



**XI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação**  
Inovação e inclusão social: questões contemporâneas da informação  
*Rio de Janeiro, 25 a 28 de outubro de 2010*

**GT 2: Organização e Representação do Conhecimento**  
Modalidade de apresentação: comunicação oral

## **A ABORDAGEM DIALÓGICA NA INDEXAÇÃO SOCIAL**

**Roger de Miranda Guedes**

Universidade Federal de Minas Gerais

**Maria Aparecida Moura**

Universidade Federal de Minas Gerais

**Eduardo José Wense Dias**

Universidade Federal de Minas Gerais

**Resumo:** A indexação social é um modelo de indexação orientada pelo usuário, caracterizada pela descentralização dos processos de organização da informação no ambiente *Web* bem como dos papéis dos sujeitos envolvidos nas esferas de gerenciamento, fluxos e acesso à informação. Buscou-se, nos pressupostos do pensamento dialógico, de Mikhail Bakhtin, insumos teóricos que pudessem elucidar a natureza das ações interdiscursivas recorrentes na indexação social. As investigações pautaram-se no *software* social, gerenciador de *bookmarks*, *Delicious*, onde foi possível coletar dados dos usuários e de seus comportamentos. Observou-se que o posicionamento linguístico-filosófico acerca da linguagem, defendido por Bakhtin, pode auxiliar na compreensão dos fenômenos que envolvem a prática da indexação social.

**Palavras-Chave:** Indexação social. Folksonomias. *World Wide Web*. Dialogismo.



## **INTRODUÇÃO**

Ao possibilitar um novo olhar para a organização da informação o contexto digital ensejou diversas extrapolações reflexivas, que eram pouco viáveis de se pensar no contexto físico. Esta situação tende a acarretar pontos de transbordamentos nos fundamentos da ciência da informação. Se por um lado os avanços – tecnológicos e humanos – ampliam os domínios para produção, armazenamento, organização e disponibilização da informação, por outro lado esta conjuntura alenta os pesquisadores da área a refletir sobre novos aportes teóricos que permitam entender os fenômenos informativos no cenário da *World Wide Web* (GONZÁLEZ DE GÓMEZ; GRACIOSO, 2007).

As autoras supracitadas acreditam que é preciso argumentar, inclusive, até que ponto as teorias que até então ancoravam a ciência da informação podem contribuir para explorar o contexto virtual em vigor. Esta é a problemática que motivou a presente investigação.

Aportando-se em uma teoria lingüístico-pragmática, mais precisamente o pensamento dialógico de Mikhail Bakhtin, este trabalho explora o modelo de representação da informação orientado pelos usuários – intitulado neste trabalho como indexação social – presente em ambientes *Web 2.0*.

A adoção da abordagem dialógica justifica-se parcialmente baseando-se no pressuposto de que a indexação é uma prática comunicativa (RAFFERTY; HIDDENLEY, 2007). Considera-se então que as manifestações de aspectos dialógicos da linguagem podem tornar-se o ponto de partida para a teorização dos fenômenos informativos na indexação social.

Acredita-se que os postulados de Bakhtin sobre as dimensões pragmáticas da linguagem bem como sua natureza interdiscursiva possam ser insumos para reflexões acerca do modelo descentralizado de organização da informação, caracterizado pela alta interatividade entre os sujeitos e pela construção colaborativa de esquemas de representação da informação, nos ambientes sociais semânticos assistidos na *Web* contemporânea.

Nas próximas seções deste trabalho discorre-se sobre o panorama e tendências em organização da informação na *Web*, perpassando as classificações sociais e suas



variadas designações. Em seguida é apresentada uma síntese do pensamento dialógico de Mikhail Bakhtin. Logo depois relata-se os procedimentos metodológicos bem como a ferramenta social selecionada para a observação do fenômenos. Adiante busca-se expor algumas reflexões resultante da abordagem descritiva e exploratória que a investigação possibilitou.

## **WEB CONTEMPORÂNEA**

Um dos fatores que contribuiu para a rápida difusão e aceitação da *World Wide Web* foi a invisibilidade relativa dos pólos de emissão e controle dos conteúdos. A Internet, assim como a *Web*, são meios de comunicação com alto grau de autonomia, sem ponto ou políticas claras acerca de seu controle editorial. O que as transformaram em mecanismos que possibilitassem a formação de grupos e comunidades que compartilhavam os mesmos interesses, além de um poderoso veículo de mídia comercial. Segundo Castells (1999, p. 440), a *Web* propiciou agrupamento de interesses e projetos comuns na Rede, “superando a busca caótica e demorada da Internet pré-WWW. Com base nesses agrupamentos, pessoas físicas e organizações eram capazes de interagir de forma expressiva no que se tornou, literalmente, uma Teia de Alcance Mundial para comunicação individualizada, interativa”.

