

# Inserção de conteúdos na web a partir das seis propostas de Ítalo Calvino

Cristina Benedeti Guilhem\*

**Resumo** Este artigo tem como objetivo expor algumas diretrizes que possam concorrer para a inserção de conteúdos na *Web*, a fim de promover acesso facilitado e fluxo contínuo de disseminação às informações em um ambiente no qual permite acesso, compartilhamento, interação e colaboração da informação e do conhecimento. Com o intuito de atingir esse fim, o artigo discorre acerca dos seguintes assuntos: virtualidade do texto, seis propostas para o próximo milênio de Ítalo Calvino, sendo: leveza, rapidez, exatidão, visualização, multiplicidade e consistência e diretrizes apontadas a partir dessas características.

**Palavras-chave** conteúdos informacionais; diretrizes; tecnologia de informação e comunicação (TIC); *web*; bens imateriais

## Content insertion on the web and Italo Calvino's six proposals

**Abstract** This article aims to display some directions in which the insertion of contents on the Web can concur in order to promote easier access and continuous flow of information diffusion in an environment which allows access, sharing, interaction and contribution of information and knowledge. To this end, the article discusses the following subjects: potentiality of the text, six proposals for the next millenium to Ítalo Calvino, being: slightness, rapidity, exactness, visualization, multiplicity and consistency and the directions these characteristics point to.

**Keywords** informational contents; lines of direction; information and communication technology (ICT); web; incorporeal personal properties

## Introdução

A evolução da sociedade transita por etapas de refinamento e reside na devida valorização de uma determinada época. Na sociedade industrial, sobressaiu-se a produção em grande escala de bens materiais por meio da indústria. Em seguida a esse período, a sociedade passou por intensa transformação em decorrência dos avanços científicos e tecnológicos. De acordo com Ponjuán Dante, nessa época foi colocada ênfase na organização da produção corporativa para se ter

\* Mestranda do Programa de Mestrado Profissional em Gestão da Informação da Universidade estadual de Londrina e Bibliotecária na Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Campus Londrina. Avenida dos Pioneiros, 3131 - Londrina- PR - Brasil - CEP 86036370. Email: [cristina.bg@hotmail.com](mailto:cristina.bg@hotmail.com)

vantagens nas mudanças da sociedade e na tecnologia da informação (2008).

Recentemente, na sociedade da informação e do conhecimento, não se deixou para trás o princípio do capitalismo, da produção em séries, mas também se agrega valor aos produtos por meio da informação e do conhecimento, categorizados como bens imateriais. Percebe-se que as informações sempre estiveram inseridas nas diversas etapas do desenvolvimento dos países e das organizações. Entretanto, sua importância foi ressaltada somente a partir das últimas décadas. Não que seu valor não fosse reconhecido, mas atualmente a existência de estudos e pesquisas a respeito de sua influência como estratégia de poder, de controle e crescimento, tanto nas esferas globais quanto no contexto local, culminou no reconhecimento de sua atuação como elemento primordial na sociedade contemporânea.

[...] atividades de informação passaram a ser reconhecidas como um plano constitutivo de todas as atividades e manifestações econômicas, sociais e culturais, de um modo como nunca antes o tinham sido. Dois termos são indicativos desta situação: 'sociedade da informação' e 'infra-estrutura de informação'. (GÓMEZ, 2002, p. 30).

A infra-estrutura de informação teve forte apelo por meio do avanço das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), mais exatamente com a chegada da *Internet*. A *Internet* surgiu primeiramente no meio acadêmico e se expandiu rapidamente nos diversos setores da sociedade. Sendo utilizada desde os estudantes até o governo, sua função passa pelo uso pessoal, educacional, cultural, comercial, político e outros. A situação hoje encontrada é de um grande fluxo de informações transitando na *Web* e presente em grande parte das decisões tomadas para diferentes fins.

