

## **O DIÁLOGO ENTRE ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO E LINGUÍSTICA TEXTUAL COMO FACILITADORES AO ACESSO E USO DAS TECNOLOGIAS<sup>1</sup>**

**Rita Auxiliadora Fernandes \***

**Stephanie Bezerra de Souza \*\***

**Henry Pôncio Cruz de Oliveira\*\*\***

### **Resumo**

A crescente demanda de meios para se recuperar e disseminar as informações on-line faz com que reflitamos sobre o potencial da Arquitetura da Informação (A.I.) e da Linguística Textual (L.T.) como instrumentos facilitadores para o acesso e uso às tecnologias. O objetivo deste trabalho é fazer uma tessitura teórica que potencialize as aplicações da A.I. acoplada a L.T. em ambientes digitais, de modo a dar suporte ao usuário no processo de recuperação, acesso e uso da informação digital. Este trabalho ancora-se metodologicamente numa abordagem de análise qualitativa, que é uma pesquisa de cunho exploratório marcada pela revisão de literatura. A A.I. como campo do conhecimento que organiza e classifica por meios de critérios as informações digitais, se apresenta fundamental no design de ambientes informacionais. Através da sistematização objetiva melhor atender os desejos dos diversos tipos de usuários que utilizam os ambientes digitais. A L.T. se apresenta por meio de seus recursos de coesão e coerência, que contribuem de forma eficaz e eficiente para uma melhor categorização da informação no desenvolvimento de ambientes digitais tornando-os instrumentos de construção do conhecimento. O foco deste contexto é o usuário que na relação humano-computador constrói sua aprendizagem visto que a L.T. trata o texto como um ato de comunicação unificado num complexo universo de ações humanas. Portanto o diálogo entre a A.I. e a L.T. nos permite perceber o quão é importante essa interação entre as áreas de conhecimento no intuito de suprir as deficiências nesse processo de acesso e uso das tecnologias.

**Palavras-Chave:** Arquitetura da Informação. Linguística Textual. Tecnologia.

<sup>1</sup>Comunicação Oral apresentada ao GT nº 5, denominado GT 5–Memória, Gestão e Tecnologia da Informação e Comunicação.

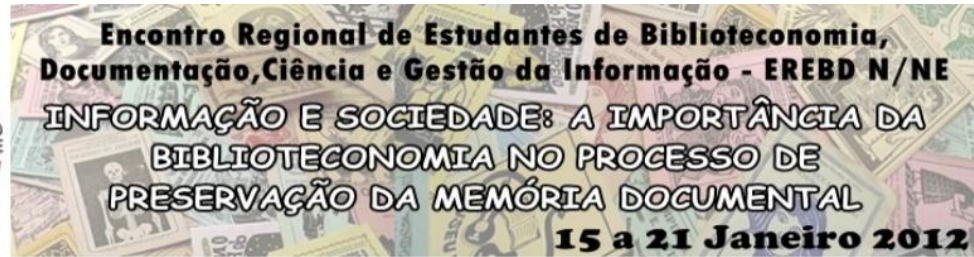
\*Graduanda em Biblioteconomia na Universidade Federal do Ceará – Campus Cariri.

rita\_auxiliadora@hotmail.com

\*\* Graduanda em Biblioteconomia na Universidade Federal do Ceará – Campus Cariri.

stephanie.ufc@gmail.com

\*\*\* Professor na Universidade Federal do Ceará – Campus Cariri. Mestre (UFPB) e doutorando (UNESP) em Ciência da Informação. henry@cariri.ufc.br



