

AS GARANTIAS NO TEXTO DE FROEHLICH

Wálder MOREIRA*

wmoreira@fastnet.com.br

Solange Puntel MOSTAFA**

solange@aleph.com.br

O texto de Froehlich parece-nos importante em vários aspectos mas deve ser lido com certos cuidados, principalmente por aquela parcela de bibliotecários brasileiros mais resistentes à incorporação da Internet como "cosa nostra", isto é, coisa dos profissionais de informação.

Não são poucos os bibliotecários brasileiros que desprezam a Internet: alguns porque têm à mão tecnologias que acreditam ser substitutivas - como, por exemplo, o acesso a base de dados *online* ou em CD-ROM -, outros simplesmente por ignorá-la; outros ainda porque não se habituaram à leitura em língua inglesa (a língua "oficial" da Rede) e limitam suas impressões da rede mundial de computadores aos (parcos) recursos em língua portuguesa. O fato é que a Internet não tem sido, no Brasil, explorada a contento nem pelas bibliotecas nem pelos bibliotecários. Muitas bibliotecas e muitos bibliotecários estão achando que a *Internet* é coisa para os usuários finais, sem nenhuma interferência bibliotecária.

(*) Mestre em Biblioteconomia pela PUC-Campinas; professor do Departamento de Biblioteconomia da Fatea / Lorena-SP; bibliotecário do Instituto Santa Teresa

(**) Doutora, docente e pesquisadora da Faculdade de Biblioteconomia, Departamento de Pós-Graduação em Biblioteconomia e Ciência da Informação, PUC-Campinas

Como acreditamos no usuário final e acreditamos também no papel do bibliotecário junto ao usuário final, é preciso relativizar as críticas de Froehlich ao usuário final tanto quanto é preciso incentivar os bibliotecários a descobrir seu papel de intermediários neste processo. Imputar ao usuário final doses de idiotismo, como parece querer Froehlich, é tão contraproducente quanto isentar os bibliotecários de sua necessária intervenção junto à Internet; aqui concordaremos com o autor desde que distingamos, com o auxílio de Coelho Netto (1996), a figura do intercessor ("canal de salvação do usuário") daquele que exerce intermediação técnico-científica.

FROEHLICH E A LITERATURA DE AVALIAÇÃO DE FONTES ELETRÔNICAS

Ao citar o Cyberguide como um dos endereços de avaliação de fontes eletrônicas, Froehlich se irrita com a superficialidade com que o tema da avaliação é tratado na literatura: "velocidade de carregamento, recursos gráficos, primeiras impressões, isso não é qualidade. Qualidade tem a ver com conteúdo...". De fato, quase toda a literatura de avaliação de fontes eletrônicas refere-se mais a aspectos de funcionamento da página do que à análise de conteúdo da informação.

Há muita literatura impressa sobre avaliação de fontes eletrônicas, seja em artigos de revistas especializadas, seja em livros. Mas há também muita literatura na própria rede. Os textos variam em escopo e formato, indo desde repertórios organizados em diretórios (webliografias) até cursos de treinamento para a avaliação de fontes direcionados a públicos especializados, como o de Kovacs para os bibliotecários ou o *Cyberguides* e suas instruções acerca da avaliação de fontes voltadas para professores e estudantes de primeiro e segundo graus.

Os textos variam também em profundidade indo desde receitas pontuais como as preparadas por Alexander & Tate (1996) até as mais teóricas como as reflexões de Tillman (1997). Não faltam

também instrumentos de coleta de dados para essas avaliações assinados por especialistas de mídia ou por tecnólogos educacionais. Há relatos até de pesquisa para a construção dos instrumentos como a relatada por Wilkinson et al. (1997) do Departamento de Tecnologia Educacional da Universidade da Geórgia (USA), relato de extensa pesquisa para levantar indicadores e critérios de avaliação.