A *Web* constitui um recurso com influente poder democrático. Para Fishkin “as possibilidades democráticas podem ser influenciadas pelas novas tecnologias uma vez que estas têm a capacidade de mudar a maneira pela qual as pessoas, em grande número, interagem e se comunicam.” (2002, p. 17). Neste contexto Hendler *et al* (2008) reforçam que a *Web* afetou intensamente a sociedade. Cada inovação emergente cria novas oportunidades, tornando a informação mais acessível a setores amplos da população. As Tecnologias de Informação e Comunicação atualmente estão incorporadas de tal forma na sociedade que acabaram mudando o paradigma dos estudos de comunicação. Na década de 70 perguntava-se como as tecnologias influenciavam os indivíduos, nos dias atuais pergunta-se o que os indivíduos fazem com as tecnologias (CARDON, 2005). E principalmente, o que os indivíduos fazem com a *Web*, um ambiente que já faz parte da cultura global. Em presença do cenário verificado, o objetivo deste trabalho é expor algumas diretrizes que possam concorrer para a inserção de conteúdos na *Web*, com o propósito de promover acesso facilitado e fluxo contínuo de disseminação às informações em um ambiente que permite acesso, compartilhamento, interação e colaboração da informação e do conhecimento. Para maior solidez na abordagem do assunto, as diretrizes serão tratadas a partir do livro de Ítalo Calvino: *Seis propostas para o próximo milênio*. As propostas descritas no livro (Leveza, Rapidez, Exatidão, Visibilidade, Multiplicidade e Consistência) são características que retratam um caminho a ser trilhado em relação à inserção de conteúdos na *Web*.

## **Virtualidade do texto**

De acordo com o livro *O texto virtual e os sistemas de informações* (SIMEÃO; MIRANDA, 2005), o texto é considerado virtual mesmo não se exteriorizando em um formato, seja impresso ou digital. Os autores oferecem uma visão de que não obstante a sua corporalidade e independente do suporte, o texto perfaz diversas leituras e interpretações, por isso é virtual. No ciberespaço acontece ao mesmo tempo a virtualidade do texto com a virtualidade do meio (tecnologia, arquitetura).

Para reforçar a questão, Lévy acrescenta que “a palavra virtual vem do latim medieval *virtualis*, derivado por sua vez de *virtus*, força, potência. Na filosofia escolástica, é virtual o que existe em potência e não em ato.” (1997, p. 15).

As explanações concebidas acima são uma forma de introdução à discussão a respeito das *Seis propostas para o próximo milênio* de Ítalo Calvino. Por meio delas o autor descreve alguns valores literários que deverão ser preservados na construção de textos. Entretanto, outros autores como Santos (2005) e Simeão e Miranda (2005) vêm nas proposições algo que vai além, que transcende, que não se restringe às questões da literatura e oferece apontamentos instigantes a respeito do desenvolvimento e da cultura mundiais. Igualmente observaram nas seis propostas a maneira de lidar com a informação, desde seu tratamento à disponibilização e acesso.

Simeão e Miranda anunciam que “admitindo um certo exercício de ‘futurológica’ em Calvino, também apostamos que estas características são essenciais aos textos e contextos ligados aos sistemas de informação e mais intimamente ao tratamento da informação nas plataformas *Web*.” (2005, p.20).

Todas essas manifestações percebidas foram possíveis “[...] devido justamente à virtualidade do texto...” (SIMEÃO; MIRANDA, 2005, p.15).

## **As seis propostas para o próximo milênio de Ítalo Calvino e as diretrizes para inserção de conteúdos na web**

O livro *Seis propostas para o próximo milênio* resultou de textos preparados pelo escritor Ítalo Calvino em 1985 para conferências na Universidade Harvard. O conteúdo diz respeito a propostas, entretanto hoje depois de mais de 20 anos, percebe-se que podem ser consideradas como tendências.

