



Encontros Bibi: revista eletrônica de

biblioteconomia e ciência da informação

E-ISSN: 1518-2924

bibli@ced.ufsc.br

Universidade Federal de Santa Catarina

Brasil

Saito Inafuko, Laura Akie; Gregorio Vidotti, Silvana Aparecida Borsetti

Diretrizes para o desenvolvimento e a avaliação de blogs de biblioteca

Encontros Bibi: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação, vol. 17, núm. 35,

septiembre-diciembre, 2012, pp. 145-165

Universidade Federal de Santa Catarina

Florianópolis, Brasil

Disponível em: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=14724821008>

- ▶ Como citar este artigo
- ▶ Número completo
- ▶ Mais artigos
- ▶ Home da revista no Redalyc



Sistema de Informação Científica

Rede de Revistas Científicas da América Latina, Caribe, Espanha e Portugal
Projeto acadêmico sem fins lucrativos desenvolvido no âmbito da iniciativa Acesso Aberto

ARTIGO

Recebido em:
16/07/2012

Aceito em:
17/11/2012

Encontros Bibi: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação, v. 17, n. 35, p.145-166, set./dez., 2012. ISSN 1518-2924. DOI: 10.5007/1518-2924.2012v17n35p145

Diretrizes para o desenvolvimento e a avaliação de blogs de biblioteca

Guidelines for the development and evaluation for blogs of libraries

Laura Akie Saito INAFUKO¹
Silvana Aparecida Borsetti Gregório VIDOTTI²

RESUMO

Os blogs se popularizam pela facilidade de uso e publicação, favorecendo o desenvolvimento de ambientes informacionais digitais. Consideram-se necessários estudos que otimizem a organização das informações contidas em blogs, para contribuir no seu desenvolvimento. A partir de observação direta não-participativa, analisaram-se, em 6 blogs de bibliotecas universitárias, elementos de Arquitetura da Informação (AI) e diretrizes de Usabilidade, identificando-se os elementos fundamentais e opcionais para o desenvolvimento estrutural de um blog. Além disso, foram elaboradas diretrizes de planejamento, um modelo de avaliação, e foram propostos elementos de AI específicos para blogs, contribuindo para os estudos da AI Digital.

PALAVRAS-CHAVE: Arquitetura da Informação. Usabilidade. Blogs. Web colaborativa. Tecnologias de Informação e Comunicação.

ABSTRACT

Blogging become popular due to its ease of use and publication, which influences the growth of digital information environments. Therefore, studies are needed to optimize the organization of information in the blog, to contribute in its development. Using the direct observation of non-participatory, analysis was performed on 6 blogs of university libraries to identify the elements

¹ Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho - linafuko@assis.unesp.br

² Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho - vidotti@marilia.unesp.br



of Information Architecture (IA) that is considered essential and optional for the structural development of a blog. Thus, were conducted planning guidelines for blogs and a model for its evaluation, and were proposed specific elements of IA for blogs, to contribute to the study of Digital Information Architecture.

KEY-WORDS: Information Architecture. Usability. Blogs. Collaborative web. Information and Communication Technologies.

1 INTRODUÇÃO

O surgimento da Internet e a evolução das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) modificaram o modo como as pessoas se relacionam com a informação e impactaram a sociedade em suas esferas tecnológica, social, econômica e política, uma vez que, em essência, a Internet é dinâmica e sem fronteiras, possibilitando o acesso global a diversos tipos de informação. Essa mesma evolução alavancou o número de ambientes informacionais digitais, o que gerou um imenso volume de informações disponíveis em meio eletrônico.

No contexto da *Web* colaborativa, o usuário não apenas consome informação como também passa a se comunicar com outros usuários conectados na Internet e a publicar conteúdos na rede, sem necessitar de conhecimentos profundos de programação. Dentre as ferramentas da *Web* colaborativa, os *blogs* têm se popularizado devido à sua facilidade de uso e publicação, o que contribui também para o aumento de ambientes informacionais digitais.

Clyde (2004) considera que, apesar da cobertura dada aos *blogs* em jornais e revistas e do número considerável de artigos na área de Biblioteconomia que promovem o uso de *blogs* em bibliotecas, são realmente poucas as bibliotecas que possuem um *blog* oficial da unidade de informação. Segundo a autora, a maioria dos *blogs* de bibliotecas encontrados na rede são, na realidade, *blogs* de cunho pessoal desenvolvidos por bibliotecários, mas não há necessariamente uma ligação com a biblioteca a que este esteja vinculado profissionalmente. Embora o número de *blogs* de bibliotecários seja superior ao número de *blogs* de bibliotecas, consideramos que estudos sobre *blogs* são necessários pela potencialidade que esta ferramenta de publicação possui para a construção de uma comunidade virtual, que não apenas frequenta a biblioteca fisicamente, mas que também tem a possibilidade de construir relações virtuais a partir do acesso aos conteúdos vinculados no ambiente virtual, além

do espaço de comentários, onde é possível o compartilhamento de informações e experiências.

Assim, esta pesquisa se propõe a apresentar diretrizes para o planejamento e para a criação de *blogs* de bibliotecas, com o uso de elementos da Arquitetura da Informação, para que estes ambientes informacionais digitais possam ser estruturados de forma a contribuir para o acesso fácil e intuitivo às informações contidas nesses ambientes.

2 BLOGS NO CONTEXTO DA BIBLIOTECONOMIA

Jorn Barger cunhou o termo *weblog*, em 1997, quando começou a chamar o seu próprio *website* de *weblog*, para descrever *websites* pessoais que fossem atualizados com frequência e contivessem em suas publicações *links* interessantes, além de tecer comentários sobre estes (BALTAZAR; AGUADED, 2005). O termo *weblog* é, na realidade, a junção de duas palavras inglesas, *web* (rede) e *log* (diário de bordo), significando “diário da rede”. Segundo Blood (2000), o termo *weblog* passou a ser utilizado em sua forma contrátil após Merholz (1999) ter anunciado que passaria a pronunciar “*wee-blog*”, e utilizaria o termo também em sua forma curta, “*blog*”, tornando seu uso popular.

