

A QUALIDADE DA INFORMAÇÃO NA *WEB*: uma abordagem semiótica

LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN EN LA WEB: un enfoque semiótico

Juliana de Assis- jayaweb@gmail.com

Doutoranda em Ciência da Informação pela Universidade Federal de Minas Gerais, UFMG.

Maria Aparecida Moura- cidamoura@gmail.com

Pós-doutora em Semiótica Cognitiva e Novas Mídias pela *Maison de Sciences de l'Homme*. Professora da Escola de Ciência da Informação da UFMG.

RESUMO

Introdução: A dinamicidade da criação e do uso da informação bem como a flexibilidade e mutabilidade que moldam as trocas simbólicas nos ambientes digitais colaborativos constituem um desafio a mais para se pensar a qualidade da informação.

Objetivo: Discutir a qualidade da informação a partir de uma perspectiva pragmática.

Metodologia: Pesquisa bibliográfica, a partir de consultas às bases de dados *Scientific Commons* e *Scopus*, publicações internacionais em Ciência da Informação, pesquisas em andamento, capítulos de livros, teses e dissertações e periódicos científicos nacionais da área.

Resultados: A partir das reflexões desenvolvidas, aponta-se que as abordagens convencionais do conceito de qualidade da informação apresentam insuficiências ante o desafio de se compreender como ela se estabelece num ambiente interativo e colaborativo permeado por trocas simbólicas constantes mediadas pela arquitetura de redes sociais em que o modelo de usuário passivo dá lugar a um sujeito ativo e dinamizador do signo.

Conclusões: Considera-se que as pesquisas sobre a qualidade da informação na *web* necessitam de abordagens que reconheçam esse ambiente como um espaço de articulação dos processos de significação e de evidenciação das dinâmicas de produção e compartilhamento de significados.

Palavras-chave: Qualidade da informação; Ambientes colaborativos; Semiótica; Redes sociais

1 INTRODUÇÃO

A *web* atual apresenta perceptíveis alterações nas formas de criação, validação, mediação e disseminação dos conteúdos informacionais e evidencia potencialidades que podem contribuir para a concepção de abordagens alternativas do conceito de qualidade da informação, que é considerado por Nehmy (1996) como um “conceito obstáculo”.

Neste sentido, discussões sobre os processos de validação dos conteúdos gerados e disponibilizados através dos ambientes digitais colaborativos, bem como reflexões sobre a natureza sógnica da constituição dos fluxos informacionais em rede, oferecem os contornos de um olhar que considere o caráter semiótico da informação, em que se destaque a centralidade dos sujeitos e da linguagem.

Ao observar o aspecto colaborativo da organização da informação, caracterizado pelas práticas de indexação social e pela disseminação das folksonomias, identificam-se sujeitos em constante produção de descrições dos conteúdos informacionais e percebe-se o redimensionamento da linguagem, não apenas enquanto um vetor estratégico no modelo de negócios da *Web 2.0*, mas também na validação e recuperação dos mesmos.

Neste contexto, o artigo se propõe a discussão da qualidade da informação a partir de uma perspectiva pragmática e estabelece a seguinte questão norteadora: as abordagens convencionais do conceito de qualidade da informação atendem a um contexto caracterizado pela interatividade, colaboração e trocas simbólicas constantes mediadas pela arquitetura de redes sociais no qual o usuário passa a atuar como sujeito que não apenas utiliza, mas também produz, remodela e qualifica os conteúdos informacionais através da linguagem?

Em instrumentos convencionais na área de Biblioteconomia, como os tesouros e as classificações bibliográficas, existe um controle de qualidade da terminologia que é dado pela atuação de profissionais, pelas garantias e fundamentalmente pela própria natureza dessas metalinguagens. Por se constituírem como linguagens documentárias estabelecem um controle de vocabulário que segue uma cadeia de validação cuidadosamente elaborada por indexadores profissionais. Já nas várias aplicações *web* em que a folksonomia ocorre, aparentemente não existe a tentativa de controle ou padronização da terminologia, tal como nessas ferramentas, visto que as *tags* geradas pelos sujeitos são extraídas da linguagem natural.

Contudo, ao explorar empiricamente e teoricamente a dinâmica das redes sociais inerente ao caráter colaborativo da indexação social e visualizar a constante sobreposição de cenários semióticos, identifica-se a emergência de um controle de qualidade que se constitui coletivamente e se caracteriza por intensas trocas simbólicas. Um cenário semiótico “É a representação de uma estrutura genérica ou um modelo controlado para a especificação e a modelagem de um produto de informação” (STOCKINGER, 1999, p. 12). Ele é o contexto no qual são geradas as condições de acesso aos conteúdos informacionais baseadas no estímulo à sensibilidade dos sujeitos propondo um percurso de significação. Desse modo, manifesta-se nos arranjos sógnicos gerados tanto por desenvolvedores quanto pelos usuários do sistema ao descreverem e qualificarem os conteúdos através de *tags* e comentários.

Percebe-se uma integração entre cenários semióticos e redes sociais na maneira como os sujeitos estabelecem a qualidade da informação. Um conjunto de termos utilizado para representar um dado conteúdo, por exemplo, passa pelo crivo de vários “avaliadores” dispostos em rede, essa passagem enfraquece alguns termos e empodera outros os tornando mais representativos e estimulando o uso por outros sujeitos devido ao acordo semântico que se estabelece ao longo das redes sociais. Esses acordos implícitos são incitados pelos cenários semióticos que vão se remodelando devido à dinâmica dos sujeitos e das redes sociais.

O papel das redes sociais nos processos de representação da informação que se instauram na *web* atual carece de investigações que possam aperfeiçoar o entendimento dos fenômenos informacionais que ocorrem nesse âmbito e consolidar cientificamente essa nova dimensão da organização da Informação.