Bem ou mal essa enorme massa de literatura de avaliação de fontes eletrônicas abrange em maior ou menor grau os cinco critérios de avaliação de fontes impressas tão conhecidos dos bibliotecários: acuidade, autoridade, objetividade, atualização e cobertura; claro que adaptados para o meio eletrônico. Com esses critérios quer-se assegurar a confiabilidade da fonte em termos das credenciais de autor e editor; somam-se ou sobrepõem-se aos elementos externos ao texto, como autor, título, editora e data de edição, outros elementos agora propriamente eletrônicos como nível de interatividade da página (ou fonte) - já que a Internet é um ambiente interativo - e o seu nível de metainformação, vez que uma das peculiaridades da informação virtual é a diluição das fronteiras entre informação e representação.

O pragmatismo americano aparece em muitos autores na forma de uma "checklist" do que deve ser avaliado. É contra esse pragmatismo que Froehlich está indo. Começamos pelos conselhos pontuais (e práticos, segundo seus próprios autores¹). Henderson (1997) é bastante coloquial nas suas cinco principais recomendações:

"Certifique-se que você está no lugar certo... quando na dúvida, duvide mesmo...considere a fonte... saiba o que está acontecendo...observe os detalhes".

Referindo-se à natureza da fonte de informação, Henderson (1997) faz alusão à debatida questão da autoridade do autor: "o objetivo da página é informar, persuadir ou vender algo?". Para que se encontre uma resposta adequada recomenda a identificação da instituição onde o autor está filiado e a breve checagem na parcela informativa de domínio do URL (se ".com", ".edu" ou ".net"), uma identificação que já vai se tornando comum em todos os autores de avaliação de coleções e/ou fontes eletrônicas de informação. Já na

seqüência de passos práticos de Kirk (1996) aparecem mais cinco categorias de análise na avaliação de fontes eletrônicas: autoria, editoria, atualidade do tema, ponto de vista do texto, referência a outros textos na literatura e acuidade ou precisão da informação. Desses cinco critérios, a autora destaca três que podem ser checados automaticamente, isto é, eletronicamente: autor, casa publicadora e atualidade do documento: assunto do seu segundo texto (Kirk 1997):

"Muito bem, onde estamos na geografia do ciberespaço? Há um cabeçalho ou uma nota de rodapé que indique alguma filiação? Uma marca d'água ou um logotipo que faça a mesma função? Um link que nos leve para a homepage onde habita o documento? Um link para enviarmos uma mensagem ao gerente de rede do site?"

Do ponto de vista bibliotecário, não são muito diferentes as cobranças de Froehlich e dos demais autores bibliotecários norte-americanos. As diferenças começam a ficar marcantes quando Froehlich ultrapassa as competências bibliotecárias indo dar em formulações mais propriamente sociológicas e filosóficas como a relação entre o público e o privado na formulação de políticas explícitas. Até mesmo as políticas tácitas (metadados e outros aparatos de controle) não são do conhecimento comum dos bibliotecários para aproximá-los de Froehlich. E por isso, o seu texto pode ser considerado um pouco mais sério do que a maioria da literatura no assunto.

Essa literatura forma um amontoado de senso comum só distinguível pela subjetividade de cada autor, de onde vem o quase prazer de lê-los. Observe como escreve Harris (1997):

"Pense sobre a sessão de revistas na papelaria do seu bairro. Imagine-se cego pegando uma revista. Você pode estar pondo a mão num tablóide dizendo que Elvis mora com os alienígenas do além tanto quanto pode pegar a revista Times. Bem-vindos à Internet. Espero que minhas analogias sejam úteis para mostrar a variedade de informação na Internet em termos de acuidade, credibilidade e valor....."

Percebe-se que a argumentação de Harris é bem semelhante à desenvolvida por Henderson (1997): aquele também vê necessidade de uma pré-avaliação do tipo pare, olhe, veja onde você está. Nas palavras de Harris:

"...take a minute to ask yourself what exactly you are looking for. Do you want facts, opinions (authoritative or just anyone") reasoned arguments, statistics, narratives, eyewitness, reports, descriptions?"