## 1 INTRODUÇÃO

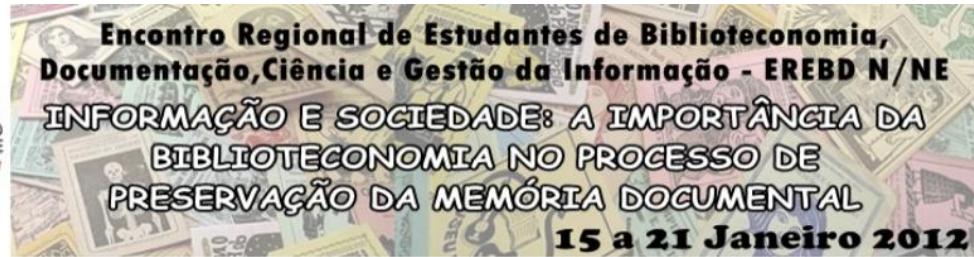
A transformação da informação existente em conhecimento é um desafio que nos leva a crer na Arquitetura da Informação (A.I.) e na Linguística Textual (L.T.) como instrumentos facilitadores para o acesso e uso às tecnologias que proporcionam maior rapidez na recuperação e disseminação da informação *on-line*. A elaboração sistemática dos ambientes informacionais é um pequeno passo para que se possa atender ao usuário que usa esses meios eletrônicos como fonte de aprendizado.

Nessa perspectiva, é que se tem a Arquitetura da Informação (AI), como instrumento facilitador do acesso e uso da informação, sobretudo em ambientes digitais disponíveis na *Web*. A AI é definida por Morville e Rosenfeld (2006, p, 19, grifo nosso) como sendo:

1) o design estrutural de ambientes compartilhados de informação; 2) A combinação de sistemas de organização, rotulação, busca e navegação em websites e intranets; 3) A ciência arte de elaborar produtos e experiências de formação que suportam a usabilidade e localização de conteúdo; 4) Uma disciplina emergente e uma comunidade focada em trazer a tona princípios de design e arquitetura ao ambiente digital.

Arquitetura da Informação precisa ser estudada hoje devido ao aumento da população de usuários, das necessidades organizacionais e da compreensão do comportamento humano e seus aspectos cognitivos. A confusão entre transmitir simplesmente dados e criar mensagens com significado pode ter tido sua origem na atenção demasiada dada aos computadores e na pouca atenção dada aos usuários. Isso nos aponta para problemas de acesso, uso e da interação humano-computador. Essa compreensão gerou a necessidade de se criar sistemas informacionais úteis e humanamente aceitáveis – que apresentem uma Arquitetura da Informação mais eficaz.

A organização do conhecimento de modo que ele seja passível de recuperação e uso faz da Linguística Textual (L.T.), cujo objeto de estudo é a linguagem verbal, oral ou escrita, uma ferramenta primordial para a A.I., com grande capacidade de suprir as deficiências existentes no processo de formulação do saber, através da coesão e coerência dos termos utilizados para expressar um conteúdo mais conciso e confiável ao usuário.



Nessa linha de pensamento é preciso destacar o conceito do termo texto que para Fávero (2002) assume duas acepções:

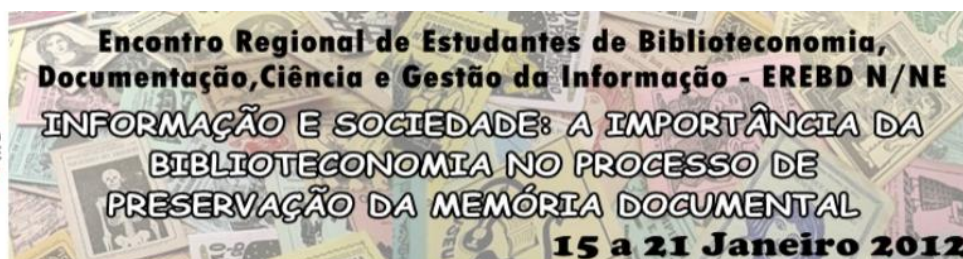
Um sentido lato, que designa toda e qualquer manifestação da capacidade textual do ser humano (...) isto é, qualquer tipo de comunicação realizado através de um sistema de signos. (...) No sentido estrito, consiste em qualquer passagem, falada ou escrita, que forma um todo significativo, independente de sua extensão. Trata-se, pois, de uma unidade de sentido, de um contínuo comunicativo contextual que se caracteriza por um conjunto de relações responsáveis pela tessitura do texto – os critérios ou padrões de textualidade, entre os quais merecem destaque especial a coesão e a coerência. (p. 25)