Ressalta-se que em tal dimensão, ganha centralidade não a noção de usuário, mas sim a de um sujeito informacional, concebido como um sujeito social que manifesta a sua subjetividade através do estabelecimento de identidades e percursos informacionais (MOURA, 2009).

Tal acepção corrobora com a de “producer” (BRUNS, 2008) e a de “prosumer” (TAPSCOTT; WILLIAMS, 2006) visto que as mesmas refletem conceitos que traduzem a transição do status de um usuário passivo para o de um sujeito ativo que produz, representa, compartilha e transforma os conteúdos informacionais ao mesmo tempo em que estabelece laços relacionais distintos com os outros. De modo que o usuário passa a

ser observado como sujeito informacional e como ator social, considerado as suas atuações nas mais diversas comunidades virtuais.

A organização da informação, tradicionalmente voltada à pesquisa e desenvolvimento de estruturas que propiciam a representação e a recuperação dos conteúdos a fim de estabelecerem a mediação entre eles e os usuários agora se depara com a sobreposição de papéis desempenhados por mediadores, produtores, validadores e usuários, sendo estas demarcações cada vez mais diluídas pelo contexto colaborativo e descentralizado. Tal configuração acarreta desafios teóricos e metodológicos para o campo, que se resumem nas afirmações de Frota (2007).

[...] o problema central a ser considerado na linha OUI é o da representação do conhecimento numa sociedade na qual é cada vez mais difícil atribuir sentido à informação: os sujeitos informacionais se agregam a uma pluralidade de coletivos e redes sociais; os suportes informacionais são moventes e desigualmente distribuídos e apropriados e, finalmente, no campo das ações informacionais, as fronteiras entre os produtores, os organizadores e os utilizadores da informação são cada vez mais porosas e fluidas (FROTA, 2007, p. 55).

Ao abordar a atividade constante das redes sociais nas práticas de indexação social e a fluidez informacional, acredita-se que a concepção e a integração de novas práticas de pesquisa com referenciais teóricos que abarquem os fenômenos de linguagem e significação seja um dos caminhos a se percorrer.

Com esse propósito, destaca-se a Semiótica de Peirce dentre as Teorias da significação, pelo papel dado ao sujeito, intérprete e atualizador do signo, numa perspectiva fenomenológica, holística e dinâmica da linguagem.

Este artigo apresenta uma revisão bibliográfica das principais teorias e modelos de qualidade da informação na *web* e discute a aplicabilidade dos mesmos nos ambientes colaborativos. Utiliza-se da Semiótica peirciana para a abordagem da qualidade da informação, tendo como foco de observação os processos de validação e a metalinguagem gerada pelas práticas de indexação social.

Após esta introdução, optou-se pela seguinte divisão de conteúdos: a Seção 2 irá revisitar a literatura existente sobre a temática da qualidade da informação na *web* com o propósito de promover uma melhor contextualização do tema em destaque; a Seção 2.1 possibilita um panorama sobre a introdução do sujeito e da perspectiva semiótica no cenário em questão; na Seção 3 são apontadas contribuições dos estudos semióticos e na Seção 4 são feitas as considerações finais.

2 A QUALIDADE DA INFORMAÇÃO NA WEB

Ante a inconsistência teórica e a complexidade da literatura atual sobre a qualidade da informação e a partir do reconhecimento dos variados aspectos deste conceito abordados nas áreas de Biblioteconomia, Ciência da Informação e Ciência da Computação, foi realizada uma revisão de literatura a fim de estabelecer um panorama do estado da arte da referida temática. O método utilizado foi a pesquisa exploratória mediante consulta às bases de dados: *Scientific Commons* e *Scopus*, publicações internacionais em Ciência da Informação tais como: *Annual Review of Information Science and Technology* (ARIST) e *The Journal of Information Science* (JIS), pesquisas em andamento, capítulos de livros, além de publicações nacionais como a revista Ciência da Informação, revista Perspectiva em Ciência da Informação, teses e dissertações.

As discussões acadêmicas referentes à qualidade da informação remontam ao *Nordic Council for Scientific Information and Research Libraries* realizado em 1989 na Dinamarca. Desde então, autores como Marchand (1990), Ginman (1990) e Wang e Strong (1996) têm realizado estudos com o objetivo de melhor compreender a questão. Entretanto, com destaques para o âmbito organizacional e para a gestão da qualidade de dados.

De um modo mais amplo o conceito de qualidade da informação é mencionado na literatura como vago e impreciso e se caracteriza pela escassez de uma construção teórica estável (NEHMY; PAIM, 1998). Contudo, é possível identificar duas abordagens principais:

- Abordagem positivista: utiliza bases empíricas e quantitativas para a elaboração das noções de qualidade a partir da coisificação da informação, que é compreendida como um produto (texto, som, imagem) dotado ou não de características de excelência que definem seu nível de qualidade.
- Abordagem pragmática: considera que a qualidade da informação é essencialmente subjetiva e como tal, não é passível de ser operacionalizada.

Na abordagem positivista, a qualidade da informação é concebida como passível de quantificação e controle, enquanto na vertente pragmática, o sujeito e os julgamentos

criados por sua mente interpretadora são os responsáveis pela concepção da qualidade enquanto algo não quantificável devido à sua essência subjetiva. “Uma teoria consistente que emerge de vários estudos é a de que o valor da informação depende do usuário e do contexto em que ela é vista. Dessa forma, o usuário quer individual, quer coletivo, faz o julgamento da qualidade ou valor da informação.” (WAGNER, 1990 apud NEHMY; PAIM, 1998, p. 39).

Por enfatizar o sujeito na concepção da qualidade da informação, a abordagem pragmática, por vezes, é apontada como relativista e de pouca aplicação, entretanto a abordagem positivista se distancia dos aspectos filosóficos necessários ao entendimento e a consolidação de um conceito, enfatizando a dimensão de aplicação antes de se explorar as definições.