Conquanto a argumentação é a mesma, muda o estilo dos autores. Aquele "Bem-vindo à Internet" de Harris prende o leitor no meio da livraria. Não raro os autores que escrevem sobre Avaliação de Fontes Eletrônicas listam, no final do texto, aquilo que consideram ser suas recomendações (nesse sentido são também intercessores) em expressões do tipo "meus critérios" ou "my checklist", às vezes desenvolvendo até acrônimos como o do próprio Harris com o seu CARS (*Credibility, Accuracy, Reasonableness, Support*). Mesmo autores mais teóricos como é o caso de Tillman (1997) não fogem à tentação:

"...my key indicators of quality (my checklist): Ease of finding out the scope and criteria for inclusion that lets me see whether there is a match with my needs. Ease of identifying the authority of authors, the currency, the last update, what was updated, stability of information (can I rely on it staying here? Ease of use in terms of both convenience or organization and speed of connection."

Quando o texto não é assinado por um autor pessoal, apesar de seu autor estar sendo referenciado na página, desaparecem os posseiros e os critérios vem pontuados com o (às vezes) útil pragmatismo americano. É o caso de Alexander & Tate (1996), duas bibliotecárias de referência da Widener University (Pa, EUA). O que tem de melhor nessas autoras é a sua contraposição dos cinco critérios tradicionais de avaliação de fonte impressa com a sua adaptação para fonte eletrônica; além dos critérios acuidade, autoridade e objetividade já mencionados também pelos demais avaliados-

res, Alexander & Tate (1996) apontam a especificidade do quesito Atualidade (currency) e Cobertura na rede.

A SERIEDADE DOS CONTEUDISTAS

A "seriedade" dos conteudistas precisa ser relativizada para não cairmos no moralismo dos conteúdos verdadeiros ou no moralismo da melhor mídia, se eletrônica ou impressa. Os quinhentos anos de impressão gutenberguiana contra os cinco anos de consolidação da *Web* explica nossas resistências e nossos deslumbramentos. Os ressentidos não se ressentem sem razão. Os deslumbrados não se deslumbram sem razão. Ao respeitarmos os dois grupos nos quais quase todos nós nos constituímos (há um quê de ressentimento e de deslumbramento em cada um de nós) é preciso respeitar também o usuário final como capaz de criar sua própria ordem; do contrário teremos que admitir a insuficiência de 3000 anos de Biblioteconomia no estabelecimento e na popularização das regras do seu jogo. Todas os mecanismos de controle informacional vigentes na Internet, de alguma maneira, absorvem as técnicas milenares da Biblioteconomia, ainda que a parte mais elaborada da Biblioteconomia como a criação de metadados e a construção de vocabulários esteja ainda por se popularizar. Nem é por acaso essa impopularidade da parte nobre da área; trata-se de uma especialização; o desenvolvimento de tais aspectos é complexo até mesmo para os profissionais de informação: por isso a Ciência da Informação se justifica como uma área complexa a exigir pesquisa e desenvolvimento; o senso comum da área, contudo, está presente em cada página da Internet, tendo até mesmo críticos de mesmo nível.

A crítica fundamental de Froehlich parece ser a ausência de parâmetros adequados de revocação e precisão na obtenção de recursos informacionais na *Internet*. Nós preferimos questionar tais conceitos quando aplicados à *Web* dado o fato de sua ligação visceral com o que Cronin & Hert (1995) chamam de "metáfora do contêiner" em referência às bases de dados tradicionais. Medidas de revocação

e de precisão existem em função de um total de documentos, não podem prescindir deste quantum sobre o qual são calculados os índices de acerto na recuperação. Ora, este quantum simplesmente não existe na Internet. Ou é inatingível (Moreira, 1998).