Essas características elevaram a *Web* em nível de fenômeno tecnológico e social sem precedentes. “Os consumidores [...] também são os produtores, pois fornecem conteúdo e dão forma à teia” (CASTELLS, 1999, p. 439). Dessa forma, devido ao alto grau de interatividade e liberdade de acesso a *Web* se configura como uma rede orgânica e viva, sendo moldada aos olhos – e mãos – das centenas de milhares de usuários que a acessam.

Na ótica da ciência da informação a *Web* representa uma esperança e, ao mesmo tempo, um desafio. Se por um lado esta tecnologia age como um meio para guarda, trocas e fluxos de informação em contexto digital, facilitando o acesso e encurtando distâncias de mensagens, por outro, esta mesma facilidade de inserção, edição, publicação e replicação de informação carece de fundamentos adequados para organização e recuperação.



Desde o seu surgimento a *Web* vem passando por grandes mudanças, não só no âmbito tecnológico como também por mudanças histórico-social centradas no usuário, de uma rede marcada inicialmente pelos interesses comerciais a *Web* passa a ser vista como uma plataforma de serviços e poderoso meio de comunicação. O que condiz com sua gênese, pois, facilitar o compartilhamento de informação entre comunidades e indivíduos foi um dos objetivos principais da criação na Internet.

No início da década de 2000, houve o estouro da bolha tecnológica que se formou em torno dos recursos da Internet – sobretudo da *Web* – no cenário econômico mundial. Naquela época, aconteceu uma sessão de *brainstorming*, realizada pelas empresas do setor informático, *O'Reilly* y *MediaLive International*, para discutir e tentar compreender o que as companhias e sites da *Web*, que haviam sobrevivido a crise, tinham em comum. Notaram algumas aplicações, recursos e regularidades presentes nestes sites que justificavam seus sucessos.

Para distinguir o grupo de sites exitosos daqueles que não superaram a crise foi sugerido a expressão *Web 2.0*, referindo-se ao primeiro grupo (O'REILLY, 2005). Assim, *Web 2.0* tornou-se um popular conceito para qualificar a nova geração de *sites*, *softwares*, programas e serviços *Web* centrados no usuário e que priorizam a interação.

## **FUNDAMENTOS DE ORGANIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO NA WEB**

De acordo com Rowley (2001), são quatro as abordagens principais disponíveis para acessar informações em ambientes *Web*. São campos e/ou pontos de acessos em que se baseia a organização na *Web*, a saber: o endereço de um site ou recurso (um *software*, um arquivo, etc.) disponível em rede, isto é, a *url* (*Uniform Resource Locator*); os *hiperlinks*, ou seja, as ligações (referências cruzadas) presente entre os sites; os *menus*, na forma de diretórios e pastas; e os motores de busca. Geralmente, estas abordagens são oferecidas simultaneamente aos usuários, mas, é interessante ressaltar que nem todas as *webpages* fazem uso das quatro abordagens.

Deduz-se que as quatro abordagens apontadas por Rowley (2001) são instâncias de organização e acesso à informação em contexto virtual que normalmente são gerenciadas por profissionais especialistas ou por máquinas.



Os pontos destacados por Rowley (2001) são essenciais para tornar os recursos de informação da *Web* acessíveis. Mas o que se percebe, a partir da emergência da *Web 2.0*, e, conseqüentemente do aumento ainda mais acelerado de conteúdo na *Web*, são os serviços e iniciativas adotados no ambiente *Web* para auxiliar a organização da informação digital, baseados em ferramentas de gerenciamento de informação voltadas exclusivamente para o usuário. Moura (2009a) classifica essas ferramentas sociais como pertencentes a um grupo de instrumentos de organização da informação mais abrangente, denominado ferramentas ontológicas. De acordo com a autora, as ferramentas ontológicas seriam

[...] estruturas informacionais contextualizadas, derivadas de esquemas intelectuais mais complexos e desenvolvidos sob um ponto de vista e com um propósito específico. Tais ferramentas têm por objetivo orientar os sujeitos no entendimento acerca do conhecimento em áreas específicas bem como na adoção consciente desses esquemas representacionais em sistemas de organização e recuperação da informação (MOURA, 2009a, p. 62).

Segundo Johnson (2003, p. 162) a sobrecarga de informação apresentada por bilhões de páginas da Internet forçou “o desenvolvimento de novas ferramentas para administrar essa saturação, instrumentos que eliminam a necessidade de editores ou arquivistas centralizados, ferramentas que se apóiam em toda a comunidade de usuários para resolver seu problema”.

