um imenso mérito de popularizar o termo Arquitetura da Informação e recortá-lo com uma visão específica, mas não o criou [...] No final do século XIX, Paul Otlet queria fazer com que qualquer conhecimento registrado fosse acessível àqueles que dele necessitassem. Com as poucas tecnologias existentes em seu tempo, Otlet criou um sistema de organização para disseminação da informação partindo do princípio de que os registros humanos não se resumem a livros! Para enfatizar ainda mais seu vanguardismo, métodos utilizados para arquivamento e transferência de informações principalmente em bibliotecas já incorporavam os operadores booleanos.

Ao usar essas palavras, Renata Zilse quis elencar o valor do cientista da informação para a Arquitetura da Informação, enfatizando principalmente o objetivo central desta disciplina que é o trabalhar a informação em si. Ao se

posicionar com relação ao uso de métodos e técnicas para organização da informação, a autora afirma que já existem “fórmulas” definidas há muito tempo, isso porque os bibliotecários e cientistas da informação já desenvolvem atividades de armazenamento e recuperação eficiente de informação há séculos, através de atividades como a classificação e a indexação, por exemplo. Destarte, essa gênese está bem expressa na clássica definição da Ciência da Informação, elaborada por Borko (1968, p. 3):

a Ciência da Informação é a disciplina que investiga as propriedades e o comportamento da informação, as forças que governam seu fluxo, e os meios de processá-la para otimizar sua acessibilidade e uso. Está relacionada ao corpo de conhecimentos concernentes à origem, coleta, organização, estocagem, recuperação, interpretação, transmissão, transformação e uso de informação.

Em ambientes informacionais digitais, a Arquitetura da Informação conquistou espaço principalmente por volta da década de 90, quando devido ao crescimento explosivo da *Web* várias empresas passaram a preocupar-se em criar seus *websites* a fim de disponibilizarem mais rapidamente seus conteúdos e obterem um maior retorno. Essa iniciativa deu origem à explosão das denominadas *empresas.com*, as quais tinham seus negócios direta ou indiretamente ligados à *Web*. Algumas surgiam exclusivamente pela *Internet*; outras, já existentes em unidades físicas, tentavam a todo custo se inserir nesse universo informacional que não parava de crescer. Havia, assim,

a aposta em portais ou em livrarias eletrônicas derivada da crença de que se tinha descoberto uma forma de mediação apropriada a este novo meio que, do ponto de vista do capital, é a mais fantástica máquina de distribuição de bens e serviços já inventada na história humana (VAZ, 2001, p. 45).

Após se inserirem no universo informacional denominado *Web*, várias empresas passaram a sentir a necessidade de aprimoramento dos seus *websites*, principalmente com relação à organização das informações neles armazenadas. A partir disso, começaram a surgir as primeiras possibilidades de aplicação dos princípios da Arquitetura da Informação no design de *websites*.

Os pioneiros na aplicação da Arquitetura da Informação no design de *websites* foram Peter Morville e Louis Rosenfeld, em 1994. Juntos fundaram a *Argus Associates*, a primeira empresa dedicada a trabalhar exclusivamente com projetos de Arquitetura da Informação para *websites*. Com o passar do tempo,

outras empresas especializadas em projetos de *websites*, a exemplo da Sapient, Scient, Viant, Agency.com, IXL, marchFIRST, Rare Medium, Zefer, Luminant e Razorfish, passaram também a incluir projetos de Arquitetura da Informação em suas atividades (REIS, 2007).