Assim, perceberemos de que forma podem ser utilizados esses recursos operacionais oferecidos pela A.I. e L.T. no acesso e uso das informações nos ambientes *on-line*, investigando como a L.T. pode contribuir, principalmente, no sistema de rotulagem da A.I., no tangente à disseminação da informação. Diante da crescente demanda de criações de páginas na web a exemplo, os blogs, percebe-se que esse crescimento se dar desordenadamente, não alcançando o objetivo de clareza e recuperação da informação desejada.

## 2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

O termo A.I. surgiu através de Richard Wurman, que presidiu uma conferência nacional do *American Institute of Architects* em 1976, cujo tema era *The Architecture of Information*. Ao longo do tempo, a AI se consolida como disciplina que objetiva tornar a informação compreensível diante de uma sociedade que diariamente cria enormes quantidades de informação (ROSENFELD; MORVILLE, 2006).

A A.I. proposta por Wurman se iniciou com base na mídia impressa, principalmente na produção de guias, mapas e atlas e diante do advento da evolução tecnológica se tornou fundamental na organização de *websites*. Dessa forma aplicar uma metodologia aos projetos de arquitetura de informação de *websites* é de suma importância para evitar erros e minimizar riscos. Neste sentido, Morrogh (2003, *apud* REIS 2007, p. 27) afirma que: “[...] se o processo



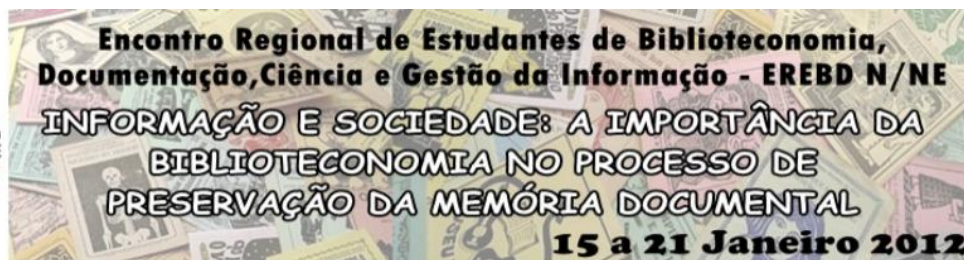
para gerenciar o design de ambientes de informação não for explícito, as chances de falhas aumentam. Portanto, o gerenciamento do design de ambientes de informação é mais eficiente e efetivo quando segue um método.”

Diante do número crescente de internautas na rede mundial e na facilidade de criação de websites a exemplo os blogs é que as páginas surgem desordenadamente sem critérios linguísticos e o ideal seria dar voz sempre às necessidades dos usuários, durante todo o processo de criação. No entanto, muitas vezes, isso é ignorado por desconhecimento dos interesses de uma coletividade, as interfaces surgem mais com critérios pessoais. “A sensibilidade quanto aos aspectos políticos internos às organizações é importante e propicia a capacidade de gerenciar os impactos sobre a homepage e a arquitetura das websites.” (AGNER e MORAES, 2002)

Vale salientar que a A.I. tem sido compreendida por autores como Rosenfeld; Morville, 2006, Agner (2009), Oliveira e Aquino (2010), Henn, França e Dias (2010), Camargo (2010), Vecchiari e Vidotti (2010), a partir de uma abordagem sistêmica que articula a divisão da A.I. em quatro sistemas, que são: sistema de organização, de navegação, de rotulagem e de busca, e a estes acrescenta-se o sistema de representação que podem incluir o uso dos metadados, vocabulários controlados e tesouros, que proporciona uma melhor compreensão de sua praticabilidade, no entanto para o nosso trabalho será abordado com mais ênfase o sistema de rotulagem que estabelece as formas de representação, da apresentação, da informação definindo signos para cada elemento informativo, nos atende no que queremos propor para um melhor entendimento dessa ciência, segundo Morville e Rosenfeld (2006).