Entre as principais ações dessas ferramentas está a atribuição de etiquetas (*tagging*) pelos usuários aos itens compartilhados e, como consequência, a geração de índice de descritores que possibilite posteriormente a recuperação dos itens etiquetados. À totalidade desse processo se dá o nome de *folksonomia* que significa, de um modo geral, a classificação feita por pessoas (QUINTARELLI, 2005).

Estas ferramentas se tornaram alvo de estudos para a ciência da informação por proporcionarem o desenvolvimento de uma filosofia de auto-organização em ambientes virtuais, uma vez que todos os usuários de um ambiente têm acesso e poder de gerenciamento de todo o conteúdo disponível sem que exista explicitamente uma política ou instrumento regulador.

Uma etiqueta (*tag*) criada por um usuário pode ser utilizada por todos os outros, assim como um item classificado por um usuário também é livre para ser classificado por quem quiser, criando um ambiente propício ao desenvolvimento do conhecimento



coletivo. Esse conhecimento emerge de um sistema governado por forças *bottom up*, isto é, da periferia para o centro.

## **FOLKSONOMIAS**

A emergência do ciberespaço aliado à potencialidade de *softwares* inteligentes e de ferramentas sociais da *Web 2.0* propiciam um ambiente ideal para que haja o movimento de descentralização da organização da informação. As folksonomias estão no centro deste arranjo.

Folksonomia é um neologismo criado por Thomas Vander Wal, em 2004, e consiste na junção das palavras *folk* (povo, pessoas) e *taxonomy* (taxonomia). “Folksonomia é o resultado da livre marcação pessoal de informações e objetos (qualquer coisa, com uma *url*) para uma recuperação do mesmo. A marcação é feita em um ambiente social (geralmente compartilhada e aberta aos outros). A folksonomia é criada a partir do ato de marcação pela pessoa que consome a informação<sup>1</sup>” (VANDER WAL, 2007, *online*).

A expressão seria uma forma de pensar na organização de informação do ponto de vista de seus usuários. Tais procedimentos sobrepõem, em alguma medida, as tradicionais classificações do conhecimento, geralmente aplicadas a organização de documentos físicos, elaboradas por especialistas e construídas baseando-se em arranjos hierárquicos.

Encontram-se na literatura sobre o tema duas linhas de pensamento sendo que a primeira considera o conceito folksonomia como o produto da atividade de etiquetagem do usuário, tais como Lund *et al.* (2005), Mathes (2004), Trant (2009) e Vander Wal (2007), o que justifica se for pensado que uma taxonomia é o resultado de uma classificação terminológica de um determinado campo do conhecimento, assim a folksonomia seria o resultado funcional da classificação terminológica de um determinado usuário.

Já uma segunda linha de pensamento, adotada por autores como Hammond *et al.* (2005), Quintarelli (2005), Shirky (2004) e Voss (2007), trabalha o conceito folksonomia a

---

<sup>1</sup> “Folksonomy is the result of personal free tagging of information and objects (anything with a URL) for one's own retrieval. The tagging is done in a social environment (usually shared and open to others). Folksonomy is created from the act of tagging by the person consuming the information.”



partir de uma perspectiva sistêmica, considerando a folksonomia como uma nova abordagem para modelos de organização da informação em ambientes virtuais, assim a folksonomia significaria todo o processo para se chegar ao resultado final.

Como as duas formas de pensamento não são excludentes adotou-se ambas neste trabalho, uma vez que uma e outra são pertinentes e utilizadas para discorrer sobre aspectos da organização da informação na *Web*.

A folksonomia, enquanto abordagem, demonstra um alto grau de aceitabilidade em ambientes virtuais e dinâmicos, como a *WWW*, devido diminuição de custos e tempo para o usuário. Isto acontece pelo fato de não existirem hierarquias complexas ou alheias aos modos do usuário lidar com a informação.

Nos sistemas folksonômicos a representação se dá de forma relacional e associativa, muito parecido com a dinâmica de funcionamento da mente humana. O usuário simplesmente interpreta o conteúdo da maneira que faz mais sentido para ele ou para uma comunidade de referência e classifica aquele conteúdo.

Assim como a indexação baseada na linguagem livre em ambientes físicos, a folksonomia é criticada pela falta de controle de vocabulário e padrões classificatórios (MATHES, 2004; SHIRKY, 2004; QUINTARELLI, 2005). Devido à liberdade dada ao usuário no processo de *tagging*, problemas de sinônimos, polissemia e inflexão de palavras tornam-se mais recorrentes.

Outra fragilidade, apontada pelos autores supracitados, é a estrutura plana das folksonomias. Devido à falta de hierárquica e especificações não há possibilidade de definir a intensidade das relações entre as *tags* que compõem as folksonomias, todas as marcas possuem mesmo valor e se encontram no mesmo nível.