As abordagens positivista e pragmática da qualidade da informação se relacionam a duas grandes correntes teóricas apontadas por Nehmy e Paim (1998). Uma cujos estudos são centrados no sistema e outra cujos estudos são centrados no usuário. No entanto, as abordagens centradas no sistema se mostram predominantes. Assim, considera-se a ausência de abordagens integrativas que possam estabelecer um modelo teórico consensual e suplantam o status da qualidade da informação como um “conceito obstáculo”.

Na Ciência da Informação as preocupações relacionadas à qualidade se originaram no contexto da Recuperação da Informação, área tradicionalmente voltada para o controle e aplicabilidade com o objetivo de promover o acesso tanto físico quanto intelectual aos conteúdos informacionais.

Conforme Knight e Burn (2005), em muitas pesquisas dedicadas ao contexto dos sistemas de informação, a qualidade da informação é um termo substituível por qualidade de dados, sendo esta, a característica de dados adequados ao uso (WANG; STRONG, 1996 apud KNIGHT; BURN, 2005).

Em perceptível interface com a Ciência da Computação ressalta-se que a construção do conceito se mostra direcionada pelas exigências da tarefa de promover uma melhor recuperação dos conteúdos informacionais uma “[...] tarefa que requer que as noções conceituais de qualidade sejam fundamentalmente quantificadas em algoritmos de motores de busca que interagem com as tecnologias das páginas *web*, eliminando

documentos que não atendam aos padrões de qualidade especificamente determinados” (KNIGHT; BURN, 2005, p.159, tradução nossa).

Considera-se que os estudos sobre qualidade da informação ainda apresentam uma estreita relação com a Recuperação da Informação e trazem dessa área uma concepção fisicista de informação que apesar de proporcionar soluções tecnológicas relevantes nesse âmbito não levaram a consolidação do conceito e sim a uma listagem de critérios cuja prática de soma não denota o todo (ZILLER, 2005).

Na análise da literatura sobre a qualidade da informação na *web* voltada para a área da saúde, Lopes (2004) constatou a existência de uma variação que inclui recomendações pontuais, estudos de cunho teórico e questões práticas no que tange a avaliação do conteúdo das páginas em geral. Apontou ainda a emergência de novos modelos de instituição da qualidade da informação como: códigos de ética, códigos de conduta e selos de certificação.

Destaca-se que a autora reconhece a insuficiência de um modelo convencional de avaliação da qualidade da informação ante o contexto digital e indica novos modelos. Contudo, sem considerar o impacto das redes sociais e ferramentas de colaboração científica neste processo.

Ao analisarem os modelos de qualidade da informação propostos em diversos contextos, dentre eles a *web*, no período que compreende 1990 a 2000, Eppler e Wittig (2000) apontam como critérios comuns: atualidade (*timeliness*), acessibilidade, (*accessibility*), objetividade (*objectivity*), relevância (*relevancy*), exatidão (*accuracy*), consistência (*consistency*) e completeza (*completeness*). No entanto, observou-se que esses critérios variam conforme o conceito de qualidade de informação adotado nas pesquisas de origem e não foi ressaltada a interdependência entre os mesmos.

A comparação realizada por esses autores teve como objetivo identificar elementos comuns, diferenças e componentes perdidos entre um modelo e outro. De acordo com Eppler e Wittig (2000).

Um modelo de qualidade da informação [...], deve atender a quatro objetivos. Primeiro, ele deve prover um sistemático e conciso conjunto de critérios pelos quais a informação pode ser avaliada. Segundo, ele deve prover um esquema para a análise e resolução de problemas relacionados à qualidade da informação. Terceiro, ele deve prover as bases para a mensuração e gestão proativa da qualidade da informação. Quarto, ele deve prover a comunidade de pesquisa com um mapa conceitual que pode ser utilizado para estruturar uma variedade de abordagens, teorias e fenômenos relacionados à qualidade da informação (EPPLER; WITTIG, 2000, p. 84, tradução nossa).¹

Tal definição de modelo de qualidade da informação possui um caráter predominantemente operacional, no qual a informação pode ser avaliada, mensurada e gerenciada de acordo com regras de controle. Entretanto, apresenta também aspectos conceituais ao indicar que tais estruturas visam oferecer um desenho conceitual que dê suporte às várias abordagens e teorias relacionadas a esta temática.

Sendo assim, o estudo de Eppler e Wittig (2000) mostra as lacunas relacionadas tanto aos aspectos teóricos quanto práticos das pesquisas analisadas.

Uma avaliação dos modelos de qualidade da informação propostos especificamente para a *web* foi desenvolvida por Parker et al. (2006) com foco na gestão e implementação de critérios de qualidade. Os autores analisaram 13 pesquisas e apontaram a co-ocorrência de critérios conforme apresentado no grafo abaixo:

¹ “An information quality framework, in your view, should achieve four goals. First, it should provide a systematic and concise set of criteria according to which information can be evaluated. Second, it should provide a scheme to analyze and solve information quality problems. Third, it should provide the basis for information quality measurement and proactive management. Fourth, it should provide the research community with a conceptual map that can be used to structure a variety of approaches, theories, and information quality related phenomena”.