A seguir serão abordadas as seis propostas para o período pós-modernidade, matéria do livro de Calvino. Seu conteúdo narra características inseridas na literatura, como: leveza, rapidez, exatidão, visibilidade, multiplicidade e consistência. Contudo elas se associam, conforme verificado anteriormente por alguns autores, a manifestações que se encerram em outras esferas, entre elas, às informações na *Web*.

A partir de cada proposta são apontadas algumas diretrizes que concorrem para a inserção de informações na *Web*.

### **1 Leveza**

Calvino inicia sua defesa desta proposta dispondo a leveza em contraposição ao peso.

A interpretação da leveza considerada na Ciência da Informação, segundo Simeão e Miranda, pode ser compreendida no que se refere a manter um acervo leve dispendo aos usuários documentos voltados para satisfazer suas autênticas necessidades, descartando os que não correspondem a esta realidade, satisfazendo portanto, de modo mais pontual, as demandas e ofertas essenciais. Igualmente apontam para a leveza dos sistemas de informações. Informações e conhecimentos irrelevantes tendem a tornar o sistema pesado: é esteticamente injustificável, toma tempo das pessoas e o excesso de informações pode comprometer a compreensão do sistema (2005).

No livro, Calvino compara a leveza da sociedade da informação (bens imateriais) com o peso da sociedade industrial (bens materiais) quando descreve suas realidades e a dependência desta última sociedade em relação a outra:

A segunda revolução industrial, diferentemente da primeira, não oferece imagens esmagadoras como prensas de laminadores ou corridas de aço; mas se apresenta como *bits* de um fluxo de informação que corre pelos circuitos sob a forma de impulsos eletrônicos. As máquinas de metal continuam a existir, mas obedientes aos *bits* sem peso. (1999, p. 20).

Quando se trata de planejamento para inserção de conteúdos na *Web* há de se pensar a respeito dessa característica evidenciada pelos autores, no sentido de manter suas qualidades e atender as expectativas dos usuários.

É imprescindível selecionar as informações essenciais de um sistema de modo a torná-lo leve, fazendo com que haja fluxo de informação adequado, evitando ruídos.

No quesito Leveza, cabe a observação de dois pilares descritos por Senra (2002):

utilidade - aspectos da combinação e da comparação;

pertinência - aspectos da relevância e da abrangência.

Por um lado, o olhar atento a esses pilares na inserção de conteúdos na *Web* poderá evitar que o ambiente se torne pesado, sendo que informações irrelevantes e o excesso de informações impedem o fluxo, tomando tempo das pessoas e comprometendo a compreensão das informações e do sistema.

Em outro aspecto, segundo aborda Barreto (1999), demandas e ofertas em um mercado tradicional, o econômico, funcionam de forma em que ofertas tendem a se ajustar de acordo com o que as demandas determinam. Se há um aumento da demanda por um produto específico a oferta acompanha essa variação. O mercado da informação possui características especiais, na qual pesquisas realizadas indicam que neste mercado é a oferta que determina a demanda por informação.

Verificados os dois lados, considera-se oportuna a questão de se cumprir a utilidade e a pertinência das informações quanto às necessidades dos usuários e disponibilizar igualmente informações novas que poderão contribuir e motivar para que a partir delas outras necessidades e demandas surjam, já que oferta cria demanda no mercado informacional.

Seguem abaixo diretrizes para inserção de conteúdos na *Web* baseadas na Leveza.

### **Diretrizes:**

- informação, documento, acervo e sistemas de informação orientados às necessidades e expectativas dos usuários;
- seleção de informações essenciais e relevantes em um sistema; excluindo o excesso de informações;
- oferta de novas informações.

### **Conseqüências:**

- satisfação de forma mais pontual às necessidades dos usuários;
- fluxo de informação adequado;
- surgimento de novas demandas.
- sistema mais leve;
- redução do tempo no acesso à informação desejada;
- não compromete a compreensão das informações e do sistema.