Em 2001, com a explosão da bolha especulativa da *Internet*, fenômeno que resultou na queda de grande parte das empresas de tecnologia na bolsa, a *Argus Associates*, que tinha menos de um ano no mercado não conseguiu manter-se nele, fechando suas portas por volta de março de 2001. Três anos antes, Peter Morville e Louis Rosenfeld já haviam lançado a primeira edição do livro *Information Architecture for the World Wide Web*, considerado o *Best Seller* da área. Os autores lançaram mais duas edições do livro, sendo a segunda em 2002 e a terceira em 2006. Na terceira edição os autores apresentam quatro possíveis definições para Arquitetura da Informação para *Web*, são elas:

o design estrutural de ambientes de informação compartilhados; a combinação dos esquemas de organização, de rotulação, de busca e de navegação dentro de websites e intranets; a arte e a ciência de dar forma a produtos e experiências de informação para suportar a usabilidade e a findability; uma disciplina emergente e uma comunidade de prática focada em trazer princípios de design e arquitetura no espaço digital. (MORVILLE; ROSENFELD, 2006, p. 72)

Os autores justificam que não apresentam uma definição única para a Arquitetura da Informação, pois as pessoas têm diferentes opiniões sobre o design de *websites* que dependem de vários fatores, que vão desde a formação acadêmica e profissional até questões culturais.

De acordo com a opinião de outros autores da área,

a Arquitetura da Informação refere-se ao desenho da estrutura das informações: como textos, imagens e sons são apresentados na tela do computador, a classificação dessas informações em agrupamentos de acordo com os objetivos do site e das necessidades do usuário, bem como a construção de estrutura de navegação e de busca de informações, isto é, os caminhos que o usuário poderá percorrer para chegar até a informação. (STRAIOTO, 2002, p. 20)

Dando seguimento às diversas definições de Arquitetura da Informação, Chiou (2003, p. 1) também deu sua contribuição, definindo-a como “a arte de criar um conjunto de projetos para a informação, projetos estes relacionados com produtos e construídos por designers e programadores”. Para o *Information Architecture Institute* (2002, p. 1), por sua vez, a Arquitetura da

Informação é definida como “a arte e ciência de organizar e rotular, web sites, intranets, comunidades on-line e software, para suportar usabilidade”. Acredita-se, portanto que:

o desenvolvimento de *websites*, ao aplicar os conceitos e técnicas da arquitetura da informação, gera sistemas que permitem aos usuários acessarem e encontrarem o conteúdo desejado de forma mais rápida e intuitiva (SANTA ROSA; MORAES, 2008, p. 95).

Segundo Morville e Rosenfeld (2006), a Arquitetura da Informação é composta por sistemas estruturados e interdependentes, utilizados para organizar as informações disponíveis nas páginas *Web* e para proporcionar mais facilidade e agilidade ao trabalho do arquiteto da informação. Tais sistemas são denominados: sistema de organização, sistema de navegação, sistema de rotulação e sistema de busca, além do componente denominado de estruturas de representação da informação.

O sistema de organização é o sistema que agrupa e categoriza o conteúdo informacional e origina-se da ideia de que é necessário organizar o espaço em que a informação está inserida para assim recuperá-la. Utiliza-se, portanto, de esquemas de organização, que são formas adotadas para atribuir significado ao conteúdo e categorizá-lo de maneira que seja compreensível para quem for utilizá-lo. A principal contribuição desses esquemas é permitir que o usuário tenha uma noção geral de como toda a informação está organizada no site (MORVILLE; ROSENFELD, 2006; BUSTAMANTE, 2004).

Os esquemas de organização da informação, criados mediante propostas feitas por diversos pesquisadores da área, resultam em nove esquemas divididos em dois grandes grupos que contemplam categorias e subdivisões, são eles: esquemas de organização da informação exata⁴ e esquemas de organização da informação ambígua⁵, como mostrado na Figura 1.

⁴ Esquema de organização da informação exata é um tipo de esquema onde as informações são organizadas de forma direta e simples e na maioria das vezes os usuários já sabem o que desejam (ROSENFELD; MORVILLE, 2006).

⁵ Esquema de organização da informação ambígua é um tipo de esquema onde na maioria das vezes os usuários não sabem o que estão procurando, no entanto podem fazer melhores combinações de assuntos e obterem um melhor resultado durante suas buscas (ROSENFELD; MORVILLE, 2006).