Para articular a A.I., em seus processos de rotulagem, com a L.T., é importante destacar que na história da constituição da linguística há dois momentos-chave: o século XVII, que é o século das gramáticas gerais, e o século XIX, com suas gramáticas comparadas. Sendo que no século XVII seu estudo é marcado fortemente pelo racionalismo, como afirma Orlandi (2003, p. 11): “os pensadores da época concentram-se em estudar a linguagem enquanto representação do pensamento e procuram mostrar que as línguas obedecem princípios racionais, lógicos.[...]” que regem todas as línguas.

Com isso eles querem que todos os falantes tenham clareza e precisão ao se expressarem dando um tratamento às diferentes línguas como casos particulares, tendo como



maior contribuição dada por essas gramáticas para a Linguística o estabelecimento de princípios que não se prendiam à descrição de uma língua particular, mas de pensar a linguagem em sua generalidade.

O segundo momento importante é o século XIX, com as gramáticas comparadas, onde já não tem validade o ideal universal, e que se percebe que a língua se transforma com o tempo. “A mudança das línguas não depende da vontade dos homens, mas segue uma necessidade da própria língua, e tem uma regularidade, isto é, não se faz de qualquer jeito”. (ORLANDI, p. 13). Neste caminho, encontramos também os argumentos de Chagas (2004, p. 151):

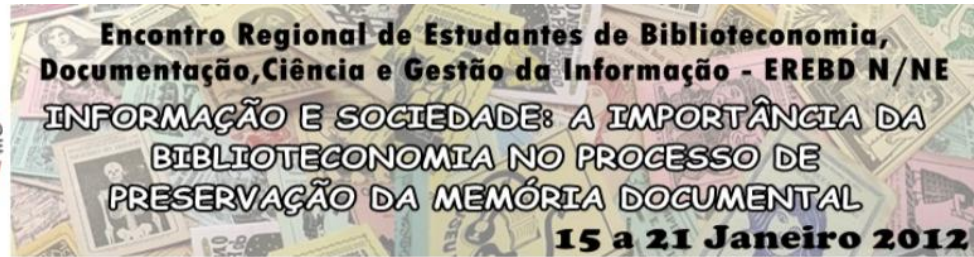
[...] como a língua está a todo momento se equilibrando entre tendências potencialmente conflitantes, e até mesmo opostas, está sujeita a sofrer mudanças, pois esse equilíbrio pode vir a ser alterado por qualquer tipo de fator, interno ou externo.

Para se entender melhor a L.T. é preciso entender que o texto não é simplesmente o produto pronto, acabado, e que seu sentido não está em si próprio, mas se constrói a partir dele, considerando também o contexto em que se está inserido. A nosso ver, este é um ponto fundamental que deve ser considerado nos processos de rotulagem da A.I., pois os elementos imagéticos e/ou textuais também carregam esta incompletude e não neutralidade.

Para Fávero (2002) a linguística textual trata o texto como um ato de comunicação unificado num complexo universo de ações humanas. Diante disso é que temos a linguagem marcada pela interatividade, bem como sendo uma atividade social e seu uso com uma determinada finalidade nos leva a outra característica, a da intencionalidade, já que a relação entre interlocutores é primordial para a comunicação acontecer.

Alguns elementos básicos da L.T. como coerência e coesão podem contribuir para um melhor desenvolvimento das *websites*, trazendo para o seu usuário condições de acesso e uso mais diretas e eficazes.