## **2 Rapidez**

A concepção de tempo na sociedade teve início com a revolução industrial quando os artesãos deixaram de confeccionar os produtos em suas casas e passaram a ser pagos para trabalhar nas indústrias por hora e com maior tempo possível diante das máquinas. Atualmente, na sociedade da informação as pessoas tornaram-se escravos de produtos da tecnologia como relógios, celulares, *palmtops* e outros equipamentos na tentativa de produzir mais em menor tempo (SANTOS, 2005).

A rapidez e a velocidade tomaram conta das organizações na qual se depara com prazos, cronogramas, como forma de se manter certa eficiência. Calvino expressa uma proposta no que diz respeito à rapidez:

[...] numa época em que outras mídias triunfam, dotadas de uma velocidade espantosa e de um raio de ação extremamente extenso, arriscando reduzir toda comunicação a uma crosta uniforme e homogênea, a função da literatura é a comunicação entre o que é diverso pelo fato de ser diverso, não embotando, mas antes exaltando a diferença, segundo a vocação própria da linguagem escrita (1999, p. 58).

Por esse contexto Simeão e Miranda (2005) entendem que as Tecnologias de Informação e Comunicação são formas dinâmicas de disseminar informações e conteúdos mais direcionados a públicos específicos. A inserção de informações nesse ambiente de velocidade, a *Web*, causa um

modo diferenciado de comunicação.

Ainda de acordo com os autores acima, a rapidez igualmente está relacionada com a leveza, pois quando eliminam-se as informações desnecessárias do texto e dos sistemas de informação objetiva permitir-se a fluidez e conseqüentemente a rapidez.

A *Web* dispõe de várias ferramentas para a inserção de conteúdos e cada uma tem peculiaridades e recursos que a diferenciam das demais, tornando-se melhores para determinados fins.

No caso da Rapidez, existem ferramentas como o Mensageiro Instantâneo (MSN) que permitem acesso às informações em tempo real. Muitas instituições não oferecem serviços utilizando esse recurso devido à falta de recursos humanos disponíveis exclusivamente para esse tipo de atendimento. Entretanto é possível administrar o tempo de modo a determinar alguns horários do dia na qual a ferramenta poderá ser utilizada, oferecendo assim, uma prestação de serviço na *Web* mais rápida.

Outra ferramenta que está em pleno crescimento e combina com a Rapidez é o *Twitter*. (VIEIRA, 2009) Ele é um *microblog* de envio de mensagens curtas e tem como forte característica a rapidez com que as informações são veiculadas na *Web* e o extraordinário alcance, sendo que as mensagens podem chegar a 10, 100 ou 300 mil pessoas ao mesmo tempo. Dessa forma, seria bem empregado para avisos, divulgação, cobertura de eventos, promoção da imagem corporativa, *feedback*, enquetes, pesquisas, dentre outras possibilidades.

Segue abaixo, diretriz para inserção de conteúdos na *Web* baseadas na Rapidez.

#### **Diretriz:**

- uso das Tecnologias de Informação e Comunicação (*Web*) com características síncronas (em tempo real) como MSN e *Twitter*.

#### **Conseqüências:**

- forma diferenciada de comunicação com o público;

- rapidez no compartilhamento de informações.

- os recursos síncronos colaboram na tomada de decisão e oferecem informações privilegiadas devido à rapidez no acesso à informação por meio deles.

### **3 Exatidão**

Esta proposição de Calvino foi expressa por ele em três definições, a saber:

1) um projeto de obra bem definido e calculado; 2) a evocação de imagens visuais nítidas, incisivas, memoráveis; [...] 3) uma linguagem que seja a mais precisa possível como léxico e em sua capacidade de traduzir as nuances do pensamento e da imaginação. (1999, p.71).

A Exatidão é a capacidade de enxergar o que se deseja oferecer ao público com precisão e de

forma clara. Partir para as correções no uso da palavra, que também pode ser entendido como excessos que permeiam o mundo atual, como na *Internet* na qual a poluição de informações faz com que os conteúdos não sejam conhecidos (SIMEÃO; MIRANDA, 2005).