Esquemas de Organização da Informação

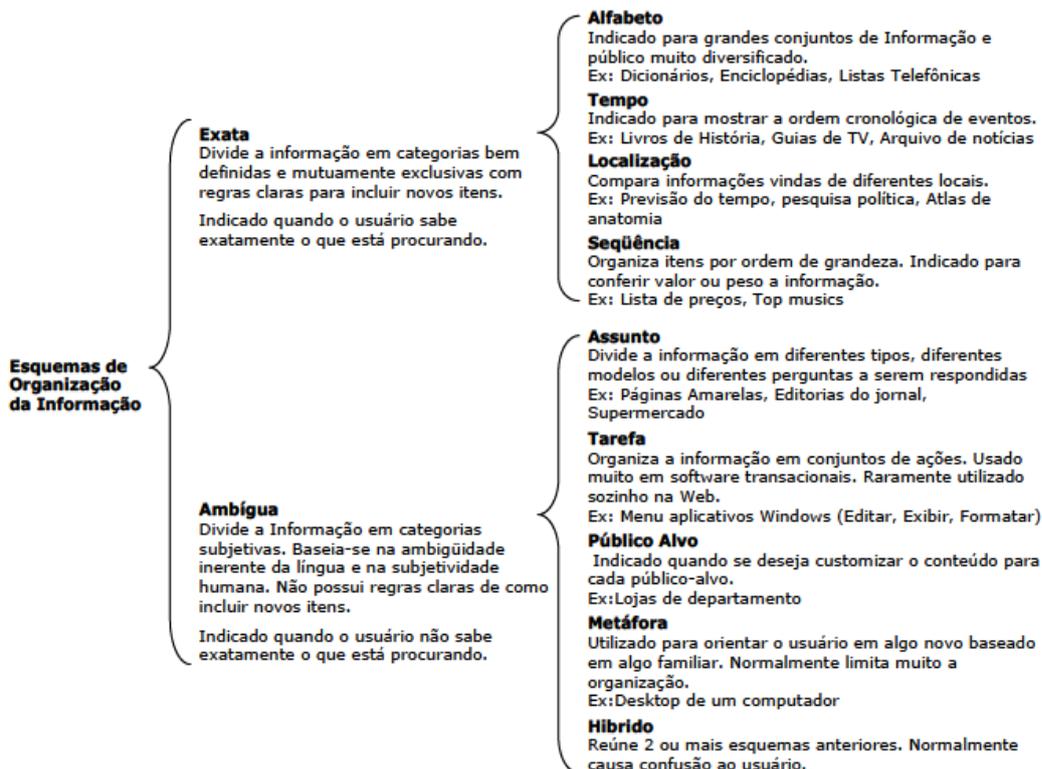


Figura 1. Esquemas de organização da informação em websites

Fonte: REIS (2004). Disponível em: <http://www.guilhermo.com/aula_eca/04-11-08_Aula_AI_ECA_Organizacao.pdf>. Acesso em: 02 maio 2012.

O sistema de navegação, por sua vez, determina a maneira de navegar, de mover-se pelo espaço informacional e hipertextual. Para tanto, se utiliza de ferramentas que auxiliam o usuário de um determinado *website* a localizar-se em meio às inúmeras informações disponíveis neste, possibilitando ao usuário saber onde ele está e para onde pode ir dentro da página *Web*. O sistema pode ser dividido em duas categorias: sistema de navegação embutido, incluindo-se aqui componentes como: logotipo, menu de navegação global, menu de navegação local, componentes de navegação contextual, *bread crumb* e *cross content*; e sistema de navegação remoto onde se incluem componentes suplementares, como: mapas do site, índices e guias.

O sistema de rotulação estabelece as formas de representação e apresentação da informação, definindo signos para cada elemento informativo (REIS, 2004). Em *websites* os rótulos são geralmente representados por *links* textuais através do uso de palavras, ou por *links* não-textuais quando formados principalmente por ícones ou imagens que representam conceitos.

O sistema de busca é um sistema que permite ao usuário formular expressões de busca a fim de recuperar a informação desejada (VIDOTTI; SANCHES, 2004). É considerado um componente fundamental para a organização em *websites*, principalmente nos *websites* de grande porte onde existem muitos níveis de navegação e também naqueles cujo conteúdo é muito dinâmico, já que, segundo Reis (2004), geralmente os usuários fazem alternância entre a busca e a navegação. Nesse último caso, através do sistema de busca o usuário pode chegar mais rapidamente à informação que deseja.