Os *blogs* são *websites* que permitem a publicação de conteúdos não estruturados, sobre diversos assuntos. Esses conteúdos são, em geral, organizados de forma cronológica inversa, isto é, as postagens mais recentes aparecem em destaque no topo do *website*, enquanto que as mais antigas são armazenadas no ambiente, denominado “arquivo do *blog*”.

Yang e Liu (2009) consideram os *blogs* ferramentas relativamente novas de comunicação e colaboração pessoais, sendo o “blogar” (*blogging*) uma nova forma de publicação. Segundo os autores, *blogs* são *websites* que usam um formato de registro datado para publicação de informações periódicas, projetados originalmente para uso pessoal, e se caracterizam como diários pessoais *on-line*. Tal definição se deve ao fato de muitos usuários utilizarem esse ambiente para narrar fatos do cotidiano.

Primo (2008b), no entanto, discorda de tal característica ao afirmar que diários pessoais e *blogs* apresentam características muito distintas, mesmo sendo ambos formas de registro escrito que seguem uma explícita organização cronológica. A principal distinção entre um e outro, segundo o autor, é a forma intrapessoal que o diário pessoal toma, tendo como destinatário o próprio autor, enquanto nos *blogs* a

abordagem escrita é interpessoal, tendo como leitor outras pessoas conectadas na *Web*. É importante ressaltar tal aspecto para evidenciar a importância desse ambiente colaborativo ao possibilitar a interação entre vários usuários no uso dessa ferramenta. Nesse sentido, pode-se considerar o *blog* um *software* social por permitir a interação e o compartilhamento de informações entre usuários, tendo como foco a utilização da tecnologia no estímulo de interação entre pessoas e grupos.

Clyde (2004) considera que não são apenas indivíduos ou grupos de indivíduos que publicam em *blogs*. Para a autora, *blogs* são desenvolvidos também por organizações e instituições de vários tipos, incluindo empresas, associações de profissionais, universidades e escolas, bibliotecas, clubes, e são projetados para servir como espaço de publicidade e promoção, de compartilhamento de informação, como espaço para gestão do conhecimento de uma organização, para a comunicação com clientes ou com a comunidade local, influenciando a opinião pública, ou para testar produtos ou ideias, ou ainda, para a criação de oportunidades para a avaliação da opinião pública.

Neste contexto, Recuero (2003) classifica os *blogs* como publicações eletrônicas, desmystificando a ideia de que eles tenham sido desenvolvidos apenas para a função de servirem como diários eletrônicos. A autora (2003, p. 3, grifo da autora) destaca que os *blogs*

[...] atuam como versões mais dinâmicas dos *websites* pessoais. E, com os *websites* pessoais, dividem as mesmas críticas: são experiências de publicação amadoras, muitas vezes produtos narcisísticos e exibicionistas. São geradores de conteúdo pessoal.

A autora (RECUERO, 2003) apresenta, ainda, duas categorias principais de *blogs*, facilmente distinguíveis devido às características de suas postagens, e uma terceira categoria, híbrida das categorias anteriores:

1. **Diários eletrônicos:** *blogs* que servem como canal de expressão de seu autor, sendo atualizados com pensamentos, fatos e ocorrências da vida pessoal de cada indivíduo.
2. **Publicações eletrônicas:** *blogs* que se destinam principalmente à informação. Publicam, assim como as revistas eletrônicas, notícias, dicas e tutoriais e comentários sobre determinado assunto. Evitam-se comentários pessoais, embora apareçam algumas vezes.
3. **Publicações mistas:** *blogs* que efetivamente misturam postagens pessoais do autor e postagens informativas.

Em *blogs* desenvolvidos por bibliotecários, é possível observar a existência dos três tipos de categorias de blogs, apresentados por Recuero (2003). Já em *blogs* desenvolvidos por bibliotecas, é predominante a ocorrência de postagens informativas sobre a instituição e assuntos de interesse dos usuários da biblioteca e leitores do *blog*, enquadrando-se na categoria as publicações eletrônicas.

Primo (2008b) destaca que o uso de *blogs* organizacionais tem como vantagem a facilitação das conversações, de modo a torná-las globais, e possibilitam alcançar um público bastante grande com baixo investimento, além de “humanizar” a instituição diante de seu público. Os *blogs* organizacionais são definidos como *blogs* coletivos “[...] cujos posts e interações são sobredeterminados pela formalização das relações e sistematização das forças de trabalho em busca de objetivos que delimitam e direcionam a atuação de cada participante do processo” (PRIMO, 2008a, p. 11). Neste tipo de *blog*, aquele que escreve não assina como a postura de alguém em particular, mas sim em nome de toda a organização.

A partir do surgimento de ferramentas de publicação e da facilidade de se encontrar informação na *Web*, os *blogs* começam a ser utilizados como fonte de informação, e cabe aos profissionais da informação auxiliar o desenvolvimento estrutural de ambientes informacionais digitais adequados aos seus usuários e com conteúdos relevantes e de qualidade, a começar pela criação do *blog* da instituição à qual está vinculado, de modo que este espaço se torne mais um canal de comunicação entre biblioteca e usuário. Nesse sentido, são necessários estudos que possibilitem a otimização da organização das informações contidas no ambiente *blog*, a partir de elementos da Arquitetura da Informação e de diretrizes de Usabilidade, para contribuir no desenvolvimento destes ambientes informacionais digitais. Na próxima seção, são apresentados os elementos de arquitetura da informação específicos para o ambiente de *blogs*.