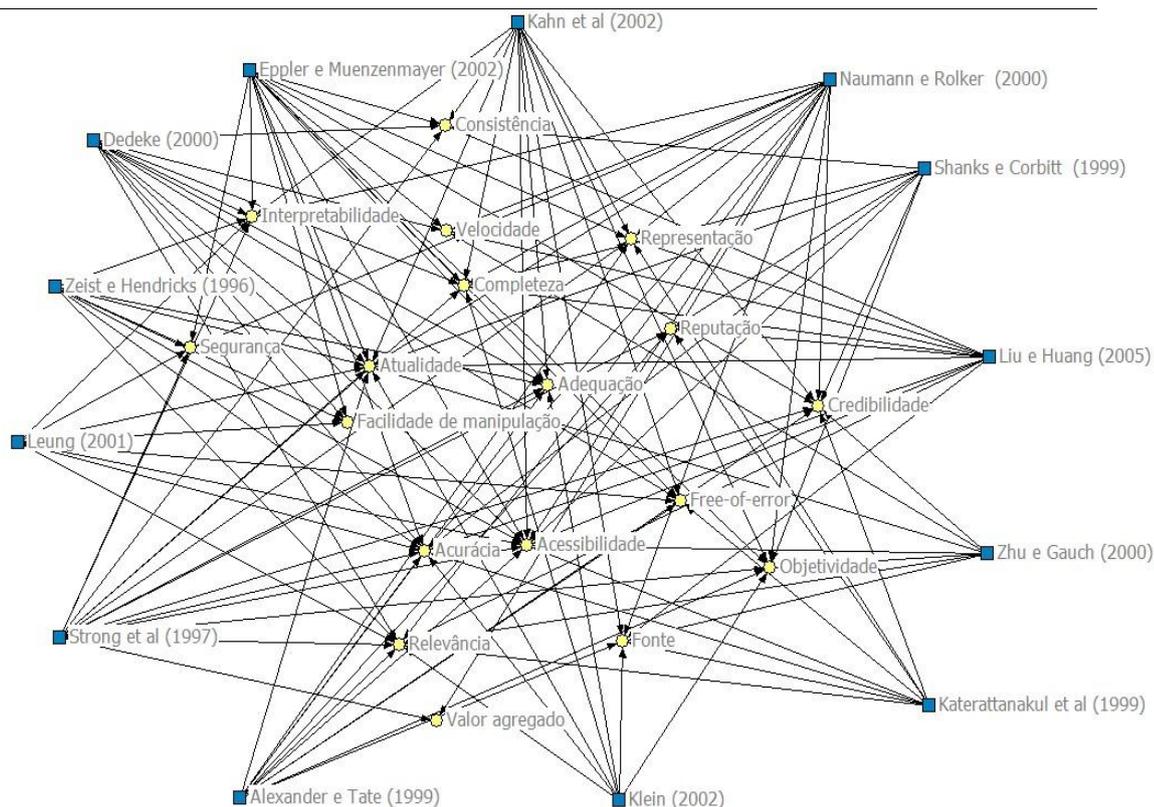


Figura 1 - Rede das pesquisas sobre qualidade da informação na *web*.

Fonte: Adaptado de Parker et al. (2006, p. 8).

Observa-se que os critérios acessibilidade e atualidade foram os que mais ocorreram nas pesquisas e apesar de destacarem o que houve de comum nesses estudos, os autores também indicaram a falta de integração como uma das características das mesmas.

Parker et al. (2006) constataram que um modelo da qualidade da informação na *web* deve apresentar no mínimo as seguintes dimensões:

- **Acessibilidade:** indica a disponibilidade e acesso aos conteúdos informacionais.
- **Atualidade:** se referente à novidade e atualização de um conteúdo informacional.
- **Exatidão:** também denominado precisão, este critério remete ao grau de correção e confiabilidade da informação.
- **Relevância:** indica o grau de aplicabilidade e utilidade que um conteúdo informacional possa ter.

- **Credibilidade:** remete ao grau de confiabilidade e verdade de um determinado conteúdo informacional. A credibilidade está relacionada à autoridade cognitiva conforme será apresentado posteriormente.
- **Objetividade:** também conhecido como imparcialidade, este critério é referente a não contaminação de um conteúdo informacional por visões ou interesses particulares.
- **Completeza:** se relaciona à integridade e suficiência de um conteúdo.
- **Adequação:** indica se um conteúdo está de acordo com as expectativas do usuário.
- **Representação:** este critério possibilita a avaliação da estruturação formal, consistência e condições de leitura de uma determinada fonte de informação.
- **Fonte:** enfoca a origem de um determinado conteúdo informacional.
- **Compreensividade:** remete às possibilidades de inteligibilidade e compreensão.

Parker et al. (2006) apontaram como desafios para pesquisas futuras a integração entre padrões de qualidade e conteúdos *web*. Considera-se que tal nível de integração torna-se mais desafiador e ao mesmo tempo possível na atualidade devido, entre outros fatores, à *Web 2.0* e suas práticas colaborativas que conferem às redes sociais papéis ativos nessa esfera.

Acredita-se que a preocupação com as alterações nos modos de produção, disseminação e validação dos conteúdos informacionais a luz do constante desenvolvimento de Tecnologias de Informação e Comunicação (TICS) se reflete no grande percentual de artigos de revisão identificados na literatura analisada.

Destaca-se nestes estudos a influência de uma perspectiva *top-down* caracterizada por um modelo dominante de validação de publicações científicas em que o conteúdo é avaliado e qualificado por especialistas e entidades para depois ser publicado aos usuários finais.

Contudo, as redes telemáticas e os dispositivos computacionais se mostram cada vez mais integrados e ubíquos no cotidiano das pessoas. Através de dispositivos como *smartphones*, *tablets* e câmeras digitais elas produzem textos, fotos e vídeos com possibilidades de publicação e replicação instantâneas na *web*, isso altera a cadeia de

validação e a eficácia de um modelo dominante em que o sujeito não é visto como criador e validador e sim como mero usuário.

A característica mais marcante nas pesquisas apresentadas é a grande quantidade de critérios originários de abordagens predominantemente quantitativas e centradas no sistema. Essa prática representa o modo convencional de investigações sobre a qualidade da informação. No entanto, pondera-se que o contexto atual requer novas metodologias e abordagens para esta temática.