As estruturas de representação da informação compostas por metadados, vocabulários controlados e tesouros auxiliam na construção dos sistemas de organização, navegação, rotulação e busca, mediante a escolha e categorização dos termos que melhor representam determinado conteúdo dentro de um contexto, bem como as hierarquias e relacionamentos existentes.

3 REFLETINDO AS TÉCNICAS DA ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO E AS PRÁTICAS DO ARQUITETO DA INFORMAÇÃO

O ato de se trabalhar com processos mentais é uma tarefa muito difícil, na medida em que envolve aspectos cognitivos humanos individuais, aspectos estes que, segundo Reis (2007, p. 79), “afetam diretamente o design do sistema de organização”. A presença de ambiguidade nas páginas *Web* demonstra os problemas advindos com a liberdade de inserção e categorização exacerbada conferida aos usuários do referido espaço informacional, que passam a classificar as informações disponíveis na *Internet* ao seu bel prazer, sem nenhuma preocupação com os processos de fluxo e recuperação destas por outrem. Isso é muito preocupante principalmente quando se pensa que ao invés de usarmos a *Internet* “[...] para buscar notícias, informação ou cultura, nós a

usamos para SERMOS de fato a notícia, a informação, a cultura” (KEEN, 2009, p. 48). Outrossim, não se pode deixar de considerar que a ambiguidade apresenta-se como uma grande ameaça ao sistema de organização de qualquer *website*, seja na escolha de um rótulo para representar bem as informações, seja na definição de quais elementos pertencem a cada categoria existente no site.

O surgimento de ambiguidade se dá, em sua maioria, exatamente como consequência a categorizações ou classificações feitas por seres humanos, na medida em que cada classificador ou categorizador possui uma opinião formada com relação a determinado elemento e passa a classificá-lo da forma que melhor lhe convêm ou da forma que para ele é mais compreensível.

Bustamante (2004, p. 1), ao se posicionar com relação à classificação, chama a atenção ao dizer que “um mesmo vocábulo pode ter múltiplas interpretações dependendo do contexto onde é apresentado”. Em outras palavras, o autor diz que um mesmo objeto, elemento, palavra e assim por diante, pode ter inúmeras interpretações, que variam de acordo com o contexto em que está inserido. E isso é muito pertinente quando leva-se em consideração, principalmente, o fato dessa atividade ser desenvolvida por seres humanos.

Além disso, como afirma Wurman (1991, p. 110),

a comunicação é equívoca. Somos limitados por uma língua na qual as palavras podem significar uma coisa para uma pessoa e algo bem diferente para outra. Não existe uma forma certa de se comunicar. Pelo menos em sentido absoluto, é impossível partilhar nossos pensamentos com os outros, pois jamais serão compreendidos de forma exatamente igual.

Diante desse contexto, é importante entender que papel assumiria o arquiteto da informação perante tal processo, já que durante um projeto de Arquitetura da Informação algumas características interpessoais e subjetivas do referido profissional acabam por estar implícitas em tais projetos, tanto pelo fato dele possuir suas idiossincrasias e singularidades, quanto pelas atribuições que são intrínsecas a sua própria atuação profissional.

Para Morville e Rosenfeld (2006), as principais atribuições do arquiteto da informação são: identificar a missão e a visão do *website*, balanceando as necessidades da organização patrocinadora e as de seus usuários; determinar o conteúdo e a funcionalidade do *website*; especificar, através da definição dos

sistemas de organização, navegação, rotulação e busca, a forma como os usuários deverão encontrar as informações no *website*; e mapear a forma como o *website* acomodará alterações ao longo do tempo.

é o arquiteto da informação que vai construir estradas da informação, atalhos, pontes e conexões com o intuito de permitir o acesso mais rápido e intuitivo à informação [...] Definir as ferramentas para busca dessas informações, bem como os critérios adotados na indexação do conteúdo e projetar wireframes, mapa do site, fazem parte, também, das atribuições do arquiteto da informação (SANTA ROSA; MORAES, 2008, p.25).