No entanto, segundo Quintarelli (2005), nem todas as limitações são defeitos, tudo seria uma questão de escolha. Existe uma perda decorrente da adoção das folksonomias, mas os ganhos podem compensar, sobretudo quando se trata de gerenciamento e organização de informações no ambiente *Web*.





## **INDEXAÇÃO SOCIAL**

A ação mais explícita na folksonomia enquanto processo é a indexação, e, como apresentado nos parágrafos anteriores, conhecida nos ambientes virtuais por *tagging*, ou seja, a ação da etiquetagem. Revisitando a literatura científica da área de biblioteconomia e ciência da informação, verifica-se que antes mesmo da popularização desta modalidade de representação da informação na *Web* autores que trabalham com formas de indexação alternativa já estudavam o assunto.

Lancaster (2004) já dizia que para certos tipos de materiais, a indexação orientada pelo o usuário pode até ser mais importante do que o é no caso de artigos de periódicos, livros, ou relatórios técnicos.

A indexação executada pelo usuário também é estudada por Raya Fidel (1994), em seus apontamentos acerca da orientação da indexação. No trabalho do referido autor percebe-se o dispêndio que este tipo de indexação produz no contexto físico, afinal, Fidel (1994) se referia a esta ação realizada em bibliotecas, centros de documentos e outros ambientes dotados de materialidade. Dificuldades que não são encontradas no contexto virtual, onde as potencialidades das tecnologias de comunicação e de rede transforma a indexação orientada pelo usuário em uma aliada, na organização dos artefatos de informação.

Por ser um tema de recentes estudos e pela diversidade de profissionais que se interessam pelo assunto ainda não há um consenso na terminologia utilizada no ambiente *Web* (MERHOLZ, 2005). Na literatura da área podemos encontrar diferentes conceitos para nomear a indexação realizada pelo usuário com o propósito de organizar conteúdos em ambientes coletivos e de compartilhamento, algumas das mais expressivas são: indexação social (HASSAN-MONTERO, 2006), indexação democrática (RAFFERTY; HIDDENLEY, 2007), etnoclassificação (MERHOLZ, 2004), classificação distribuída (MEJIAS, 2004), além de expressões mais populares entre pesquisadores e adeptos das ferramentas sociais, como etiquetagem social, etiquetagem colaborativa, classificação social (VOSS, 2007).

Ressalta-se que será dada ênfase no uso da expressão 'indexação social', uma vez que, em consonância com o objetivo do trabalho e referencial teórico adotado, e,





atentando para a área do conhecimento de onde emerge a presente pesquisa, acredita-se que esse seria o conceito mais adequado para tratar do assunto.

A indexação social é definida por Hassan-Montero (2006, *online*) como

[...] um novo modelo de indexação, em que são os próprios usuários ou consumidores dos recursos os que levam ao cabo sua descrição [...] A descrição de cada recurso se obteria por agregação, ou seja, um mesmo recurso seria indexado por inúmeros usuários, dando como resultado uma descrição intersubjetiva e portanto mais fiel que a realizada pelo autor do recurso<sup>2</sup>.

O autor chama a atenção que seria válido se referir a esse novo modelo somente em sistemas que permitem uma indexação agregada, ou seja, onde vários usuários indexam um mesmo recurso. A atribuição de etiquetas, quando feita apenas pelo próprio autor do recurso, não pode ser considerada um modelo inovador.

É importante ressaltar, segundo Moura (2009b), se considerarmos o sentido amplo do conceito “social” todas as modalidades de indexação são sociais, afinal, a indexação é desempenhada por pessoas, salvo a indexação automatizada, embora até esta tenha algum princípio humano operando. Porém o que está em jogo para a explanação do significado da indexação orientada por usuários em ambientes *Web* seria o seu caráter coletivo e igualitário. Dessa forma,

[...] a expressão “indexação social”, se justifica não apenas pelo fato da ação ser concretizada por indivíduos, mas também por ser um ato colaborativo e democrático, onde o papel de todos os sujeitos tem o mesmo valor e peso dentro do sistema (GUEDES; DIAS, 2010, p. 50).

São os próprios usuários que estabelecem entre si o significado e valor para a linguagem. Como ratifica Quintarelli (2005, *online*) “a relação dos significados dos conceitos emerge por meio de um contrato implícito entre os usuários<sup>3</sup>.”

Este contrato social mediado pela indexação social é visto por Rafferty e Hilderley (2007) pela perspectiva do dialogismo – como estudado em Bakhtin (1986). De acordo com Rafferty e Hilderley (2007, p. 398) para compreender a teoria e prática da indexação de assuntos, é útil considerar a indexação de assuntos como prática comunicativa,

---

<sup>2</sup> “[...] un nuevo modelo de indización, en el que son los propios usuarios o consumidores de los recursos los que llevan a cabo su descripción [...] La descripción de cada recurso se obtendría por agregación, es decir, un mismo recurso sería indizado por numerosos usuarios, dando como resultado una descripción intersubjetiva y por tanto más fiable que la realizada por el autor del recurso.”