2.1 A centralidade dos sujeitos

A proposta de uma abordagem qualitativa para o estudo da qualidade da informação no contexto do webjornalismo, com foco no usuário e tendo a semiótica peirciana como principal referencial teórico e metodológico, foi a contribuição de Ziller (2005). A autora parte do pressuposto defendido por Nehmy e Paim (1998) de que a qualidade é um elemento intrínseco à informação e utiliza os seguintes conceitos norteadores: tradução intersemiótica (PLAZA, 2003), concepção semiótica (MOURA, 2002) e observação colateral (PEIRCE, 1977).

A pesquisa de Ziller (2005) representa uma relevante mudança em relação às formas de se investigar a qualidade da informação até então praticadas, devido ao enfoque no sujeito e a não repetição da prática de listagem de critérios com o objetivo de mensurar algo que em essência não é quantificável. A autora também apontou as potencialidades da abordagem qualitativa tanto para o entendimento quanto para o estabelecimento de um conceito de qualidade da informação.

*Soo Young Rieh e Nicholas J. Belkin da School of Communication, Information and Library Studies da Rutgers University em New Jersey problematizam o julgamento de qualidade da informação na web e a autoridade cognitiva. Tais autores desenvolveram uma série de estudos voltados para esta temática, tendo como referencial teórico principal a Teoria da Autoridade Cognitiva publicada por Patrick Wilson no livro *Second-hand Knowledge: An Inquiry into Cognitive Authority* em 1983.*

Em seus primeiros estudos, estes autores focaram tarefas, problemas informacionais e procedimentos de busca na *web* desenvolvidos por usuários no cotidiano, bem como na avaliação da informação recuperada, com atenção particular à

credibilidade da fonte e na comparação dos critérios de avaliação da qualidade da informação na *web* com outros tipos de sistemas de informação.

Através da análise de dados empíricos Rieh e Belkin (1998) identificam e destacaram os critérios qualidade e autoridade como correlacionados.

Ressalta-se que Wilson (1983) difere a autoridade cognitiva da autoridade administrativa, que corresponde a uma posição hierárquica. Rieh e Belkin (1998) salientam que a autoridade cognitiva pode ser observada não apenas em pessoas, mas também nas dimensões do documento e do conteúdo e assim apontam a existência de quatro dimensões conceituais:

- Autor – Autoridade pessoal
- Editor – Autoridade institucional
- Tipo de documento – Autoridade textual
- Conteúdo – Autoridade temática

Pondera-se que a amostra utilizada pelos pesquisadores em questão era reduzida e restrita a membros da comunidade universitária voltados para a pesquisa. Este perfil de usuário tenderá a julgar a qualidade de um determinado conteúdo informacional pela credibilidade da fonte. Todavia, cabe analisar quais são os desdobramentos da autoridade cognitiva como critério de qualidade a partir de hábitos comportamentais de usuários inseridos em contextos diversificados.

Sob a perspectiva da autoridade cognitiva, torna-se possível um estudo mais aprofundado de algo que é recorrente em pesquisas voltadas para a gestão de bases de dados, pois neste âmbito, em meio a uma diversidade de critérios sempre surgem questões relacionadas à credibilidade da fonte, às quais são atribuídos altos níveis de relevância e atenção (O'NEILL; VIZINE-GOETZ, 1988; TOMAÉL, 2004). Desse modo, busca-se através de uma teoria da autoridade cognitiva captar a essência destes julgamentos.

Em um segundo estudo, Rieh e Belkin (2000) utilizaram diversos métodos para a coleta de dados e analisaram os julgamentos de qualidade feitos por doutorandos e professores da *Rutgers University* oriundos de diversas disciplinas.

A partir do modelo de tomada de decisão proposto por Hogarth (1987), que versa sobre o julgamento avaliativo e o julgamento preditivo, tipologias inerentes ao comportamento de escolha dos indivíduos, os pesquisadores em questão, propuseram um modelo dos processos de julgamento de qualidade da informação na *web*.

De acordo com Rieh e Belkin (2000, p. 2) “[...] julgamento avaliativo denota os julgamentos de valor pelos quais as pessoas expressam suas preferências, enquanto julgamento preditivo se refere ao que elas esperam que aconteça”. Desse modo, o julgamento avaliativo reflete as preferências de um indivíduo em uma situação de decisão enquanto o julgamento preditivo é influenciado pelas suas expectativas futuras.

Rieh e Belkin (2000) concluíram nesta pesquisa que, para além da autoridade cognitiva, as pessoas efetuam julgamentos preditivos também em função da atinência de um determinado conteúdo e que critérios específicos influenciam os julgamentos de qualidade e autoridade. Dentre estes critérios, destacou-se o conhecimento próprio do indivíduo, o que remete a dimensão da experiência prévia tanto em relação ao domínio a ser pesquisado e suas fontes de informação, quanto ao sistema que é utilizado. Ou seja, a colateralidade do sujeito em relação aos arranjos sógnicos que se apresentam a ele na *web* molda seus julgamentos.

A autoridade cognitiva torna proeminente o caráter renovador, intersubjetivo e transformador da construção do conhecimento visto que manifesta a lei do mínimo esforço no acesso aos conteúdos informacionais e é sustentada pelos aspectos de significação que se explorados através dos conceitos de semiose, experiência colateral e concepção semiósica oferecem contornos privilegiados para analisar a natureza dos julgamentos efetuados pelos sujeitos.

Por semiose, entende-se a dinâmica de caráter infinito em que ocorre a geração de signos mais desenvolvidos a partir da ação de signos anteriores. Este processo pode ser moldado pela experiência colateral que nas palavras de Peirce (1977, v. 7, p. 179) é “[...] uma prévia familiaridade com aquilo que o signo denota.” Ou seja, os processos de significação produzidos na mente de um sujeito ao se deparar com determinado signo tendem a ser infinitos e são moldados pela experiência ou conhecimento anterior que ele possa ter em relação ao que o signo representa.