Diante das diversas atribuições conferidas ao arquiteto da informação, importa conhecer até que ponto um projeto de Arquitetura da Informação atende às necessidades de seus usuários, sobretudo nas situações que requerem do referido profissional o máximo de agilidade para a conclusão do projeto. Nesse sentido, entende-se que a Arquitetura da Informação está disposta no *website* e o “[...] percebido oculta o não percebido: não se vêem em um percebido construído, as condições sociais de construção” (BOURDIEU, 1997, p. 48). Em outras palavras, nem sempre se vê em um *website* construído, a participação ativa do usuário durante o desenvolvimento deste.

Embora se reconheça que os arquitetos da informação buscam utilizar-se das orientações sugeridas pela metodologia da área para nortear seus projetos de Arquitetura da Informação, na maioria das vezes a prática ocorre de forma bem diferente do que propõe a teoria, pois apesar de a metodologia da Arquitetura da Informação conter fases que contemplam a participação do usuário no desenvolvimento do projeto, isso nem sempre ocorre de forma efetiva.

A exigência feita por alguns proprietários de *websites* para que o arquiteto da informação finalize o projeto de arquitetura da forma mais rápida possível é um dos grandes fatores que acabam impedindo os usuários de contribuírem ativamente com o desenvolvimento do *website* “feito para eles”. Nesse contexto, Dupas (2000, p. 59) é preciso ao afirmar que “a urgência destrói a capacidade de construir e esperar”, principalmente quando se percebe que a urgência dos proprietários de *websites*, ou dos próprios arquitetos da informação, em ver seus produtos finais concluídos inviabiliza a possibilidade do usuário participar de tal construção. Mas se o *website* é elaborado para

atingir um público usuário específico, que sentido teria excluir e não consultar esse público no processo de construção? Será que valeria a pena considerar apenas os interesses do proprietário do *website*, ou apostar somente na subjetividade do arquiteto da informação? Nesse caso, os personagens estariam por si mesmos definindo as necessidades informacionais dos usuários dos *websites*, utilizando como critérios apenas aspectos e interesses pessoais e subjetivos, com grave ausência de comunicação e de ética, uma vez que a voz do usuário tornar-se-ia oculta perante a do proprietário. Assim, se segundo Bourdieu (1997, p. 25) os jornalistas “operam uma seleção e uma construção do que é selecionado”, poder-se-ia dizer que os arquitetos da informação, diante da situação aqui apresentada, não o fariam de forma diferente.

Perante problemáticas dessa natureza, Reis (2007, p. 70) considera que

um projeto de arquitetura da informação começa, ou deveria começar, com uma boa fase de pesquisa, onde se estuda a relação entre o usuário, que possui um conjunto de necessidades, e a empresa (ou qualquer outra entidade que patrocina a construção do site), que se propõe a atendê-la. É nessa fase onde se conhece de um lado o usuário, suas necessidades, seu comportamento e sua linguagem, e de outro lado à empresa, seus objetivos, suas restrições, suas capacidades e o que espera lucrar.

Se os projetos de Arquitetura da Informação fossem desenvolvidos conforme a proposição de Reis, provavelmente haveria um equilíbrio entre os anseios dos usuários e as necessidades da empresa. Contudo, o que ocorre, em algumas situações, é que frente à necessidade de urgência de conclusão do projeto de arquitetura, o arquiteto da informação se limita ou às suas idealizações, ou ao que foi pré-estabelecido pelo cliente, desconsiderando, assim, o papel dos demais usuários. Deste modo, ele passa a ter a sensação de ter depositado no referido espaço informacional, mediante seleção do que considera ser mais relevante, todas as informações das quais os usuários necessitam. Resta saber que estratégias seriam definidas para selecionar as informações consideradas relevantes, já que segundo Vaz (2001, p. 48-49), em determinadas situações “[...] a seleção é vista, sobretudo, como um procedimento de massificação e redução do que pode ser pensado”.