A Tecnologia de Informação e Comunicação, por meio das mídias, traz grande quantidade de dados e informações, dificultando a articulação entre uma informação e outra e sua análise (SANTOS, 2005). Essa invasão de informações deve-se ao fato das pessoas utilizarem e estarem conectadas quase o tempo todo a diversos equipamentos tecnológicos, seja televisão, telefone celular, aparelhos de rede móvel e principalmente à *Internet*.

O desafio da atualidade é buscar ordem no caos. Aproveitar as oportunidades que o advento das TIC proporcionam, buscando fazer uso pontual e racional de seus espaços a fim de atingir o público.

A Exatidão está relacionada com o pilar da validade de Senra (2002), na qual ele elucida que as informações são avaliadas quanto à adequação e à precisão.

Conforme Villela (2002), a Exatidão foca no que precisa ser comunicado. Engloba qualidades como objetividade: informação precisa e enxuta, direto ao ponto; concisão da informação, em textos curtos e sem dados desnecessários; *links* pertinentes para informações complementares.

Dessa forma, essencialmente sítios e *blogs* corporativos (que representam ferramentas da *Web* que abrangem grande quantidade de informações e de recursos audiovisuais) devem passar pelo planejamento do conteúdo informacional, utilizando linguagem clara e seleção de imagens e áudios de acordo com a mensagem que se pretende comunicar ou adequadas ao texto, com o objetivo de informar de modo preciso, claro, pontual e racional; evitando a poluição visual.

Seguem abaixo, diretrizes para inserção de conteúdos na *Web* baseadas na Exatidão.

#### **Diretrizes:**

- planejamento de conteúdos informacionais a serem introduzidos na *Web* por meio da Arquitetura de Informação, principalmente no caso de sítios e *blogs*;
- uso adequado de imagens e áudios;
- linguagem precisa.

#### **Conseqüências:**

- oferta de informação, produtos e serviços de forma precisa, clara, pontual e racional;
- evita-se a poluição visual, excluindo informações desnecessárias;
- facilita que conteúdos sejam conhecidos.

#### **4 Visibilidade**

A essência dessa característica é tornar visível ou acessível o que parece complicado de se obter. O tratamento das informações e a utilização das TIC são imprescindíveis para romper a barreira do tempo e do espaço e dinamizar o acesso às informações.

O valor de Visibilidade, apontado por Calvino, remete à questão de como pode o profissional da informação construir formas de representação para os estoques documentais, de modo que as informações e os documentos disponíveis sejam acessíveis. (SANTOS, 2005, p.136).

Além dos aparatos tecnológicos, os profissionais podem usufruir de outros recursos que colaborem com o acesso e compartilhamento da informação. Para Simeão e Miranda (2005) no contexto da Visibilidade de Calvino, o uso da imagem trabalha em favor das palavras. Assim como existe o processo nos quais as palavras fazem as vezes de uma imagem, interpretando-a, a imagem também é um modo de organizar as idéias e representá-las, fornecendo um sentido.

Nesse contexto, afora o tratamento da informação e a utilização das ferramentas das TIC, especialmente da *Web*, a apropriação de imagens para melhor comunicação concorre para um ganho no que se refere ao acesso e compartilhamento da informação.

Assim como Calvino, Senra (2002) também faz menção a essa característica em seu pilar da visibilidade, por meio de aspectos da acessibilidade e da aceitabilidade.

Neste pilar ele propõe que existam três tipos de atendimento aos usuários: auto-atendimento, atendimento padronizado e atendimento personalizado, sendo que “[...] uma vez que cada usuário perfaz um universo distinto, com desejos e com necessidades particulares e específicas, o sucesso da disseminação implicará mesmo o intenso promover e estimular do auto-atendimento.” (SENRA, 2002, p. 80).

Atualmente o melhor ambiente para promover o auto-atendimento é por meio da *Web*.