Numa perspectiva que se originou de um estudo semiótico do processo criativo, a concepção semiósica “É o modo como um primeiro sujeito tenta intervir na semiose do

outro por intermédio da interação deste intérprete com uma dada estrutura semiótica construída pelo primeiro” (MOURA, 2002, p. 65), neste sentido, a concepção semiótica é caracterizada pela intensionalidade de um sujeito ao conceber uma estrutura ou cenário semiótico com vistas a intervir na semiose do outro com o qual estabelece interação.

A abordagem semiótica dos processos interpretativos inerentes às práticas informacionais que ocorrem atualmente na *web* ressalta o hibridismo das manifestações sógnicas, bem como as constantes marcas de semioses deixadas pelos sujeitos no meio digital. Desafia os profissionais da informação a repensarem não apenas a questão da qualidade da informação como também a construção de sistemas e metodologias para a organização e recuperação desta num contexto permeado pelas redes sociais.

No trabalho de Neus (2001) identifica-se uma aproximação entre os estudos sobre qualidade da informação, sujeitos e a Análise de Redes Sociais (ARS). O autor aponta que uma determinada tipologia de rede social pode influenciar os padrões de qualidade dos conteúdos por ela produzidos. Ou seja, em redes sociais em que os atores se encontram densamente conectados pela predominância de laços fortes ocorreria uma maior tendência de proverem conteúdos de qualidade. Já as redes sociais caracterizadas por laços predominantemente fracos e pela existência de baixo coeficiente de clusteirização tenderiam a produzir conteúdos de baixa qualidade.

Neste sentido, sob um forte paradigma de colaboração, os níveis de qualidade em redes sociais densamente conectadas seriam equivalentes ou superiores aos apresentados pelas formas convencionais, hierárquicas, de validação e atribuição de qualidade da informação (NEUS, 2001). Assim, esse autor considera uma dimensão da qualidade na qual a mesma é o resultado de um processo de colaboração em massa que tem como suporte a arquitetura e a dinâmica das redes sociais.

Apesar da abordagem desenvolvida por Neus (2001) apresentar semelhanças em relação àquelas que tomam a qualidade da informação enquanto valor, observa-se em seu trabalho a noção de que determinadas tipologias de rede social e de laço relacional podem influenciar os padrões de qualidade dos conteúdos produzidos e disseminados na *web*, o que é algo a se considerar ou constatar através de empiria.

3 CONTRIBUIÇÕES DOS ESTUDOS SEMIÓTICOS

A partir de uma discussão sobre o conceito de relevância é possível salientar como a definição de muitos critérios propostos para o controle de qualidade da informação é perpassada por questões de significação.

Uma análise detalhada do conceito de relevância na Biblioteconomia e na Ciência da Informação o relaciona ao conceito de atinência (*aboutness*) que é descrito na literatura como resultado de um processo de atribuição de sentido a um determinado conteúdo. Fairthorne (1969) difere entre atinência extensional, que designa o assunto geral de um documento em termos objetivos e atinência intensional que remete as questões mais subjetivas relacionadas à escolha ou não de um determinado documento por uma pessoa ou instituição.

Beghtol (1986) a partir das noções de atinência apresentadas por Fairthorne (1969) desenvolve uma análise mais detalhada do conceito. A autora também aponta os dois tipos de atinência – extensional e intensional – entretanto, denomina *aboutness* a atinência extensional e *meaning* a atinência intensional.

Considera-se que, apesar dessas sutis diferenciações, o processo que permeia a definição de atinência de um documento é a construção de sentido pela via da ação sógnica. Entretanto, para fins de comunicação e recuperação da informação Beghtol (1986) afirma que um documento possui uma atinência “relativamente permanente”.

Existe, obviamente, uma forte relação entre a atinência de um documento e seu significado potencial para os indivíduos, assim essa distinção não precisa ser feita de modo tão rígido mas ela clarifica o fato de que um documento deve ter apenas um “aboutness” mas um ilimitado número de significados, diferindo de acordo com o exato uso que uma pessoa particular pode dar para a atinência de um documento em um certo tempo (BEGHTOL, 1986, p. 85, tradução nossa)².

Essa prática reflete a tentativa de aprisionamento ou restrição do sentido que em sua essência não é passível de contenção, reverberando-se pelas épocas e sujeitos numa constante atualização na interação com os mesmos (MOURA, 2006). Ela possibilita a atribuição de relevância como uma dimensão da qualidade da informação, mas também a limita.

² “There is, of course, a strong relationship between a document's aboutness and its potential meanings for individuals, so the distinction should not be taken as a rigid one; but it clarifies the point that a document may have only one aboutness, but an unlimited number of meanings, differing according to the exact use a particular person may find for the document aboutness at a certain time”.

Contudo, atendo-se à qualidade da informação como um processo e observando o mesmo a partir das redes sociais *on-line* que se utilizam da linguagem para representar, validar e compartilhar conteúdos, argumenta-se que devido a essas estruturas multidimensionais, a variedade de significações que o conceito de atinência visa limitar pode ser expandida de acordo com os perfis e as necessidades dos sujeitos.

Tal configuração denota um compartilhamento simbólico em que as concepções de relevância tornam-se implícitas nas práticas e nas trocas que os sujeitos efetuam por intermédio das redes e ambientes colaborativos.

Estes fenômenos possuem aspectos sógnicos passíveis serem explorados e sistematizados através da Semiótica, que pode ser utilizada tanto como abordagem teórica quanto perspectiva metodológica.