Assim, se o arquiteto da informação assume o posto de mediador entre o público usuário de um *website* e as informações nele contidas, pode-se entender

que em algumas ocasiões, sobretudo naquelas que dizem respeito à necessidade de informação, o público acaba sendo “forçado” a utilizar determinado *website*, principalmente quando este se constitui como o único canal de acesso para a informação da qual se necessita. Nessa perspectiva, o público acaba aceitando as formas de representação da informação definidas pelo arquiteto da informação, passando a se deparar com uma série de “[...] canais que são muito estreitos, frágeis, quase monopolistas, insuficientes” (VAZ, 2001, p. 49). Por outro lado, deve-se conferir importância ao papel assumido pelo arquiteto da informação, pois se esse profissional não se dedicasse à seleção e organização das informações a serem dispostas nos *websites* – ainda que por vezes o faça de maneira subjetiva –, o excesso de informação pode ser um comprometedor, porque “nenhuma seleção prévia recai sobre as informações que ingressam na rede”. (VAZ, 2001, p. 52).

Pensar em classificação de informações na *Web* é uma árdua tarefa conferida aos arquitetos da informação, devido ao elevado grau de heterogeneidade de conteúdos que o referido espaço informacional contém. Para Reis (2007, p. 80), a heterogeneidade é definida como a “mistura de diversos tipos de conteúdos (textos, imagens, vídeos, sons etc.) em uma infinidade de formatos (html, pdf, ppt, swf, js, etc.)”. Essa heterogeneidade de conteúdos nos *websites* dificulta a elaboração de uma política única para organização e estruturação de seu conteúdo, na medida em que há distinções, por exemplo, em se classificar um livro, um artigo de periódico, um CD, um DVD ou um *website*. Cada um tem suas particularidades e deve ser classificado de forma diferente e separadamente. Em *websites*, essa atividade tem se tornado um grande desafio para arquitetos da informação, sendo que algumas iniciativas nessa área têm se dado através da criação e do uso de taxonomias.

Discutir a rotulação de conteúdos na *Web* consiste em outra atividade complexa a ser executada pelo arquiteto da informação. Segundo Morville e Rosenfeld (2006), um dos maiores problemas do sistema de rotulação é conseguir fazer uso de rótulos que estejam em concordância com a mesma linguagem utilizada pelo usuário. Diante disso, é importante perceber que existem diferenças significativas entre a percepção do arquiteto da informação

enquanto profissional que projeta o *website*, e a percepção do usuário que irá utilizá-lo. Essa diferença é constatada, por exemplo, na linguagem utilizada pelo usuário: expressões, gírias e dialetos, que variam conforme a região, são casos explícitos de situações que podem gerar ambiguidades. Estabelecer um padrão universal de rótulos é uma tarefa bastante complexa, porém, altamente necessária. Nesse contexto, o arquiteto da informação deverá realizar esforços com o objetivo de desenvolver o *site* buscando aproximar a linguagem deste à linguagem utilizada pelo perfil de usuário que o estará acessando.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O desenvolvimento e aperfeiçoamento constante das TIC têm provocado diversas transformações na sociedade. Sob a ótica do universo informacional, é possível perceber hodiernamente um aumento considerável na produção e distribuição de informação. A velocidade na transmissão de conteúdos e a ampliação das possibilidades de acesso à informação, através dos diversos canais existentes, têm apresentado vantagens significativas, mas também, desvantagens, sobretudo no que concerne à confiabilidade das informações disponíveis na *Internet*.

Com a finalidade de amenizar os problemas decorrentes da grande quantidade de informação produzida, surgiu a Arquitetura da Informação, entendida neste trabalho como uma disciplina que teve início a partir das primeiras práticas de organização da informação desempenhadas por Paul Otlet, no final do século XIX, como uma metodologia para a organização da informação em formato impresso, cuja aplicação expandiu-se, posteriormente, para a organização da informação em variados suportes informacionais.