3 ELEMENTOS DA ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO

O termo “arquiteto da informação”, segundo Péon Espantoso (2010), foi cunhado em 1976, por Richard Saul Wurman, que principiou estudos sobre o gerenciamento da informação. Segundo Macedo (2005), Wurman considerava que a reunião, a organização e a apresentação da informação tinham objetivos próximos às tarefas da Arquitetura, sendo a AI, então, uma expansão desta, com o diferencial de que seria aplicada a espaços de informação. Assim, Wurman (2005) considerava que os

verdadeiros arquitetos de informação devem dar clareza ao que é complexo, tornando a informação compreensível para outros seres humanos.

Na década de 1990, Louis Rosenfeld e Peter Morville começaram a pesquisar a Arquitetura da Informação, com o objetivo de relacioná-la com o ambiente *Web*, definindo-a como

1. *Design* estrutural de ambientes de informação compartilhada.
2. Combinação entre sistemas de organização, rotulagem, pesquisa e navegação dentro de *websites* e intranets.
3. Arte e ciência de modelagem de produtos de informação e experiência para apoiar a usabilidade e a encontrabilidade (*findability*).
4. Uma disciplina emergente e uma comunidade de prática focada em trazer princípios de *design* e arquitetura para o contexto digital.

(MORVILLE; ROSENFELD, 2006, p. 4, tradução e grifo nossos)

Morville e Rosenfeld (2006) consideram, ainda, que um projeto de Arquitetura da Informação deve compreender e atender a três variáveis: o contexto, o conteúdo e os usuários, e a intersecção dessas três variáveis resulta no desenvolvimento de estruturas de informação que facilitam e agilizam o acesso à informação, integrando as necessidades e as expectativas dos produtores e do público-alvo do ambiente projetado.

Nesse sentido, Macedo (2005, p. 132) define Arquitetura da Informação como

[...] uma metodologia de desenho que se aplica a qualquer ambiente informacional, sendo este compreendido como um espaço localizado em um contexto; constituído por conteúdos em fluxo; que serve a uma comunidade de usuários. A finalidade da Arquitetura da Informação é, portanto, viabilizar o fluxo efetivo de informações por meio do desenho de ambiente informacionais.

Dessa forma, percebe-se a grande importância que essas três variáveis possuem no estudo e desenvolvimento de um projeto de construção de um *website*.

Embora a Arquitetura da Informação possibilite traçar os caminhos mais rápidos para o acesso a uma informação específica, Lara Filho (2003, p. 14) alerta que a arquitetura da informação não é uma técnica, não fornece receitas. Antes, ela é um conjunto de procedimentos metodológicos e sua aplicação não visa criar uma camisa de

força no conjunto da informação de um site. [...] Cabe à arquitetura da informação balizar, sinalizar, indicar, sugerir, abrir possibilidades.

Nesse sentido, o estudo da Arquitetura da Informação em um *website* deve ter como foco os desejos e as necessidades informacionais de seu usuário, e dessa forma projetar o ambiente informacional digital de acordo com o seu público-alvo.

A Arquitetura da Informação, segundo Morville e Rosenfeld (2006), constitui-se de cinco grandes sistemas interdependentes: sistema de organização (*organization system*), sistema de rotulagem (*labeling system*), sistema de navegação (*navigation system*), sistema de busca (*search system*) e os tesouros, vocabulários controlados e metadados (*thesauri, controlled vocabularies, and metadata*). Para os autores, esses sistemas constituem a anatomia da Arquitetura da Informação.

O sistema de organização tem por objetivo organizar as informações contidas no ambiente informacional digital de forma coerente e lógica, para facilitar o seu acesso pelo usuário. Segundo Morville e Rosenfeld (2006), os arquitetos da informação devem organizar a informação para que as pessoas possam encontrar as respostas certas para suas questões.

O sistema de navegação visa a proporcionar qualidade e interação do *website* ao favorecer caminhos que facilitem, ao usuário, a obtenção da informação procurada. Para Morville e Rosenfeld (2006), as ferramentas de navegação são utilizadas: para traçar o caminho percorrido, para determinar a posição em que nos encontramos e para encontrar o caminho de volta. Tais ferramentas, segundo os autores, fornecem um senso de contextualização e conforto, possibilitando ao usuário explorar novos ambientes.

O sistema de rotulagem diz respeito à forma de representação, e suas informações podem ser acessadas por meio de uma palavra (termo) ou ícone que auxilia a identificação do conteúdo. Nesse sentido, a rotulagem é a maneira mais óbvia de se mostrar claramente ao usuário os sistemas de organização e navegação do ambiente informacional digital (MORVILLE; ROSENFELD, 2006).

O sistema de busca auxilia o usuário a acessar rapidamente a informação contida no *website* por meio das ferramentas de pesquisa. Este tipo de recurso é de extrema importância dentro de qualquer ambiente informacional digital, e nesse sentido, Morville e Rosenfeld (2006) destacam que as ferramentas de busca ajudam a encontrar a informação quando esta última possui um volume elevado para navegação, além disso, a ferramenta deve estar contemplada na estrutura do *website*, pois os

usuários esperam que ela esteja lá, isto é, a expectativa do usuário é de que haja uma ferramenta de busca em todas as páginas *Web* em que ele navega.

No contexto do sistema que trata dos tesauros, vocabulários controlados e metadados, Morville e Rosenfeld (2006) indicam, como uma das possibilidades para as restrições ao sistema de busca, citadas anteriormente, o mecanismo dos anéis sinônimos, que conecta um conjunto de palavras que devem ser definidas como equivalentes para efeitos de recuperação da informação. No entanto, este tipo de recurso não é comum em plataforma de *blogs*, de modo que o usuário que queira uma ferramenta de busca mais aprimorada deve adicionar ao *blog* uma ferramenta de busca externa, como um *widget* de pesquisa.