Acreditamos, ainda, que os conceitos de revocação e de precisão são por demais lógico-formais para a especificidade do meio virtual. É sabido o valor da serendipidade como estratégia de conhecer o novo. Nesse sentido, não existem páginas irrelevantes na *Internet*. É preciso que se considere a natureza hipertextual da *Web*. Ainda que o primeiro conjunto de resultados de uma busca possa ser irrelevante, nada impede que a relevância esteja embutida em *links* que aprofundem o assunto. Da mesma forma que não existe o pesquisador de um livro só, também não existe o internauta de uma página só; inclusive porque nunca foi tão fácil deslocar-se de um (hiper) texto para outro. Ainda que quantidade não se traduza em critério de qualidade, não é possível que um conjunto de páginas minta coletivamente. Vem de Lévy (1998) a resposta mais adequada para as garantias de Froehlich:

"... uma espécie de opinião pública funciona na Internet. Os melhores sites, muitas vezes, são citados ou exibidos como exemplo em revistas, catálogos ou índices (impresos ou on line). Vários links de hipertextos conduzem a esses 'bons' serviços. Em contrapartida, são raros os links que drenam os internautas para os sites cujo valor informativo é fraco ou empobrecedor".

Por isso é que além da alfabetização em inglês e informática como propõe Froehlich há também a necessidade de alfabetizar-se em construção de relacionamentos na Rede. Não se conhecem bons *sites* de antemão, de forma gratuita, sem arriscar-se na navegação, risco para os quais tanto o usuário final quanto o bibliotecário precisam estar abertos.

A estrutura hipertextual da *Web* não relaciona somente os textos ou os documentos entre si em possibilidades infinitas, mas o faz igualmente com as pessoas e com os grupos de interesse. Não é outra a origem do pensamento expresso na advertência de Lévy (1998):

"... não é preciso imaginar o ciberespaço povoado de indivíduos isolados e perdidos entre uma enormidade de informações. A rede é, antes de tudo, um instrumento de comunicação entre pessoas, um laço virtual em que as comunidades auxiliam seus membros a aprender o que querem saber (...) toda a inteligência coletiva do mundo jamais dispensará a inteligência pessoal, o esforço individual e o tempo necessário para aprender, pesquisar, avaliar e integrar-se a diversas comunidades, sejam elas virtuais ou não".

(RE)AVALIAÇÃO

Os novos procedimentos automatizados para o trato da informação deixaram visíveis a criatividade humana na construção de novas estratégias de ensino e pesquisa. Essa visibilidade dos coletivos humanos e de seus agenciamentos sócio-técnicos redireciona os processos de avaliação, que então passam a fazer parte da construção mesma do real. A avaliação vai se dando como uma das etapas da fabricação de produtos e processos, fugindo um pouco da noção de *feedback* que alimentou tanto nossas representações nessas últimas décadas.

Trata-se de tomar a noção de *feedback* não como acontecimento de fim de linha que viria retroalimentar os inícios dos procedimentos. A metáfora popularizada pela *Internet* "Em permanente construção" está aí nas páginas dos nossos novos livros, quiçá para nos mostrar que essa construção é de uma outra ordem.

A ordem de que nos falam os pós-estruturalistas: uma ordem não linear, uma seqüência diferente daquela que tem começo, meio e fim: a rigor é a noção mesma de fim que está sendo desconstruída e junto com ela questiona-se também a noção de verdade, de totalidade, de ciência como caminho seguro para se chegar a um final feliz. Não há mais necessidade de pensarmos no

todo orgânico até porque não há mais todo; não há mais fonte plena ou verdadeira.

Escolas, currículos, conhecimentos, programas de ensino, bibliografias ou webliografias são recortes possíveis. Nem verdadeiros, nem falsos. Trabalha-se mais com a noção de aproximação. Dos referenciais marxistas valoriza-se hoje o nome de L. Goldman (1970) com a noção de consciência possível.

Dos pós-marxistas e, apesar das diferenças entre eles, valoriza-se nomes como Lyotard (1990) , Foucault (1995), Rorty (1994), Lévy (1993), autores que não estão mais falando em consciência ou em "conscientização" por estarem já inscritos no programa do sujeito discursivo coletivo e fundado. Fundado não numa suposta consciência transcendental. À rede de atores de Latour (1997) vem se somar aos "coletivos humanos" de Lévy (1993) : é assim que Lévy vai trabalhar o conceito de ecologia cognitiva construída a partir não de um sujeito transcendental, individual, psicológico mas grupal, coletivo, concreto apontando para o aspecto coletivo do pensamento e das práticas. Práticas que desde a década de 70 Lyotard já advertia que mudariam o estatuto do saber.