Enquanto abordagem teórica, a Semiótica é o estudo do significado como representado por signos, o que é o significado, como e onde ele vem a existência, e como é transformado e combinado. Desse modo, não se foca no que um fenômeno específico significa, mas no porquê e no como o significado existe (MAI, 2001). Constitui-se no estudo do significado em uma abordagem pragmática, fenomenológica e qualitativa (BRIER, 2006).

E como perspectiva metodológica, a Semiótica fornece as categorias que possibilitam a análise dos processos de significação e cognição (SANTAELLA, 2002).

A principal contribuição desta Teoria da significação aos estudos sobre qualidade da informação é evidenciar que os mesmos devem enfocar os processos e não os produtos finais.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Na análise da literatura produzida sobre o assunto, observou-se que as pesquisas abdicam de explorarem a qualidade da informação como processo. Contudo, nem informação nem qualidade são fenômenos constantes porque se modificam o tempo todo (BRIER, 2006). Sob esta perspectiva, os modelos de qualidade da informação propostos compõem um recorte arbitrário e operacionalizável de um universo multidimensional e complexo de significações. São criados para contextos e propósitos específicos e desse modo, propensos a sofrerem desatualizações.

Há sempre um deslizamento na percepção do usuário sobre qualidade da

informação na medida em que a sua intimidade com o cenário semiótico amplia-se. Assim, o que era percebido como de alta qualidade quando visto num primeiro momento, pode sofrer alterações após a movimentação ou um uso mais efetivo.

A partir das reflexões desenvolvidas, aponta-se que as abordagens convencionais do conceito de qualidade da informação apresentam insuficiências ante o desafio de se compreender como ela se estabelece num ambiente interativo e colaborativo permeado por trocas simbólicas constantes mediadas pela arquitetura de redes sociais em que o modelo de usuário passivo dá lugar a um sujeito ativo e dinamizador do signo.

Considera-se que as pesquisas sobre a qualidade da informação na *web* necessitam de abordagens que reconheçam esse ambiente como um espaço de articulação dos processos de significação e de evidenciação das dinâmicas de produção e compartilhamento de significados.

REFERÊNCIAS

BEGHTOL, Clare. Bibliographic classification theory and text linguistics: aboutness analysis, intertextuality and the cognitive act of classifying documents. *Journal of Documentation*, London, v. 42, n. 2, p. 84-113, 1986.

BRIER, Soren. The foundation of LIS in information science and semiotics. 2006. Disponível em: <http://www.ib.hu-berlin.de/~libreas/libreas_neu/ausgabe4/pdf/001bri.pdf>. Acesso em: 12 out. 2009.

BRUNS, Axel. *Blogs, Wikipedia, second life, and beyond: from production to produsage*. Nova Iorque: Peter Lang Publishing, 2008.

EPPLER, Martin; WITTIG, Dorte. Conceptualizing information quality: a review of information quality frameworks from the last ten years. In: CONFERENCE ON INFORMATION QUALITY, 2000. *Proceedings...* Disponível em: <<http://mitiq.mit.edu/iciq/Documents/IQ%20Conference%202000/Papers/ConceptIQaReviewofIQFramework.pdf>>. Acesso em: 15 ago. 2009.

FAIRTHORNE, Robert A. Content analysis, specification, and control. *Annual Review of Information Science and Technology*, Medford, NJ, v. 4, p. 73-109, 1969.

FROTA, Maria Guiomar da Cunha. Desafios teórico-metodológicos para a ciência da informação: descrição, explicação e interpretação. In: REIS, Alcenir Soares dos; CABRAL, Ana Maria Rezende (Org.). *Informação, cultura e sociedade: interlocuções e perspectivas*. Belo Horizonte: Novatus, 2007. p. 49-59.

GINMAN, Mariam. Quality information and information for quality. In: WORMELL, Irene (Ed.). *Information quality: definitions and dimensions*. London: Taylor Graham, 1990. p. 18-33.

HOGARTH, Robim M. *Judgment and choice: the psychology of decision*. 2. ed. New York: John Wiley & Sons, 1987.

KNIGHT, Shirlee-Ann; BURN, Janice. Developing a framework for assessing information quality on the World Wide Web. *Informing Science Journal*, Califórnia, v. 8, p. 161-172, 2005.

LOPES, Ilza Leite. Novos paradigmas para avaliação da qualidade da informação em saúde recuperada na Web. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 33, n. 1, p.81-90, jan./abr. 2004.

MAI, Jens-Erik. Semiotics and indexing: an analysis of the subject indexing process. *Journal of Documentation*, London, v. 57, n. 5, p. 591-622, 2001.

MARCHAND, Donald. Managing information quality. In: WORMELL, Irene. (Ed.) *Information quality: definitions and dimensions*. London: Taylor Graham, 1990. p. 7-17.

MOURA, Maria Aparecida. Folksonomias, redes sociais e a formação para o tagging literacy: desafios para a organização da informação em ambientes colaborativos virtuais. *Revista Informação e Informação*, Londrina, v. 14, p. 25-45, 2009. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/viewFile/2196/3217>>. Acesso em: 10 set. 2010.

_____. *Semiótica e mediações digitais: criação e recepção de hipermídias*. 2002. 208f. Tese (Doutorado em Comunicação e Semiótica) – Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo.

MOURA, Maria Aparecida. Ciência da Informação e semiótica: conexão de saberes. *Encontros Bibli*, Florianópolis, n. esp., 2º sem. 2006. 17p. Disponível em: <http://www.encontros-bibli.ufsc.br/bibesp/esp_05/moura.pdf>. Acesso em: 27 fev. 2010.

NEHMY, Rosa Maria Quadros. *Leitura epistemológico-social da qualidade da informação*. Belo Horizonte: UFMG, 1996. Dissertação. (Mestrado em Ciência da Informação) - Escola de Biblioteconomia, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 1996.