Para compreender e determinar o uso de elementos da Arquitetura da Informação e diretrizes de Usabilidade, analisaram-se *blogs* desenvolvidos por bibliotecas universitárias, tendo como critério principal a atualização das postagens. Para a seleção dos *blogs* analisados, realizou-se primeiramente uma busca nas ferramentas de busca Google³ e Yahoo!⁴, utilizando-se de diversas estratégias de busca a partir dos termos: “*blogs*”, “biblioteca”, “UNESP”, “USP”. Assim, os *blogs* em que foram observados como últimas publicações textos com data de publicação anterior a junho de 2010 foram desconsiderados para a análise. As buscas resultaram na seguinte listagem de *blogs*, selecionados para as análises:

- Biblioblog UNESP Bauru: <http://bibliotecabauru.wordpress.com/>
- Biblioteca da ECA/USP: <http://bibliotecadaeca.wordpress.com/>
- Biblioteca FOA digital: <http://bibliotecafoa.blogspot.com/>
- Biblioteca Botucatu - UNESP: <http://bibliotecabotucatu.blogspot.com/>
- Blog da Biblioteca da FSP/USP: <http://bibfsp.blogspot.com/>
- Blog da Biblioteca Florestan Fernandes – FFLCH USP:
<http://biblioofflch.wordpress.com/>

As análises foram realizadas a partir da observação direta não participativa, na qual foi observada a disposição das informações no ambiente, no que tange à organização, à navegação, à rotulagem, à representação, à busca e à usabilidade. Para isto, verificou-se a disposição de elementos da Arquitetura da Informação, propostos por Morville e Rosenfeld (2006). Tais elementos foram categorizados em fundamentais e opcionais.

³ Disponível em: <<http://www.google.com/>>. Acesso em: 26 jun. 2012.

⁴ Disponível em: <<http://www.yahoo.com.br/search/>>. Acesso em: 26 jun. 2012.

Os **elementos fundamentais** se caracterizam da seguinte forma:

- Esquemas exatos: são aqueles que classificam e organizam a informação de forma exata ou objetiva:
 - alfabeticos: a organização se dá de maneira textual, por ordem alfabetica. No caso dos *blogs*, a organização alfabetica é necessária, principalmente para organizar as *tags* de assuntos e os *links* relacionados, de modo a facilitar a navegação pelo conteúdo;
 - cronológicos: a organização se dá por ordem cronológica. Por definição, os *blogs* são ambientes de publicação que têm por base a data de publicação. Nesse sentido, a organização cronológica é de extrema importância para o desenvolvimento do ambiente, uma vez que o usuário já está acostumado a este tipo de estrutura e por vezes faz a busca pelas datas de publicação das postagens.
- Esquemas ambíguos: são aqueles que classificam e organizam a informação de forma ambígua ou subjetiva:
 - por tópicos: as informações são organizadas por tópicos ou assuntos. Para auxiliar na recuperação de determinada postagem dentro de um *blog*, é necessário que haja termos que representem o conteúdo do texto, de modo a facilitar a busca, e que tais termos estejam visíveis e disponíveis ao usuário na estrutura do *blog*.
- Esquemas estruturais: a estrutura da informação define os caminhos primários que cada usuário percorrerá até encontrar a informação:
 - classificação social ou folksonomia: a organização é feita a partir da atribuição de palavras-chave pelo próprio usuário. No contexto de um *blog*, quem atribui *tags* é o autor das postagens. Este elemento se interliga com o elemento esquema ambíguo por tópicos, pois a classificação social é uma maneira de se organizar a informação por assuntos ou tópicos.
- Elemento de busca: o sistema de busca auxilia o usuário a acessar rapidamente a informação contida no *website* por meio das ferramentas de pesquisa. Pode-se utilizar a ferramenta de busca padrão da plataforma, ou buscar um serviço externo.

Estes elementos foram considerados essenciais para a estrutura de um *blog*, pois possibilitam as condições mínimas para que o usuário consiga encontrar a informação desejada.

Como **elementos opcionais**, foram verificados: esquema exato geográfico, esquemas ambíguos direcionados a um público específico e dirigidos às metáforas, esquema estrutural hierárquico, elementos de navegação integrada local e contextual, *links* contextuais, cabeçalhos e rótulos iconográficos. Os elementos opcionais auxiliam a navegação e a recuperação da informação, no entanto, não são primordiais para a estrutura de um *blog*, por serem considerados elementos suplementares. Além disso, devem ser utilizados levando em consideração os objetivos do *blog* e a coerência na organização dos elementos, pois, em alguns casos, tais elementos podem dificultar a navegação se mal utilizados.

Além dos elementos propostos por Morville e Rosenfeld (2006), Wodtke e Govella (c2009) propõem elementos para uma Arquitetura da Informação no âmbito da *Web* colaborativa, destacando o aspecto social da estrutura de um *website* desenvolvido a partir destes elementos:

- **Identidade (identity):** a identidade atua como uma forma para o usuário expressar sua personalidade e, em geral, é acessado e protegido por um *login* único. A identidade possui quatro elementos: perfil, avatar, presença e reputação.
- **Relacionamentos (relationships):** relacionamentos estão presentes tanto no mundo real como no digital. Assim, os relacionamentos na rede são muito importantes enquanto um elemento no desenvolvimento de *websites* pois os usuários esperam poder se relacionar com outros, da mesma forma como acontece na vida real. O elemento relacionamento possui três subelementos: contatos, grupos e normas.
- **Atividade (activity):** tem a ver com as atividades que os usuários podem realizar no *website*; possui quatro elementos: compartilhamento, conversações, colaboração e sabedoria coletiva.

Além dos estudos da Arquitetura da Informação, é necessário observar as diretrizes de Usabilidade para *blogs*, uma vez que a Usabilidade diz respeito, em termos gerais, à facilidade de uso de um determinado ambiente informacional digital.