A coerência são termos explícitos que auxiliam na compreensão do texto, pois é mediante ela que uma sequência linguística pode se tornar um texto, tendo como fatores que contribuem para sua configuração o conhecimento de mundo, conhecimento partilhado,



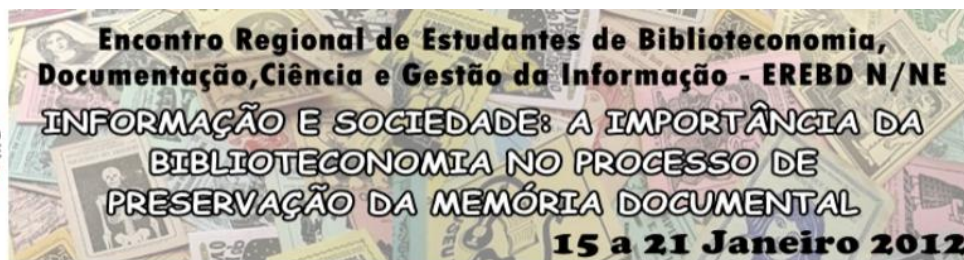
inferências e fatores de contextualização. Já na coesão textual destacam-se elementos que se referem a outros através do recurso da pronominalização, referencial e sequenciação (BENTES, 2001).

Diante do exposto fica nítida a utilidade desses recursos para uma melhor estruturação de *websites* em consonância com A.I. que permitirá uma dinamização maior de suas ferramentas em prol de um usuário mais preparado para obter a informação que precisa. Outro ponto nesse processo de construção da *website* é no que se refere ao seu conteúdo, que é uma parte de suma importância, que deverá ser feito de forma sistemática com os dados coletados juntamente com uma lista dos componentes de conteúdo e outra de requisitos funcionais que darão uma melhor visibilidade do que se pretende alcançar.

O próximo passo é de definir a estrutura, que será a fundação, o alicerce sobre o qual será construído o que deseja. Uma estrutura bem projetada torna fácil elaborar o sistema de navegação, como as outras funções da *website* e é nessa etapa que se percebe a real função da A.I. no meio digital, ou seja, é de suma importância a utilização do que hoje denominamos de *wireframe*.

Após a ideia de estrutura a ser usada é preciso a criação de um esquema de como a *website* será apresentada e finalmente após a definição de navegação e da documentação de design vem a parte de design visual, onde se pode por em prática a criatividade, agilidade e perspicácia do profissional que proporcionará ao usuário a sensação de localização e de conclusão por encontrar o que se procura tão facilmente.

Para que essa etapa seja eficiente é preciso que se crie grids de layout combinados com os esboços de design que irão trazer modelos de página que terá uma melhor funcionalidade. Em consonância com todas essas etapas tem-se a L.T. que possibilita uma inovação no sistema de rotulagem no que se refere ao acesso e uso por parte do usuário, visto que, ele é a parte interessada na busca da informação. Ela trás elementos que facilitam a recuperação e disseminação dos dados procurados tendo assim, a linguagem adequada que proporciona uma interação maior entre os ambientes informacionais e seu usuário.



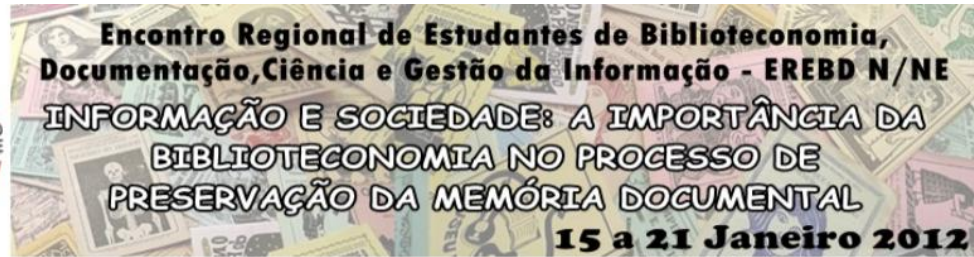
### 3 METODOLOGIA

Como metodologia adotada para a elaboração deste estudo, traz-se a proposta de uma pesquisa que se caracteriza como exploratória, pois visa a proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito. Teve como principal objetivo o aprimoramento de ideias, para tanto fez uso de um levantamento bibliográfico proporcionando uma visão geral acerca da AI e da LT. De acordo com Gil (2008, p. 27), "As pesquisas exploratórias têm como principal finalidade desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e ideias, tendo em vista a formulação de problemas mais precisos [...]".