A digitalização de documentos pode ser considerada uma forma de tratamento da informação, pois seu processo tem o objetivo de preparar documentos para o fácil acesso à informação, tendo a *Web* como veículo de disseminação.

Quanto ao uso de imagens para apoiar e mesmo representar a informação, temos o *Flickr*, uma ferramenta da *Web 2.0* que funciona como um repositório de fotos, podendo estas serem copiadas e inseridas juntamente com textos na *Web* ou utilizadas como fonte principal de informação. Em seu sítio agrega *tags* (palavras-chaves) junto às fotos como forma de busca e recuperação de informações.

Seguem abaixo, diretrizes para inserção de conteúdos na *Web* baseadas na Visibilidade.

#### **Diretrizes:**

- promoção de mecanismos de auto-atendimento na *Web*;
- tratamento da informação antes de ser inserida;
- digitalização de documentos para acesso na *Web*;
- uso de imagens para apoiar ou mesmo representar as mensagens a serem transmitidas.

#### **Conseqüências:**



- rompe a barreira do tempo e espaço;
- permite que informações e documentos disponíveis localmente também estejam acessíveis na *Web*;
- melhor comunicação de conteúdos informacionais;
- facilita o acesso à informação.

## 5 Multiplicidade

No livro, Calvino (1999, p.121) compara “[...] o romance contemporâneo como enciclopédia, como método de conhecimento, e principalmente como rede de conexões entre os fatos, entre as pessoas, entre as coisas do mundo.”. Esta rede por sua vez, interage com a realidade e faz surgir novas conexões.

Para os pesquisadores Simeão e Miranda (2005) além da Multiplicidade é possível fazer uma analogia existente entre a comunicação na literatura e nas redes virtuais. Estas últimas são de natureza interativa, porém têm como traço mais relevante a multiplicidade das conexões efetuadas pelos usuários. Diante de alternativas possíveis nas redes, ele faz escolhas e constrói conhecimento. E quanto à tecnologia, ela por si só já é multiplicidade de escolhas, comunicando o mais rápido possível o maior número de idéias.

O valor da Multiplicidade está em dispor de várias formas de acesso à informação e de sua representação, com a finalidade de conceber pontos de vista diferentes e fundamentalmente considerar aspectos como: trabalho em equipe, cooperação e compartilhamento de recursos tanto humanos quanto materiais, de modo a haver espaço para a admissão de diversas visões de mundo (SANTOS, 2005).

Por meio dessa proposta também é possível identificar a máquina visionária pensada pelo americano Vannevar Bush (1945), o Memex, que funcionava por conexões associativas, semelhante aos atuais *links* do hipertexto encontrados no ambiente *Web*.

Na Multiplicidade três aspectos são verificados: a oferta de meios de acesso à informação que se manifestam de vários modos, como o físico e o virtual; o uso de ferramentas que proporcionam grande interação e cooperação entre pessoas, informação e conhecimento; e a utilização de vários suportes de informação, como texto, imagem, vídeo e áudio.

Um exemplo de serviço que representa o primeiro aspecto é a exposição virtual, uma forma de reproduzir exposições que acontecem em meio físico. A oferta em múltiplos canais de acesso à informação permite atingir um número maior de usuários.

Conforme Villela (2002) a Multiplicidade também possibilita a co-participação do público no desenvolvimento posterior de um fato, de um conhecimento, motivando o envio de comentários, idéias e informações complementares.

Nesse caso, o uso de ferramentas interativas da *Web 2.0* como o *blog*, os *microblogs* e recursos *Wiki* permitem a interação e participação do público agregando conhecimento aos conteúdos inseridos.

Seguem abaixo, diretrizes para inserção de conteúdos na *Web* baseadas na Multiplicidade.

### **Diretrizes:**

- oferecer produtos e serviços e acesso à informação que acontecem em ambiente local (físico) em seu equivalente na *Web*;
- uso de ferramentas que possibilitem a interação e cooperação para informação e conhecimento, como as da *Web 2.0*;
- uso de vários tipos de suporte de informação (como textos, imagens, vídeo e áudio) na *Web* para enriquecimento das informações.