O termo Usabilidade começou a ser usado durante a década de 80, como um substituto para a expressão “*user-friendly*” (amigável), considerada vaga e subjetiva (DIAS, c2007). Para que o termo Usabilidade não se desgastasse como ocorreu com a expressão substituída, “*user-friendly*”, Dias (c2007, p. 25) afirma que vários autores tentaram defini-lo sob diferentes abordagens:

- definições orientadas ao produto – associadas às características ergonômicas do produto;
- definições orientadas ao usuário – relacionadas ao esforço mental ou atitude do usuário frente ao produto;
- definições baseadas no desempenho do usuário – associadas à forma de interação do usuário, com ênfase na facilidade de uso e no grau de aceitação do produto;
- definições orientadas ao contexto de uso – relacionadas às tarefas específicas realizadas por usuários específicos do produto, em determinado ambiente de trabalho.

Para Nielsen e Loranger (2007, p. xvi), a Usabilidade define-se como

[...] um atributo de qualidade relacionado à facilidade do uso de algo. Mais especificamente, refere-se à rapidez com que os usuários podem aprender a usar alguma coisa, a eficiência deles ao usá-la, o quanto lembram daquilo, seu grau de propensão a erros e o quanto gostam de utilizá-la. Se as pessoas não puderem ou não utilizarem um recurso, ele pode muito bem não existir.

Nesse sentido, Goto e Cotler (c2005) concordam com os autores acima citados, ao afirmarem que a Usabilidade é definida como a “facilidade de uso”, que pode ser medida pela maneira como cada usuário realmente navega, encontra informação e interage com seu *website*.

Nielsen (2005) considera que os *blogs* são uma forma de *website*, e desta forma é possível aplicar nestes ambientes milhares de diretrizes de Usabilidade para *websites* comuns. No entanto, o autor destaca que os *blogs* são um gênero especial de *websites*, e possuem características únicas e problemas de Usabilidade distintos.

Por sua facilidade de uso, os *blogs* se tornaram um dos fatores determinantes para o aumento considerável de pessoas que publicam na *Web*, confirmindo sua importância nos estudos para a facilidade de uso. Além disso, os *blogs* são gêneros nativos de conteúdo na *Web*, isto é, estes ambientes contam com *links*, prevalecendo as postagens curtas. Dessa forma, pode-se simplesmente publicar algo que se ache

interessante ou outros *websites* e *links*, com possíveis comentários e exemplos. Tais fatores indicam, novamente, os benefícios de reduzir obstáculos para o uso do ambiente (NIELSEN, 2005).

Nesse contexto, Nielsen (2005) aponta **dez erros** de Usabilidade em *blogs*, dos quais esta pesquisa selecionou nove, e sugere algumas diretrizes para evitá-los, as quais são descritas e exemplificadas logo abaixo:

- **Ausência da biografia do autor:** a necessidade de um “Sobre mim” em *blogs* é essencial, para que os usuários possam saber sobre o autor que estão lendo. Nielsen (2005) considera isso uma simples questão de confiança, pois blogueiros (*bloggers*) anônimos possuem menos credibilidade do que blogueiros que se identificam. Em geral, os leitores buscam conhecer aquele cujo blog estão lendo.
- **Ausência da foto do autor:** Nielsen (2005) indica duas razões para se exibir a foto do autor. Primeiro, por oferecer uma impressão apresentável do blogueiro, isto é, reforça a credibilidade ao se apresentar por meio de uma fotografia, pois os usuários se relacionam mais facilmente com alguém que já tenham visto. Segundo, por conectar o mundo físico com o mundo virtual, por exemplo: pessoas que já possuem relações no mundo físico com o blogueiro poderão reconhecer o seu *blog* por meio da foto; já pessoas que apenas leram seus textos poderão reconhecê-lo pessoalmente, em algum evento em que estejam juntos.
- **Títulos de postagem não descritivos:** segundo Nielsen (2005), raramente os blogueiros seguem diretrizes para a escrita na *Web*, sendo estas geralmente aplicadas no corpo do texto, mas sua aplicação mais importante deveria ser nos títulos das postagens, permitindo aos usuários apreender a essência do texto a partir de seu título. Títulos descritivos são especialmente importantes para representar o *blog* em ferramentas de busca, *feeds* e outros ambientes de disseminação. Além disso, deve-se evitar o uso de letras maiúsculas no título por gerar a impressão de estar gritando.
- **Links não dizem para onde vão:** é necessário mostrar ao usuário para onde ele está indo e o que ele encontrará ao acessar o *link*. Geralmente, orienta-se dar indicações, isto é, fornecer a informação no próprio *link* ou nas palavras vizinhas. Há a opção de se utilizarem legendas (ou *tag title* dos *links*) para informar algo fora do contexto.
- **Postagens importantes esquecidas:** nem sempre os leitores estão acessando o *blog* desde a sua criação. Nesse sentido, sugere-se ao blogueiro fazer

indicações de *links* a postagens importantes e que têm potencial para atingir outros usuários fora de sua base habitual de leitores.

- **Datas são o único meio de navegar:** deve-se evitar o uso único de organização cronológica, utilizando categorias e *tags* para organizar o *blog* e facilitar a navegação.
- **Frequência irregular de publicação:** os usuários devem ser capazes de saber qual e como será a frequência de publicações. Essa frequência pode ser diária, semanal, quinzenal, mensal, etc. O que deve ser observado é a publicação regular no tempo pré-estabelecido.
- **Tópicos mistos:** orienta-se focar o assunto tratado no *blog*, evitando publicar sobre diversos assuntos, para que possa ser desenvolvida uma base fidelizada de leitores. Em geral, os leitores visitam um *blog* em busca de um artigo em determinado assunto; nesse sentido, quanto mais focado for o assunto mais focados serão os leitores.
- **Textos comprometedores:** tudo o que foi publicado na Internet fica arquivado e indexado em muitos outros serviços e é necessário cautela antes de postar qualquer tipo de texto, seja em *blogs*, fóruns ou até mesmo *e-mails*. Um exemplo recente são as publicações nos *twitters*, quando o uso indevido destas ferramentas acaba provocando demissões e medidas disciplinares em instituições.