O trabalho teve por objetivo gerar reflexões acerca do papel desempenhado pelo arquiteto da informação e pela Arquitetura da Informação em *websites*. Foi possível perceber que embora o arquiteto da informação - enquanto profissional responsável por organizar informações em ambientes informacionais - faça uso de ferramentas e metodologias que o auxiliam a

desempenhar a referida função, há a necessidade de privilegiar as demandas e necessidades informacionais dos usuários.

Decerto existem problemas com a Arquitetura da Informação e com o arquiteto da informação, contudo, não se pode julgar determinadas práticas errôneas como sendo conduzidas por todos, uma vez que existem arquitetos da informação que empregam a metodologia proposta pela área, considerando o usuário como agente ativo na construção do projeto e organizando de forma íntegra as informações dispostas nos *websites* sob sua responsabilidade.

Não é difícil reconhecer que são várias as dificuldades enfrentadas pelos profissionais da área ao organizarem informações. Em *websites*, uma das principais dificuldades mencionadas no decorrer do trabalho diz respeito à ambiguidade, que é fruto das classificações e categorizações feitas por seres humanos e que afeta o trabalho do arquiteto da informação tanto na escolha de um rótulo para representar bem as informações, quanto na definição de quais elementos pertencem a cada categoria existente no *site*. Ainda assim, ressalta-se que em determinadas situações o arquiteto da informação pode acabar adotando sua idealização pessoal ou a de outrem ao projetar um *website*, sobretudo quando se sente pressionado a executar de forma rápida o projeto, ocasionando perdas para os usuários que nem sempre conseguem participar da construção do projeto “feito para eles”.

Ao se considerar a proposição que afirma ser a Arquitetura da Informação “a arte e a ciência de estruturar e organizar os ambientes informacionais para ajudar as pessoas a satisfazerem efetivamente as suas necessidades de informação” (GARRET, 2003 apud SANTA ROSA; MORAES, 2008, p. 24), passa-se a refletir em que medida alguém pode suprir “efetivamente” suas necessidades informacionais com um único projeto de Arquitetura de Informação, disposto em um *website*.

Ocorre que não se sabe se o conteúdo apresentado seduziria o usuário, ou mesmo se atenderia efetivamente suas necessidades informacionais. Com o fluxo de informações cada vez mais rápido, torna-se difícil pensar em algo que apresente máxima eficiência, que seja capaz de resolver uma questão de tamanha complexidade. A essa dificuldade soma-se, evidentemente, as

diferentes necessidades informacionais que um mesmo usuário pode ter, e o fluxo de usuários de um determinado *website* que pode mudar a todo instante.

Levando-se em consideração o fato de que os usuários só notam a Arquitetura da Informação quando ela não foi bem empregada (MORVILLE; ROSENFELD, 2006), ou seja, que os usuários só sentem falta da Arquitetura da Informação quando o *website* está repleto de informações altamente desorganizadas, parte-se para a indagação: Em que medida a diversidade de conteúdos dispostos nos *websites* confunde o usuário? Mas, sabendo-se que o problema reside não só em confundí-lo, mas em transformá-lo verdadeiramente, isso suscita outro questionamento: até que ponto essa miscelânea não transforma o leitor? Transforma seus hábitos, costumes, atitudes, forma de agir, pensar etc.?

Num universo em que se considera como ideal a ação de “jogar” informação na *rede* para atrair cada vez mais consumidores, não importando que tipo de informação seja essa, e muito menos se o usuário se sente satisfeito em acessá-la ou não, torna-se fundamental reconhecer a diferença entre a percepção do arquiteto da informação, enquanto profissional que projeta o *website*, e a percepção de quem irá utilizar esse *website*.

A Arquitetura da Informação deve, então, ser considerada uma importante estratégia para organizar grande parte da massa informacional disponível na *Web*, principalmente porque sem ela o caos informacional poderia ser ainda maior.

REFERÊNCIAS

BAUDRILLARD, Jean. *A transparência do mal: ensaio sobre fenômenos extremos*. Campinas: Papirus, 1992.

BORKO, H. Information science: what is it? *American Documentation*, v.19, n.1, p. 3-5, 1968. Disponível em: <<http://pt.scribd.com/doc/533107/Borko-H-v-19-n-1-p-35-1968>>. Acesso em: 12 abr. 2012.