NEHMY, Rosa Maria Quadros; PAIM, Isis. A desconstrução do conceito de “qualidade da informação”. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 27, n. 1, p. 36-45, jan./abr. 1998. Disponível em: <http://dici.ibict.br/archive/00000636/01/desconstru%C3%A7%C3%A3o_do_conceito.pdf>. Acesso em: 12 abr. 2009.

NEUS, Andréas. Managing information quality in virtual communities of practices. 2001. Disponível em: <<http://flosshub.org/system/files/neus.pdf>>. Acesso em: 11 jul. 2009.

O'NEILL, Edward T.; VIZINE-GOETZ, Diane. Quality control in online databases. *Annual Review of Information Science and Technology*, White Plains, NY, v. 23, p. 125-156, 1988.

PARKER, M. B. et al. An evaluation of information quality frameworks for the World Wide Web. 2006. Disponível em: <http://eprints.ecs.soton.ac.uk/12908/1/WWW2006_MParker.pdf>. Acesso em: 21 jun. 2009.

PEIRCE, Charles Sanders. *Semiótica*. São Paulo: Perspectiva, 1977.

PLAZA, Julio. *Tradução intersemiótica*. São Paulo: Perspectiva, 2003.

RIEH, Soo Young, BELKIN, Nicholas J. Understanding judgment of information quality and cognitive authority in the WWW. In: ANNUAL MEETING OF THE AMERICAN SOCIETY FOR INFORMATION SCIENCE, 61st, 1998. *Proceedings* 35... Disponível em: <<http://rieh.people.si.umich.edu/~rieh/papers/asis98.pdf>>. Acesso em: 10 jun. 2009.

_____. Interaction on the Web: scholars' judgment of information quality and cognitive authority. In: ANNUAL MEETING OF THE ASIS, 63rd, Chicago, 2000. *Proceedings*... Chicago, 2000. p. 25-38. Disponível em: <http://newweb2.si.umich.edu/rieh/papers/rieh_asis2000.pdf>. Acesso em: 15 ago. 2009.

SANTAELLA, Lúcia. *Semiótica aplicada*. São Paulo: Cengage Learning, 2002.

STOCKINGER, Peter. *Les nouveaux produits d'information: conception et sémiotique du document*. Paris: Hermes, 1999.

TAPSCOTT, Don; WILLIAMS, Anthony D. *Wikinomics: how mass collaboration changes everything*. New York: Portfolio, 2006.

TOMAÉL, Maria Inês et al. Critérios de qualidade para avaliar fontes de informação na Internet. In: TOMAÉL, Maria Inês; VALENTIM, Marta Lígia Pomim (Org.). *Avaliação de fontes de informação na internet*. Londrina: Eduel, 2004. p. 19-40.

WANG, Richard Y.; STRONG, Diane. M. Beyond accuracy: what data quality means to data consumers. *Journal of Management Information Systems*, Armonk, NY, v. 12, n. 4, Primavera, p. 5-33, 1996.

WILSON, Patrick. *Second-hand knowledge: an inquiry into cognitive authority*. Westport, Conn: Greenwood Press, 1983.

ZILLER, Joana. *Qualidade da informação em Web jornais: a demanda e a tradução intersemiótica*. 2005. 250 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2005.

Title

The information quality on the web: a semiotic approach.

Abstract

Introduction: The dynamics of creation and use of information, the flexibility and mutability that shape the symbolic exchanges in collaborative virtual environments pose a challenge to think about information quality.

Purpose: To Discuss of the conception of the information quality from pragmatic perspective.

Methodology: This is a bibliographic research from queries on databases as *Scientific Commons* and *Scopus*, international publications in Information Science, ongoing research, book chapter, theses and dissertations, and national scientific journals in the field of Information Science.

Results: Conventional approaches of information quality concept introduces insufficiency challenge to understand how it has established an interactive and collaborative environment permeated by constant symbolic exchange, mediate by architecture social network in which model of passive user give rise to active subject and promoter of the sign

Conclusions: It is considered that research on the quality of information on web require approaches that recognize the environment as a space of articulation of the meaning process and evidence on the dynamics of production and sharing meanings.

Key Words

Information quality; Collaborative environment; Semiotic; Social network.

Título

La calidad de la información en la web: un enfoque semiótico.

Resumen

Introducción: El dinamismo de la creación y uso de la información, bien como la flexibilidad y la mutabilidad que dan forma a los intercambios simbólicos en entornos colaborativos virtuales constituyen un reto en la calidad de la información.

Objetivo: Discutir la calidad de la información desde una perspectiva pragmática.

Metodología: Mediante búsqueda en la literatura, en las bases de datos Scopus y Scientific Commons, publicaciones internacionales del área de las Ciencias de la Información, investigaciones en curso, capítulos de libros, tesis y disertaciones y revistas científicas nacionales del área, constituyendo una investigación bibliográfica.

Resultados: De las reflexiones desarrolladas, cabe señalar que los enfoques convencionales para el concepto de calidad de la información tienen debilidades en el desafío de comprender la forma en que establece un entorno colaborativo e interactivo permeada por mediada por el intercambio constante simbólica por la arquitectura de las redes sociales en las que el modelo de usuario pasivo da lugar a un sujeto dinámico y activo de la señal.

Conclusiones: Se considera que la investigación sobre la calidad de la información la web requiere enfoque que reconozca el medio ambiente como un espacio de articulación del proceso de significado y la divulgación de la dinámica de los significados de producción y la distribución.

Juliana de Assis; Maria Aparecida Moura

A qualidade da informação em ambientes colaborativos: uma abordagem teórico - metodológica

Palabras Clave

Calidad de la información, Semiótica, Ambientes digitales colaborativos.

Recebido em: 15/03/11

Aceito em: 06/11/11