Considera-se, assim, que a Arquitetura da Informação aliada com a Usabilidade pode favorecer o desenvolvimento dos *blogs*, auxiliando sua organização, e, consequentemente, facilitando a navegação e busca por informações. Além disso, favorecerá o acesso por públicos diversificados que possuem diferentes tipos de necessidades informacionais e níveis de experiência com a *Web*, ao oferecer um ambiente que contemple tanto os elementos da Arquitetura da Informação como as diretrizes de Usabilidade.

4 DIRETRIZES PARA O PLANEJAMENTO E A CRIAÇÃO DE *BLOGS* DE BIBLIOTECAS

Antes de se criar um *blog*, é necessário realizar seu planejamento e estabelecer algumas políticas para seu desenvolvimento e manutenção. No contexto dos *blogs*

grupais e organizacionais, tais políticas e diretrizes servirão para nortear o trabalho do grupo no ambiente informacional digital e permitirá que novos membros publiquem conteúdos de acordo com os objetivos pré-estabelecidos pelos criadores do *blog*. Para esta pesquisa, escolhemos trabalhar com os *blogs* de bibliotecas, isto é, criados e mantidos por bibliotecas, uma vez que existe a necessidade de incentivar a criação de *blogs* institucionais (CLYDE, 2004) e pelo fato de estes *blogs* serem, em essência, grupais ou organizacionais e necessitarem de políticas para que o trabalho realizado no ambiente digital seja coeso.

Na primeira etapa do planejamento, os desenvolvedores do *blog* institucional deverão definir:

- os responsáveis pelas informações contidas no *blog* e, consequentemente, pela atualização das postagens;
- os objetivos do *blog* (por exemplo: divulgação das novas aquisições, informativos da biblioteca, resenhas, entre outros), e procurar adequá-los aos seus usuários;
- quais os conteúdos que serão disseminados pelo *blog* e qual será a abrangência e a cobertura dos assuntos;
- a frequência de atualização do *blog*: diária, semanal, quinzenal, etc.

Estas informações devem ser definidas em comum acordo com a equipe de desenvolvimento do *blog*, e estar disponíveis no ambiente digital para o conhecimento de seus usuários. Na segunda etapa do planejamento, faz-se necessário definir quais elementos da Arquitetura da Informação serão utilizados na estrutura deste ambiente, de modo a otimizar a busca, a navegação, a recuperação e o uso de informações.

Após esta etapa, o desenvolvedor deve levantar dados sobre as plataformas de *blogs* existentes e selecionar dentre elas a que melhor se adequa ao planejamento do *blog*, isto é, deve-se selecionar para o desenvolvimento do *blog* a plataforma que conte cole os elementos da Arquitetura da Informação selecionados na etapa anterior e que permita a inclusão de outros elementos que não foram contemplados no planejamento, mas que são passíveis de serem incorporados à estrutura posteriormente.

A partir disso, deve-se planejar o *layout* do *blog*, escolhendo um *template* (tema do *blog*) que seja atrativo e, ao mesmo tempo, funcional. Além disso, nesta etapa o desenvolvedor organizará os elementos da barra lateral e os *widgets* que serão utilizados no *blog*, de modo a otimizar a navegação do ambiente.

Com o desenvolvimento do *blog*, é necessário, posteriormente, realizar avaliações periódicas do ambiente, verificando se está de acordo com os interesses e as necessidades informacionais de seus usuários. Neste sentido, propõe-se o seguinte modelo de avaliação da Arquitetura da Informação para *blogs*, elaborado a partir da seleção de elementos fundamentais e opcionais para o desenvolvimento deste ambiente específico, acrescidos dos elementos da Arquitetura da Informação no âmbito da *Web* colaborativa, propostos por Wodtke e Govella (c2009) e as diretrizes de Usabilidade para *blogs*, de Nielsen (2005), uma vez que esta pesquisa propõe que os estudos de Usabilidade se incorporem à Arquitetura da Informação Digital, por se constituírem como a fase de avaliação no processo de desenvolvimento de um *website*.

MODELO DE AVALIAÇÃO DA ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO PARA BLOGS				
Elementos fundamentais para o desenvolvimento de <i>blogs</i>				
Sistemas	Elementos		Avaliação	Alteração
Sistema de organização	Esquemas exatos	Alfabético		
		Cronológico		
	Esquemas ambíguos	Por tópicos		
	Esquemas estruturais	Classificação social		
Sistema de busca				
Sistema de compartilhamento de informações	Identidade	Perfil		
		Avatar		
Usabilidade	Títulos descritivos			
	<i>Links</i> descritivos			
Elementos opcionais para o desenvolvimento de <i>blogs</i>				
Sistemas	Elementos		Avaliação	Alteração
Sistema de organização	Esquemas exatos	Geográfico		
		Direcionados a um público específico		
	Esquemas ambíguos	Dirigidos às metáforas		
		Hierárquicos		
Sistema de	Navegação	Navegação global		

navegação	integrada	Navegação contextual		
Sistema de rotulagem	Textual	<i>Links</i> contextuais		
		Cabeçalho		
		Rótulos dentro do sistema de navegação		
		Termos de indexação		
		Rótulos iconográficos		
Sistema de compartilhamento de informações	Identidade	Presença		
	Relacionamentos			
	Atividade	Compartilhamento		
		Conversações		
Usabilidade	Indicação de postagens			
	Postagem regular			

Quadro 1 – **Modelo de avaliação da Arquitetura da Informação para blogs**

FONTE: Elaborado pela autora.