Nesta nova configuração inserem-se as fontes eletrônicas de informação, verdadeiros "coletivos inteligentes" ou "híbridos" como quer Latour (1997). Híbridos naquele sentido apontado por Mostafa & Oliveira (1997):

"... coleção de biblioteca agora inclui conversas e centenas de outros catálogos; biblioteca pode também ser museu; hospital também é biblioteca; mensagens pessoais são também mensagens científicas; conversa é livro e catálogo vira documento. O "paper" tradicional se aproxima da conferência e os trabalhos em progresso aproximam-se do artigo publicado. A convergência de processos, formatos, instituições e serviços revoluciona a Biblioteconomia por inteiro."

Por isso, as garantias no texto de Froehlich precisam ser re(avaliadas).

REFERÊNCIAS

- ALEXANDER & TATE. **Review of the five traditional print evaluation criteria.** [on-line] URL <http://weber.u.washington.edu/~libr560/NETEVAL/criteria.html> 1996.
- COELHO NETTO, José Teixeira. Do paradigma do acervo para o paradigma da informação. In: SIMPÓSIO BRASIL-SUL DE INFORMAÇÃO, Londrina, 1996. **Anais...** Londrina: UEL, 1996 p. 15-30.
- CRONIN, Blaise & HERT, Carol A. Scholarly foraging and network discovery tools. **Journal of Documentation**, v. 51, n. 4, p. 388-403, dec. 1995.
- FOUCAULT, Michel **A arqueologia do saber.** Rio de Janeiro, Forense Universitária, 1995.
- FROELICH, Tom. **Caveat Web Surfer!** Transinformação, v. 10, n. 2, p. 15-37, maio/ago 1998.
- GOLDMAN, Lucien. Importância do conceito de consciência possível para a informação. In: **O conceito de informação na consciência contemporânea;** Colóquios Filosóficos Internacionais de Royaumont. Rio de Janeiro, Paz e Terra, 1970.
- HARRIS, Robert **Evaluating Internet Research Sources.** Disponibilizado na URL: http://www.sccu.edu/faculty/R_Harris/evalu8it.html.
- HENDERSON, John **ICY ou See: T is for thinking.** Disponibilizado na URL: <http://www.ithaca.edu/library/Training/hott.html> 1997.
- KIRK, Elizabeth. **Evaluating information found on the Internet.** Disponibilizado na URL: <http://milton.mse.jhu.edu.edu:8001/research/education/url.html> 1996. Last modified 3.5 98.
- _____. **Understanding and decoding URLs.** Disponibilizado na URL: <http://milton.mse.jhu.edu:8001/research/education/url.html>, 1997.
- LATOUR, Bruno **Jamais fomos modernos.** Rio de Janeiro, Ed. 34, 1994.
- LÉVY, Pierre. **As tecnologias da inteligência: o futuro do pensamento na era da informática.** Rio de Janeiro: 34, 1993.

- _____. Um sistema auto-regulador. **Folha de São Paulo**, São Paulo, 12 abr. 1998, Mais!, p. 3.
- LYOTARD, Jean-François. **O Pós-moderno**. 3.ed. Rio de Janeiro: José Olympio, 1990.
- MOREIRA, Wálter. **Biblioteca Tradicional X Biblioteca Virtual: modelos de recuperação da informação**. Campinas: PUC-CAMPINAS, 1998. (Dissertação de Mestrado).
- MOSTAFA, Solange Puntel & OLIVEIRA, Rosa Maria V. B. O Proin da Puccamp. **Transinformação**, Campinas, v.9, n.2, p. 27-34, mai./ago. 1997.
- RORTY, Richard. **A filosofia e o espelho da natureza**. Rio de Janeiro, Relume-Dumará, 1994.
- TILLMAN, Hope H. **Evaluating quality on the net**. [on-line] URL <http://www.tiac.net/users/hoef/findqual.html> 1997.
- WILKINSON, Gene et al. **Consolidated listing evaluation criteria and quality indicators** 1997. Disponibilizado em <http://itech1.coe.uga.edu/Faculty/gwildinson/AACE97.html>.