Em relação à fonte dos dados, a pesquisa aqui tratada iniciou-se pelo empreendimento de uma pesquisa bibliográfica, elaborada a partir de material já organizado, acessíveis em bibliotecas físicas e digitais. De acordo com Martins e Theóphilo (2009, p. 54), a pesquisa bibliográfica:

[...] procura explicar e discutir um assunto, tema ou problema com base em referências publicadas em livros, periódicos, revistas, enciclopédias, dicionários, jornais, *sites*, CDs, anais de congressos etc. Busca conhecer, analisar e explicar contribuições sobre determinado assunto, tema ou problema [...]

Quanto ao procedimento adotado, buscou-se uma abordagem teórica qualitativa, a fim de incluir uma atividade reflexiva para guiar todo o processo. Segundo Bartunek e Seo (2002), o método qualitativo é útil e necessário para identificar e explorar os significados dos fenômenos estudados e as interações que estabelecem, assim possibilitando estimular o desenvolvimento de novas compreensões; no caso deste estudo, a compreensão das interações entre a A.I. e L.T.



## 4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A confusão entre transmitir simplesmente dados e criar mensagens com significado pode ter tido sua origem na atenção demasiada dada aos computadores e na pouca atenção dada aos usuários. Isso nos aponta para problemas de acesso, uso e da interação humano-computador. Essa compreensão gerou a necessidade de se criar sistemas informacionais úteis e humanamente aceitáveis – que apresentem uma Arquitetura da Informação mais eficaz.

Temos como resposta a esse trabalho a adequação e dinamização dos recursos já existentes tanto da AI quanto da LT em benefício de um desenvolvimento maior dos ambientes digitais que se tornam instrumentos de construção do conhecimento. O usuário como sendo a parte principal nesse processo de descoberta e porque não dizer de aprendizado mútuo, onde o usuário aprende meios de acesso e uso e os criadores dos ambientes aprendem como melhor atender seu público alvo que mostra sua face mediante aos seus interesses através de suas buscas cada vez mais específicas, é delineado um perfil cada vez mais particular em que se caracteriza pela vivência de cada um e de visão de mundo.

## REFERÊNCIAS

AGNER, Luiz; SILVA, Fábio Luiz Carneiro Mourilhe. **Uma introdução à arquitetura da informação: conceitos e usabilidade**. [S.l]: [S.n.], 2009.

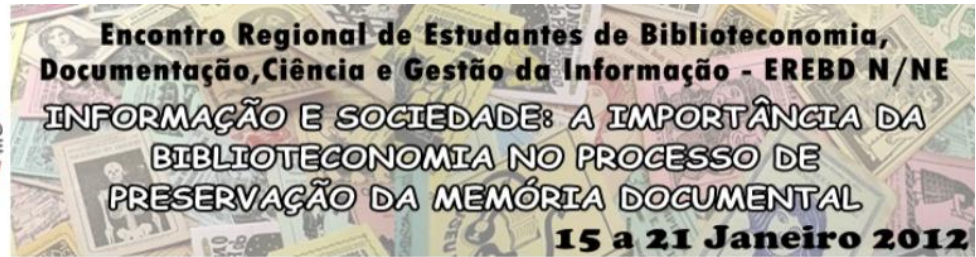
BARTUNEK, J. M.; SEO, M. Qualitative research can add new meanings to quantitative research. **Journal of Organizational Behavior**, v. 23, n.2, , mar., 2002.

BENTES, Anna Christina; MUSSALIN, Fernanda (org.). **Introdução à Linguística: Domínios e Fronteiras**. 2. ed. São Paulo: Cortez, 2001.

CAMARGO, Liriane Soares de Araújo de. **Metodologia de desenvolvimento de ambientes informacionais digitais a partir dos princípios da arquitetura da informação**. 2010. 287f. Tese (Doutorado) – Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2010.