Nesse contexto, foram acrescentados aos elementos fundamentais para o desenvolvimento de *blogs*, os seguintes: Perfil e Avatar do elemento de Identidade, dentro do Sistema de compartilhamento de informações; e textos descritivos e *links* descritivos, dentro da Usabilidade.

No que diz respeito ao primeiro elemento do Sistema de compartilhamento de informações, Nielsen (2005) indica ao desenvolvedor de *blog* a sua própria identificação no ambiente para seus leitores, representada pelas diretrizes de biografia e foto do autor, da mesma forma que Wodtke e Govella (c2009) propõem como elementos de identificação o perfil e o avatar do blogueiro. Assim, considerou-se a equivalência das diretrizes de biografia e foto do autor, de Nielsen (2005), e os elementos de identificação (perfil e avatar), de Wodtke e Govella (c2009), de forma a incorporá-los no modelo de avaliação, relacionados ao Sistema de compartilhamento de informações. Considerou-se esse elemento como fundamental na estrutura de *blogs* pela importância na identificação sobre quem e o quê o usuário está lendo. O avatar e o perfil do autor emprestam ao ambiente informacional digital um caráter mais pessoal e humano, sendo considerado por Nielsen (2005) uma simples questão de confiança, pois, em muitos casos, blogueiros anônimos possuem menos credibilidade do que blogueiros que se identificam. (NIELSEN, 2005).

Em referência aos elementos considerados opcionais para o desenvolvimento de *blogs*, temos: dentro do Sistema de compartilhamento de informações o

subelemento Presença, pertencente ao elemento Identidade; os subelementos Compartilhamento e Conversações, pertencentes ao elemento Atividade; e o elemento Relacionamentos; dentro da Usabilidade, temos as diretrizes Indicação de postagem e Postagem regular.

O elemento presença, do Sistema de compartilhamento de informações, diz respeito a mostrar ao usuário a presença de outros dentro do ambiente informacional digital. Neste sentido, o elemento abarca recursos de estatísticas, indicando o número de visitantes e o número de usuários *on-line*. O elemento relacionamento indica as relações que o autor do *blog* possui com outros blogueiros da rede, sendo representado pelo recurso “seguir”, que mostra os leitores do *blog*, e o recurso do *blogroll*, no qual o autor do *blog* sugere a leitura de outros *blogs* para seus leitores.

O elemento atividade está dividido em compartilhamento e conversões. O compartilhamento pode ser realizado a partir da disponibilização de recursos como o RSS, *widgets* de redes sociais, e ferramentas “enviar para *e-mail*” e enviar para “redes sociais”, etc. Já a conversão compreende o recurso de comentários, e os *widgets*, as mensagens instantâneas.

Para esse modelo de avaliação, o avaliador do *blog* deverá escrever suas considerações na coluna “Avaliação”, e sugerir as mudanças necessárias na coluna “Alteração”. Considera-se que o *blog* deverá ter todas as avaliações positivas no quesito “Elementos fundamentais para o desenvolvimento de *blogs*”, para determinar a adequação da estrutura do ambiente ao usuário. Por outro lado, os elementos opcionais existentes na estrutura do *blog* devem estar dispostos no ambiente informacional digital sem que se transforme em obstáculo para a navegação e recuperação da informação, e sugere-se a exclusão de elementos que interfiram negativamente na estrutura do *blog*, dificultando a busca informacional.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O desenvolvimento tecnológico possibilitou que inúmeras pessoas pudessem ter acesso a volumes imensos de informação, bem como produzir e disseminar seus próprios conteúdos informacionais. Neste contexto, surgiram os *blogs*, considerados como ferramentas de publicação *on-line*, de fácil e rápida utilização. Por não exigirem conhecimentos profundos em programação para a publicação de conteúdo, os *blogs* podem ser utilizados por qualquer tipo de usuário em qualquer nível de compreensão tecnológica.

A utilização de *blogs* por bibliotecas torna-se relevante tendo em vista seu caráter informativo e a maior aproximação da instituição com seus usuários, a partir deste ambiente colaborativo. Neste contexto digital, a atuação do bibliotecário se torna um processo extremamente importante, pois, além de selecionar conteúdo relevante para seus usuários, o bibliotecário também atua como arquiteto da informação no desenvolvimento de estruturas informacionais digitais, que permitam um acesso rápido, fácil e intuitivo à informação desejada. Considera-se, assim, que o bibliotecário deve se inserir nesse contexto digital e que sua atuação neste ramo exigirá conhecimentos acerca das TIC, dos ambientes colaborativos da *Web* colaborativa, estudos na área de Arquitetura da Informação, de *Design* de interação, de *Design* centrado no usuário, de *User Experience*, de Usabilidade, entre outras áreas.

É necessário ressaltar, ainda, que a estrutura de um *blog* é basicamente a mesma nas diversas plataformas oferecidas, sendo um ambiente semiestruturado e que possui os seguintes elementos principais: cabeçalho, área textual e barras laterais. Em algumas plataformas, é possível fazer alterações no cabeçalho (inserir imagem de cabeçalho, substituir tipo, tamanho e cor de fonte) e na área textual (substituir tipo, tamanho e cor de fonte, redimensionar espaço da área textual). No entanto, são as barras laterais de um *blog* que possibilitam as diversas opções de navegação, busca e recuperação de informação. É nessas áreas que se concentram, também, grande parte dos elementos da Arquitetura da Informação selecionados neste estudo.

Assim, é possível afirmar que os *blogs* são ambientes informacionais digitais com estruturas simples, que trazem elementos prontos em suas estruturas, bastando ao usuário escolher usar entre um e outro item. Neste contexto, pode-se considerar que qualquer usuário em qualquer nível tecnológico tem possibilidades de desenvolver um *blog* com critérios mínimos para facilitar a navegação, a busca, a recuperação e o uso da informação.