<sup>3</sup> “The term-significance relationship emerges by means of an implicit contract between the users.”



abrangendo, desse modo, a abordagem interdiscursiva – que, em Bakhtin, reconhece-se por abordagem dialógica.

## **O PENSAMENTO DIALÓGICO**

Os estudos de Mikhail Mikhailovich Bakhtin (1895-1975) situados na linguística (e metalingüística) culminaram no desenvolvimento de um rico arcabouço teórico-filosófico – ao qual deu origem ao pensamento dialógico – influenciando muitos outros estudiosos da língua e possibilitando inúmeras abordagens interdisciplinares respaldadas pela doutrina bakhtiniana.

Mikhail Bakhtin é considerado o linguista russo que, através de seus estudos no campo da linguagem, gerou o maior impacto no campo das teorias literária e linguística. Seus trabalhos renunciaram em mais de três décadas o interesse que a linguagem, enquanto discurso, ganharia entre os linguistas, filósofos, sociólogos, etc. a partir dos anos 1960 (BARROS, 2005), servindo de insumo na construção de teorias da significação e na investigação seguitada presente na linguística moderna. Também foram influenciados pelos postulados de Bakhtin áreas como a teoria da literatura, semiótica e sociolinguística.

Por lidar com uma variedade de temas e ter escrito livros muito influentes o estudioso ainda recebe o título de filósofo e semioticista (SCHNAIDERMAN, 2005). Como filólogo preocupou-se em estudar a linguagem, argumentando que a língua é um fenômeno social, histórico e ideológico, para ele a comunicação verbal jamais poderá ser compreendida fora desse vínculo com a situação concreta.

Pela perspectiva filosófico-epistemológica acredita-se que a posição de Bakhtin numa teoria do conhecimento é de orientação pragmática, isto porque “nela se concebe a existência e o comportamento humano em função do modo como os homens usam a linguagem” (FERNANDES, 2005, *online*). Isto coloca o dialogismo no ponto de transbordamento da linguística, uma vez que a linguística em si constitui um domínio restrito a partir das diferenças entre língua e fala, e da concepção de signo sobre as quais se singulariza o objeto de investigação.



A busca pela compreensão das formas de produção de sentido a partir de uma abordagem pragmática da linguagem levou Bakhtin a propor novos olhares aos sistemas significantes utilizados por indivíduos para interagir socialmente.

O conceito de linguagem, para Bakhtin, não está comprometido com nenhuma tendência linguística, mas sim com uma visão de mundo, o que justifica o tratamento da língua em uma abordagem linguístico-discursiva. Na concepção generosa de Bakhtin, a língua é vista como um fenômeno social, histórico e ideológico. Para o autor,

[...] a verdadeira substância da língua não é constituída por um sistema abstrato de formas lingüísticas, nem pela enunciação monológica isolada, nem pelo ato psicológico de sua produção, mas pelo fenômeno social da interação verbal, realizada através da enunciação ou das enunciações. A interação verbal constitui, assim, a realidade fundamental da língua. (BAKHTIN, 1986, p. 127)

Em outras palavras, a língua em seu uso prático está vinculada a um conteúdo ideológico, sendo assim, seus signos são variáveis e flexíveis, apresentando um caráter mutável, histórico e polissêmico. A proposta do autor é ver a língua imersa na realidade enunciativa concreta, servindo aos propósitos comunicacionais do locutor. Não importa a forma lingüística invariável, mas sua função em um dado contexto.

Outro ponto importante nos estudos de Bakhtin é a atenção desprendida para o papel ativo do *outro* no processo de interação verbal, evidenciando a relação dialógica que permeia os enunciados. A alteridade, um *eu* que se constitui pelo reconhecimento do *tu*, é um princípio fundador do pensamento dialógico.

Na tentativa de delinear o dialogismo em Bakhtin recorre-se, inicialmente, a definição de Roncari (2003, p. X), segundo o autor, dialogia foi o termo que Bakhtin usou para descrever “a vida do mundo de produção e trocas simbólicas”, composto por um universo de signos, “dos mais simples, como dois paus cruzados formando uma cruz, até os enunciados mais complexos, como a obra de um grande pensador como Marx”.