BOURDIEU, Pierre. *Sobre a televisão*. Rio de Janeiro: Zahar, 1997.

BUSTAMANTE, Jesus. *La arquitectura de la información del siglo XX al XXI*. The Information Architecture Institute, 2002. Disponível em:

<<http://iainstitute.org/es/translations/000334.html>>. Acesso em: 07 maio 2012.

CHIOU, F. *We are all connected: the path from architecture to information architecture*. Boxes and arrows, 2003. Disponível em:

<http://www.boxesandarrows.com/archives/we_are_all_connected_the_path_from_architecture_to_information_architecture.php>. Acesso em: 25 set. 2012.

DUPAS, Gilberto. *Ética e poder na sociedade da informação*. São Paulo: UNESP, 2000.

KEEN, Andrew. *O culto do amador: como blogs, MySpace, Youtube e a pirataria digital estão destruindo nossa economia, cultura e valores*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2009.

MORVILLE, Peter; ROSENFELD, Louis. *Information Architecture for the World Wide Web*. O`Reilly Media: 2006.

PINHO NETO, Júlio Afonso Sá de. *Internet, sociabilidade e consumo*. Goiânia: Editora da UFG, 2004.

REIS, Guilherme Almeida dos. *Aula de AI na ECA: Definição de Arquitetura de Informação*, 2004. Disponível em: <http://www.guilhermo.com/aula_eca/04-11-08_Aula_AI_ECA_Definicao_AI.pdf>. Acesso em: 02 maio 2012.

REIS, Guilherme Almeida dos. *Centrando a Arquitetura de Informação no usuário*. São Paulo, 2007. Dissertação (Mestrado) - Escola de Comunicação e Artes, Universidade de São Paulo. Disponível em:

<[http://www.guilhermo.com/mestrado/Guilhermo_Reis-Centrando a Arquitetura de Informacao no usuario.pdf](http://www.guilhermo.com/mestrado/Guilhermo_Reis-Centrando_a_Arquitetura_de_Informacao_no_usuario.pdf)>. Acesso em: 03 jun. 2012.

SANTA ROSA, José Guilherme; MORAES, Anamaria. *Avaliação e projetos no design de interfaces*. Rio de Janeiro: 2AB, 2008.

STRAIOTO, Fabiane. *A arquitetura da informação para a World Wide Web: um estudo exploratório*. 2002. 120 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília.

VAZ, Paulo. *Mediação e tecnologia*. *Revista FAMECOS*, Porto Alegre, n.16, dez.2001. Disponível em:

<<http://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/revistafamecos/article/download/3137/2408>>. Acesso em: 04 abr. 2012.

VIDOTTI, Silvana A. B. G.; SANCHES, Silviane. A. S. Arquitetura da Informação em web sites. In: SIMPÓSIO INTERNACIONAL DE BIBLIOTECAS DIGITAIS, 2004.

Anais eletrônicos. Campinas: Unicamp, 2004. Disponível em:

<<http://libdigi.unicamp.br/document/?view=8302>>. Acesso em: 02 jun. 2012.

WEITZEL, Simone R. O desenvolvimento de coleções e a organização do conhecimento: suas origens e desafios. *Perspectivas em Ciência da Informação*, Belo Horizonte, v. 7, n. 1, p. 61-67, 2002.

WILLYS, R.E. *Information architecture*. Austin, University of Texas, Graduate School & Information, 2000. Disponível em:

<<http://www.ischool.utexas.edu/~l38613dw/readings/InfoArchitecture.html>>.

Acesso em: 12 abr. 2012.

WURMAN, Richard Saul. *Ansiedade de Informação: como transformar informação em compreensão*. São Paulo: Cultura Editores Associados, 1991.

ZILSE, Renata. *Arquitetura da Informação: um pouquinho de história*. Disponível em: <<http://webinsider.uol.com.br/index.php/2003/06/26/arquitetura-da-informacao-2/>>. Acesso em: 10 jun. 2012.