Além disso, percebeu-se a importância de se utilizarem elementos da Arquitetura da Informação e Usabilidade na elaboração de *blogs*, ao se constatar que grande parte das informações hoje encontradas sobre assuntos específicos procede de *blogs*. Dessa forma, faz-se necessário organizar as informações e planejar a interface desses ambientes de modo a facilitar a leitura e a compreensão do conteúdo disponibilizado, trazendo benefícios aos usuários que acessam o ambiente, bem como para os usuários que criam *blogs*. Nesse sentido, é necessário verificar se os aspectos formais e o conteúdo da interface atendem às necessidades desses usuários, o que torna relevante a aplicação de abordagens derivadas dos estudos da Arquitetura da

Informação e de Usabilidade, justificando a importância social e científica desta pesquisa.

Para que a Arquitetura da Informação Digital possa ser chamada de Colaborativa, é necessário que esta contemple elementos e diretrizes que integrem ao ambiente informacional digital a interação e a comunicação entre o desenvolvedor e o usuário, bem como elementos que possibilitem a colaboração com o ambiente, a partir de ferramentas que permitam a inclusão de conteúdo, o compartilhamento de informações, elementos que podemos considerar como elementos de *feedback* (ou elementos de resposta direta) e elementos de comunicação.

REFERÊNCIAS

- BALTAZAR, N.; AGUADED, I. Weblogs como recurso tecnológico numa nova educação. In: CONGRESSO DA ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, 4., 2005, Aveiro. *Actas...* Aveiro: [s.n.], 2005. Disponível em: <<http://www.bocc.ubi.pt/pag/baltazar-neusa-aguaded-ignacio-weblogs-educacao.pdf>>. Acesso em: 18 nov. 2010.
- BLOOD, R. Weblogs: a history and perspective. *Rebecca's pocket*. 07 set. 2000. Disponível em: <http://www.rebeccablood.net/essays/weblog_history.html>. Acesso em: 18 nov. 2010.
- CLYDE, L. A. *Weblogs and libraries*. Oxford: Chandos Publishing, 2004.
- DIAS, C. *Usabilidade na web: criando portais mais acessíveis*. 2. ed. Rio de Janeiro: Alta Books, c2007.
- GOTO, K; COTLER, E. *Web ReDesign 2.0: workflow that works*. 2. ed. Berkeley: New Riders, c2005.
- LARA FILHO, D. de. O fio de Ariadne e a arquitetura da informação na www. *DataGramZero* – Revista de Ciência da Informação, v. 4, n. 6, 18 p., dez. 2003. Disponível em: <http://www.dgz.org.br/dez03/F_I_art.htm>. Acesso em: 21 dez. 2009.
- MACEDO, F. L. O. de. *Arquitetura da informação: aspectos epistemológicos, científicos e práticos*. 2005. 190 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Departamento de Ciência da Informação e Documentação, Universidade de Brasília, Brasília, 2005.

- MERHOLZ, P. For what it's worth. *Peterme.com*. Disponível em: <<http://web.archive.org/web/19991013021124/http://peterme.com/index.html>>. Acesso em: 18 nov. 2010.
- MORVILLE, P.; ROSENFELD, L. *Information architecture for the world wide web*. 3.ed. Sebastopol: O'Reilly, 2006.
- NIELSEN, J. Weblog usability: the top ten design mistakes. *Useit.com*. 17 out. 2005. Disponível em: <<http://www.useit.com/alertbox/weblogs.html>>. Acesso em: 20 nov. 2010.
- _____.; LORANGER, H. *Usabilidade na Web: projetando Websites com qualidade*. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007.
- PÉON ESPANTOSO, J. J. A gestão de competências dos arquitetos da informação nas organizações. *DataGramZero: Revista de Ciência da Informação*, v. 11, n. 5, 10 p., out. 2010. Disponível em: <http://dgz.org.br/out10/Art_05.htm>. Acesso em: 05 nov. 2010.
- PRIMO, A. Blogs e seus gêneros: avaliação estatística dos 50 blogs mais populares em língua portuguesa. In: Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação - Intercom, 31., 2008a, Natal. *Anais...*, Natal: UFRN, 2008a. Disponível em: <http://www6.ufrgs.br/limc/PDFs/50_blogs.pdf>. Acesso em: 20 nov. 2010.
- _____. Os blogs não são diários pessoais online: matriz para a tipificação da blogosfera. *Revista FAMECOS*, Porto Alegre, v. 36, n. 2, p. 122-128, ago. 2008b. Disponível em: <<http://revcom.portcom.intercom.org.br/index.php/famecos/article/view/5484/4979>>. Acesso em: 18 nov. 2010.
- RECUERO, R. da C. Weblogs, webrings e comunidades virtuais. *404nOtF0und*, v. 1, n. 31, p. 1-15, ago. 2003. Disponível em: <<http://pontomidia.com.br/raquel/webrings.pdf>>. Acesso em: 16 abr. 2010.
- WODTKE, C; GOVELLA, A. *Information architecture: blueprints for the web*. 2. ed. Berkeley: New Riders, c2009.
- WURMAN, R. S. *Ansiedade de informação 2: um guia para quem comunica e dá instruções*. São Paulo: Editora de Cultura, 2005.

YANG, Heng-Li; LIU, Chi-Lun. A new standard of on-line customer service process: Integrating language-action into blogs. *Computer Standards & Interfaces*, v. 31, n. 1, p. 227-245, jan. 2009. Disponível em: <http://www.sciencedirect.com/science?_ob=MImg&_imagekey=B6TYV-4RGFD1R-2-21&_cdi=5628&_user=972052&_orig=search&_coverDate=01%2F31%2F2009&_sk=999689998&view=c&wchp=dGLzVzz-zSkWA&_valck=1&md5=0339dc63edede0a7479f511608852049&ie=/sdarticle.pdf>. Acesso em: 18 nov. 2010.