### **Conseqüências:**

- atinge número maior de pessoas;
- possibilita interação e maior participação do público;
- maior eficiência na transmissão das informações.

## **6 Consistência**

A Consistência proposta por Calvino é visualizada sob dois aspectos: no sentido de dar integridade às informações e como suporte, utilizando as tecnologias para apoio na transmissão de informações.

No âmbito da Ciência da Informação seu valor é atribuído no momento da tomada de decisão, pois é conhecido o preço imposto pelas inconsistências das informações. A Consistência tem a ver com integridade, aperfeiçoamento e inteireza das informações, sua importância também é vista no uso das tecnologias da informação (SANTOS, 2005).

Nesse sentido, Simeão e Miranda argumentam:

Compreende-se consistência como uma arquitetura que considera todas as características citadas anteriormente, utilizando os recursos (técnicos e humanos) que poderão concretizá-la. De forma aplicada, representa a tecnologia de comunicação extensiva em rede com formatos que viabilizam uma ação integradora. (2005, p. 69).

Para estes mesmos autores, conforme a seqüência das conferências proferidas por Calvino, a consistência como último discurso seria uma etapa na qual todas as outras fossem revistas oferecendo os ajustes necessários, dando completude a sua obra. Ela remete à idéia de acabamento, fundamental ao estabelecimento de qualquer produto. Os autores situam produto como sendo todo objeto criado, sendo que aí pode se enquadrar desde uma obra literária até conteúdos inseridos na plataforma da *Web*.

Nesta proposição, o uso adequado de ferramentas, produtos e serviços refere-se, mais precisamente, a dar continuidade aos serviços que foram planejados e disponibilizados. O pilar da continuidade de Senra descreve a necessidade de “[...] que as informações tornadas disponíveis o sejam de modo sistemático e permanente antes que de modo avulso e eventual [...]” (2002, p.81).

A integridade e inteireza das informações estão vinculadas à veracidade e atualização dos dados disponibilizados ao acesso público. Quando se cria um produto ou serviço na *Web*, por meio de *site*, de *blog*, de *microblog* *Twitter*, de redes sociais e de outros recursos da *Web* 2.0, deve haver compromisso em mantê-los atualizados, com informações verossímeis.

Percorrendo esse caminho, alcança-se a consistência das informações, o que resultará em maior credibilidade por parte dos usuários que acessam os produtos e serviços.

Seguem abaixo, diretrizes para inserção de conteúdos na *Web* baseadas na Consistência.

### **Diretrizes:**

- dar continuidade a produtos e serviços, de forma que as informações estejam sempre atualizadas;
- promover a veracidade das informações inseridas na *Web*.

### **Conseqüências:**

- maior credibilidade entre os usuários;
- consistência das informações;
- evita-se o comprometimento da comunicação;
- auxilia na eficiência na tomada de decisões.

### **Considerações finais**

Ao finalizar o relato das seis propostas, verifica-se que a obra visionária de Ítalo Calvino escrita em 1985 se impõe como uma tendência atual reconhecida por diversos escritores e pesquisadores. A obra é uma direção a ser observada em relação ao comportamento do conteúdo no meio virtual; as propostas de leveza, rapidez, exatidão, visibilidade, multiplicidade e consistência reúnem características essenciais ao processo de inserção de conteúdo na *Web*.

Os argumentos até aqui demonstrados e a síntese exposta acima fazem provas de quão importantes são essas propostas quando se trata de planejamento de produtos e serviços no ambiente *Web*. Seguramente podem ser consideradas como recomendações a serem observadas.

Do mesmo modo como existem diretrizes implícitas, talvez essas características estejam sendo empregadas de forma igualmente implícita em conteúdos informacionais na *Web*. O caminho em direção à melhoria da qualidade nesse cenário está no planejamento de documentos que revelem diretrizes explícitas.