Fiorin (2006) propõe outra forma de apreender o significado de dialogismo. O pesquisador apresenta três conceitos para definir o dialogismo: 1) o primeiro conceito de dialogismo diz respeito ao modo de funcionamento real da linguagem, todos os enunciados constituem-se a partir de outros; 2) o segundo conceito de dialogismo trata-se da incorporação pelo enunciador da voz ou das vozes de outros(s) no enunciado. Seria a concepção estreita de dialogismo, segundo Bakhtin. Há duas maneiras de inserir o discurso do outro no enunciado, a saber, o discurso objetivado e o discurso bivocal; 3) o



terceiro conceito de dialogismo refere-se a relação entre sujeito e realidade. O sujeito vai constituindo-se discursivamente, percebendo as vozes sociais que constitui a realidade na qual está inserido, e, ao mesmo tempo, suas relações intersubjetivas.

Cada um lê o Bakhtin que serve aos seus propósitos (FIORIN, 2006). Dessa forma, condizendo com os objetivos deste trabalho, arrisca-se formular uma definição para conceito, que atenda as finalidades do trabalho. O dialogismo seria a instância suprema de sentido da linguagem, o movimento dialógico, isto é, o entrelaçamento de um elemento discursivo a outro, determina o valor de cada enunciado, refletindo a ideologia de cada sujeito social, frente aos outros sujeitos, em uma realidade concreta. O sentido das coisas não se encontra no interior da consciência, mas está no processo de interação dialógica entre os discursos dos sujeitos sociais.

Na prática, a forma mais visível do movimento dialógico na linguagem seria quando um sujeito constrói seu discurso influenciado por outros discursos e sujeitos, seja aceitando ou recusando, apoiando ou condenando, aproximando ou afastando seu discurso de outros discursos. Esta relação ocorre como uma forma de reverência, de complemento e de elaboração do nexos e sentido discursivo.

## **METODOLOGIA**

Considerando que o objetivo do trabalho foi investigar os aspectos dialógicos da indexação social, a partir das ferramentas que possibilitam essa ação no ambiente *Web*, a seguir são apresentados os procedimentos metodológicos que orientaram a pesquisa.

Baseou-se em uma perspectiva de análise exploratória objetivando identificar o comportamento dos fenômenos estudados, nesse sentido a abordagem qualitativa como metodologia foi a que melhor atendeu os objetivos da pesquisa. Optou-se pela estratégia do estudo de caso que é recomendada quando se pretende explorar com profundidade o cenário onde ocorrem certos fenômenos e compreender o porquê e como estes ocorrem.

A ferramenta social eleita foi o serviço de gerenciamento de *bookmarks*, conhecido como *Delicious*<sup>4</sup>. O *Delicious* (anteriormente *del.icio.us*), criado por Joshua Schachter em