CHAGAS, Paulo. A mudança lingüística. In: FIORIN, José Luiz (org.). **Introdução à**





**lingüística I:** objetos teóricos. 3 ed. São Paulo: Contexto, 2004, p. 141-163.

FIORIN, José Luiz (org.). **Introdução à Linguística: I. Objetos Teóricos.** 3. ed. São Paulo: Contexto, 2004.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

KOCH, Ingedore Grunfeld Vilaça. **Introdução à Linguística Textual.** São Paulo: Martins Fontes, 2002.

MARTINS, Gilberto de Andrade; THEÓPHILO, Carlos Renato. **Metodologia da Investigação Científica para Ciências Sociais Aplicadas.** 2 ed. São Paulo: Atlas, 2009.

HENN, Gustavo; FRANÇA, Henrique; DIAS, Guilherme Ataíde. Navegabilidade em portais: estudo com usuários dos portais dos jornais O Norte e Jornal da Paraíba. *Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação*, Campinas, v. 8, n. 1, p. 37-52, jul./dez. 2010. Disponível em: <<http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/viewarticle.php?id=279&layout=abstract>>. Acesso em: 26/10/ 2010.

JACOMINO, Íris. **Wurman e a escolinha para Arquitetos da Informação.** Disponível em: <http://designinvisivel.com/2011/02/22/wurman-e-a-escolinha-praarquitetos-da-informação>. Acesso em: 31 de agosto de 2011.

ORLANDI, Eni Pulcinelli. **O que é Linguística?.** 13. ed. São Paulo: Brasiliense, 2003.

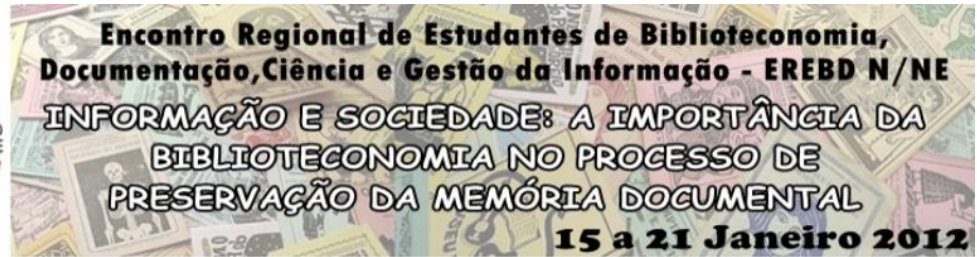
OLIVEIRA, Henry; AQUINO, Mirian. Arquitetura da informação no *website* “A Cor da Cultura”. *ENANCIB - Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação* [Online], 11 out. 2010. Disponível em: <<http://congresso.ibict.br/index.php/enancib/xienancib/paper/view/546>>. Acesso em 25/02/2011.

REIS, Guilherme Almeida dos. **Centrando Arquitetura da Informação no Usuário.** São Paulo: Dissertação (Mestrado) Escola de Comunicação e Arte: USP, 2007.

ROSENFELD, L; MORVILLE, P. **Information Architecture for the World Wide Web.** Sebastopol, CA: O’Reilly; 1998.

SHIPLE, J. **Arquitetura da Informação Tutorial.** Tradução: João Bruni. Webmonkey, 2000. Disponível em: <http://webmonkey.wired.com/webmonkey/design/tutorials/tutorial1.html>. Acesso em: dezembro de 2010.

VECHIATO, Fernando; VIDOTTI, Silvana. Repositório digital da UNATI-UNESP: o olhar da



arquitetura da informação para a inclusão digital e social de idosos. *ENANCIB – Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação* [Online], 11 Out 2010. Disponível em: <<http://congresso.ibict.br/index.php/enancib/xienancib/paper/view/86>>. Acesso em: 25/02/2011.

WURMAN, R. S. **Ansiedade da Informação**. São Paulo: Cultura Editores Associados, 1991.