O que se pretendeu foi refletir a respeito de um caminho para a inserção dos conteúdos na *Web* de modo consciente em relação a algumas questões que podem passar despercebidas. E também evidenciar diretrizes no contexto das tendências atuais, tais como acesso, compartilhamento, cooperação e interação da informação e do conhecimento.

O planejamento de inserção de conteúdos na *Web* coloca a organização em uma posição de independência em relação às restrições orçamentárias, pois existem diversas ferramentas disponibilizadas nesse ambiente de forma gratuita ou a custo baixo. Pode haver desatualização das ferramentas, entretanto sempre estão surgindo novos recursos. Do que não se pode prescindir são os treinamentos para que os recursos humanos estejam aptos a operar os instrumentos disponíveis da *Web*.

Artigo recebido em 23/12/2009. Aprovado em 24/02/2010

## Referências

BARRETO, A. de A. A oferta e a demanda da informação: condições técnicas, econômicas e políticas. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 28, n. 2, 1999.

BUSH, V. As we may think. *The Atlantic Monthly*, v. 176, n. 1, p. 101-108, jul. 1945. Disponível em: <http://www.theatlantic.com/unbound/flashbks/computer/bushf.htm>. Acesso em: 27 jun. 2009.

CALVINO, Í. *Seis propostas para o próximo milênio*. 2. ed. São Paulo: Companhia das Letras, 1999.

CARDON, D. A inovação pelo uso. In: AMBROSIO, A.; PEUGEOT, V.; PIMENTA, D. (Coords.). *Desafios de palavras: enfoques multiculturais sobre as sociedades da informação*. [s.l.]: C & F éditions, 2005. p. 65-75.

FISHKIN, J. S. Possibilidades democráticas virtuais: perspectivas da democracia via internet. In: EISENBERG, J.; CEPIK, M. (Orgs.) *Internet e política: teoria e prática da democracia eletrônica*. Belo Horizonte: Ed. UFMG, 2002. p. 17-45.

GÓMEZ, M. N. G. de. Novos cenários políticos para a informação. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 31, n.1, p.27-30, jan./abr. 2002.

HENDLER, J. et al. *WEB Science: an interdisciplinary approach to understanding the web*. *Communications of the ACM*, v. 51, n. 7, July 2008. Disponível em: <http://webscience.org/documents/CACM-WebScience-Preprint.pdf>. Acesso em: 27 jun. 2009.

LÉVY, P. *O que é virtual*. São Paulo: Ed. 34, 1997.

PONJUÁN DANTE, G. Gestión de información: precisiones conceptuales a partir de sus orígenes. *Informação & Informação*, Londrina, v. 13, n. esp., p.26-38, 2008.

SANTOS, P. L. V. A. da C. Informação e tecnologia para o conhecimento: desafios da ciência da informação. In: Del Roio, M. (Org.). *A universidade entre o conhecimento e o trabalho: o dilema das ciências*. Marília: Unesp Marília Publicações, 2005.

SENRA, N. de C. Regime e política de informação estatística. *São Paulo em Perspectiva*, v. 16, n. 3, p. 75-85. 2002. Disponível em [http://www.journaldatabase.org/articles/43099/Regime\\_e\\_politica\\_de\\_info.html](http://www.journaldatabase.org/articles/43099/Regime_e_politica_de_info.html). Acessado em 28/06/2009

SIMEÃO, E.; MIRANDA, A. *Texto virtual e os sistemas de informação*. Brasília: Thesaurus, 2005.

VIEIRA, A. *Twitter: influenciando pessoas & conquistando o mercado!* Rio de Janeiro: Alta Books, 2009.

VILLELA, F. O lide do próximo milênio: propostas para adequação do conteúdo à mídia interativa, com uma visão global da *Internet*. In: CALDAS, Á. *Deu no jornal: o jornalismo impresso na era da Internet*. Rio de Janeiro: Ed. PUC Rio; Ed. Loyola, 2002. p. 162-179.