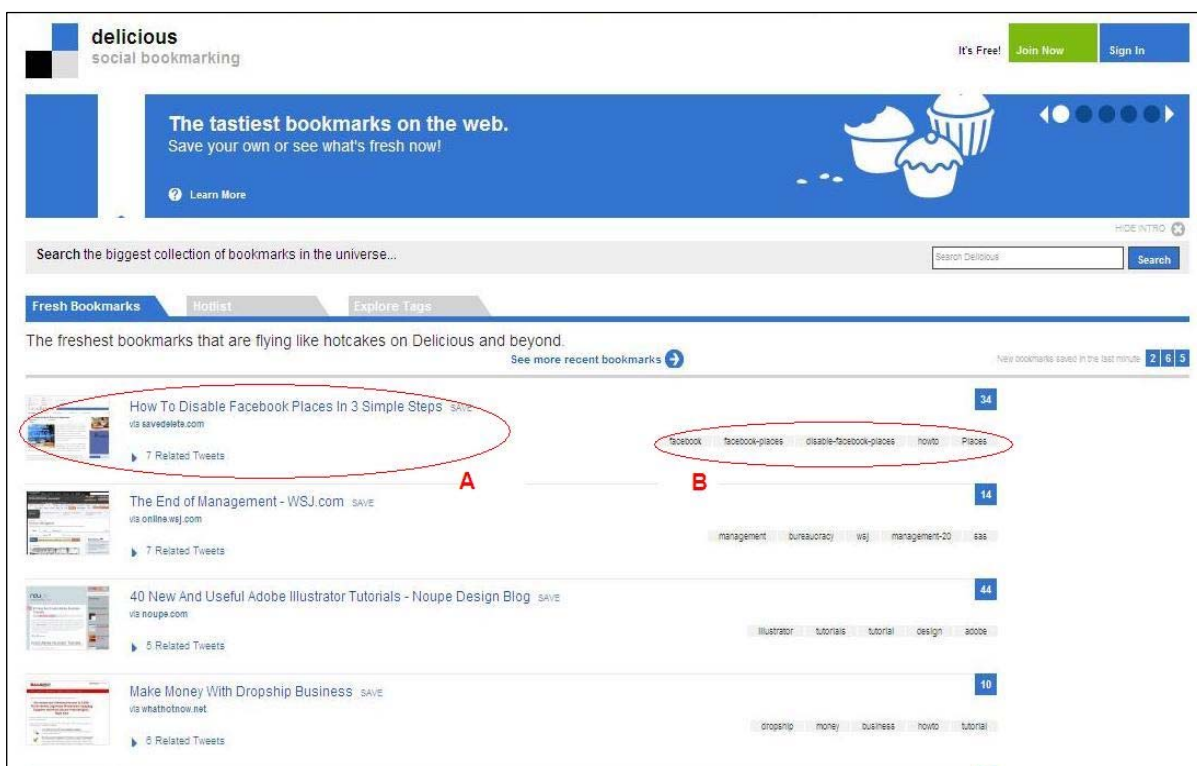
---

<sup>4</sup> <http://delicious.com>



2003, foi o serviço pioneiro a adotar a etiquetagem social para fins de organização dos *bookmarks*.

Planejando como seria a forma de organização e recuperação dos *bookmarks* Schachter decidiu inovar, em se tratando de ambientes virtuais, e colocou nas mãos do usuário ferramentas que causariam um grande impacto no cenário *Web*. Através de tais ferramentas os usuários puderam classificar conteúdos de suas contas da maneira que fizesse mais sentido para cada um. Assim no momento de recuperação de informação o usuário não só saberia como procurar mas também teria em mente os termos ou palavras-chave que ele utilizaria no sistema. Estas palavras-chave ficaram conhecidas pela sua estrutura de linguagem de marcação, as *tags* (etiquetas, rótulos ou marcas) e ação de atribuir uma *tag* a um recurso foi denominada *tagging* (etiquetagem).



**FIGURA 1** – Página inicial do Delicious  
Fonte: DELICIOUS , 2010

A FIG 1 apresenta a página principal do *Delicious* onde se encontram os últimos registros de *bookmarks* inseridos no *software* social. As indicações A e B destacam, respectivamente, exemplo de um *bookmark* e de *tags* incluídas no *Delicious* pelos usuários.



A coleta de dados se deu principalmente através da análise documental, observação não-participante e entrevista semi-estruturada. Com relação aos sujeitos envolvidos na pesquisa preocupou-se em selecionar usuários ativos do *software* social *Delicious*.

No planejamento do recorte empírico da pesquisa adotou-se um critério de homogeneização do grupo de sujeitos alvo das análises. buscou-se trabalhar com usuários que possuíssem em comum interesse por um determinado assunto, assim adotou-se o critério de delimitação: assunto. O assunto escolhido foi “usabilidade”.

A *tag* “usabilidade” foi monitorada durante um determinado espaço de tempo que serviu para sinalizar os usuários que interessavam a pesquisa. Partiu-se do pressuposto de que aqueles que utilizam a referida *tag* (usuabilidade) poderiam ser indivíduos interessados neste assunto. Após uma série de filtragens selecionou-se 12 (doze) usuários que se mostraram dispostos a participar da pesquisa, os quais foram entrevistados e, tanto seus perfis quanto suas ações no *Delicious* foram monitorados – uma observação não-participante.

Dessa forma o contingente de sujeitos supracitados gerou o insumo que possibilitou as análises, evidenciando os pressupostos que nortearam a pesquisa e permitindo as explanações conclusivas.

## **NÓS E OS OUTROS: RELAÇÕES DIALÓGICAS NA INDEXAÇÃO**

As novas mediações em ambientes digitais permitiram ao sujeito interagir heurísticamente ao contexto numa atitude responsiva frente ao ambiente, que, ao revelar sua identidade discursiva, seu(s) enunciado(s); revela também sua conexão com o outro, em um recíproco movimento alteritário.

Os fundamentos da organização da informação em contextos digitais parecem seguir lógica semelhante, essa afirmativa baseia-se, sobretudo, nos estudos de muitos dos autores mencionados neste trabalho – como Castells (1999); Lévy (2000); Johnson (2003); Weinberger (2007) e outros – ao reunirem e enfatizarem sujeito e contexto, ciência e tecnologia, cultura e comportamento, teorias e práticas, para desenvolvimento e





fruição das idéias acerca da comunicação, linguagem, identidade, interação, organização e informação no ciberespaço.

As formas de comunicação estabelecidas pelos usuários nos ambientes folksonômicos, para fins de construção dos esquemas semânticos de representação da informação, podem ser voluntárias ou involuntárias, diretas ou indiretas. A observação, no ambiente sustentado pelo *Delicious*, revela que a natureza de interação predominante caracteriza-se por ser indireta e involuntária.

E, apesar da sutileza nas estratégias de comunicação, parece não haver prejuízos no que se refere à formação de identidade dos sujeitos. Mesmo sem sentirem-se como tal, os sujeitos daquele ambiente se mostram interconectados, interdependentes – pelo menos esta é a percepção que se tem ao analisar os comportamentos informacionais e organizacionais destes indivíduos.

A afirmativa baseia-se nas análises das respostas para questões presentes no roteiro da entrevista que indagavam ou incentivavam os usuários do *Delicious* – sujeitos da pesquisa – a exteriorizar as percepções e comportamentos frente aos outros usuários do sistema.

Os indivíduos entrevistados interagem, de forma indireta, com os usuários do *Delicious* que eles vão se deparando ao longo de suas experiências no *software* social, os adicionam em suas *networks* e visitam seus perfis, porém não fazem questão de conhecer ou dialogar (no sentido estrito da palavra) com os usuários que os circundam. Os indivíduos entrevistados agem dessa maneira, primeiro, porque o próprio *software* dificulta ou não dispõe de recursos de comunicação direta entre usuários; e, segundo, porque os sujeitos estão mais interessados em acessar conteúdos – tanto os *bookmarks* como as folksonomias presentes nos perfis dos outros usuários – para se inteirarem dos assuntos/temas/conteúdos em comum que compartilham

Observou-se na pesquisa que o *Delicious* é um *software* social, que propicia a formação de redes sociais caracterizadas por algumas singularidades, como por exemplo, a ausência de comunidades formais. Outro traço marcante é o modo de reconhecimento dos – e entre – sujeitos, poucas são as informações demográficas disponibilizadas por eles (sexo, idade, localização geográfica, etc.), suas identidades então são marcadas pelos artefatos informativos e meta-informativos reunidos em seus perfis (*bookmarks*, *tags* e *folksonomias*), que evidenciam seus temas/assuntos de interesse, dizendo muito sobre



o ambiente e os percursos informacionais do sujeito sem, contudo, explicitar sua identidade formal no contexto social.

Na dinâmica dos sistemas folksonômicos, mais especificamente no *Delicious*, a consciência do *eu* e o *outro* é formada pelas relações que os sujeitos estabelecem entre si através dos artefatos informativos. Para Bakhtin viver é ter consciência e ter consciência é tomar uma posição axiológica, significa posicionar-se em relação a valores. Dessa forma, a vivência do sujeito no ambiente folksonômico aliado às suas ideologias, suas experiências e seus valores definem seu comportamento alteritário.

As ações de buscar, reunir, organizar informações – através dos recursos existentes nos softwares sociais – podem dizer muito sobre o sujeito. São estas ações que possibilitam a construção de identidades – individuais e coletivas – nos ambientes semânticos de organização da informação na *Web*. Identidades singularizadas pela informação (MOURA, 2009c), que se caracterizam pelas informações que decidem apropriar ou descartar.

Ao navegarem pelos perfis e folksonomias de outros usuários e, até mesmo quando não o fazem, os usuários do *Delicious* estão constantemente sendo influenciados pelo contexto e pelos outros. Uma vez que, em se tratando de usuários com interesses informativos em comum certamente percorrem caminhos semelhantes na busca por informações, se utilizam de vocabulário similar para tratar do tema em questão e possivelmente sinalizaram muitos *bookmarks* em comum.

Baseando-se na lógica do hipertexto e na lógica das redes infere-se que cada *tag* é um nó, pertencente ao um imenso esquema representativo, chamado folksonomia. O usuário, ao se deparar com os nós dos outros, ou ainda melhor, com os nós e os outros, produz uma atitude responsiva, ele assimila o conteúdo sígnico, logo se posiciona frente aos artefatos informativos, concordando ou discordando, aceitando-o ou recusando-o – o que reflete diretamente em suas estratégias de organização – e dessa forma delinea sua identidade no *Delicious*.



## **BREVES CONSIDERAÇÕES**

O posicionamento referente ao pragmatismo da linguagem bem como aos papéis do sujeito social em uma esfera comunicativa, contidos no pensamento bakhtiniano, revelaram-se pertinentes para as reflexões acerca dos fenômenos organizacionais presente nos ambientes sociais semânticos movidos pela prática da indexação social.

A incursão pela obra de Bakhtin deixa claro que o autor está menos envolvido com o enunciado (discurso) e mais preocupado com a enunciação (interdiscursividade), essa sim é a manifestação das relações dialógicas. O autor está interessado no movimento que se dá entre discursos povoam as esferas sociais. É este movimento – caracterizado pelos pontos de tensões gerados pelo diálogo – que sustenta a afirmativa que o signo está em constante transformação.

Bakhtin vai dizer que a consciência do sujeito baseia-se na relação estabelecida com os outros sujeitos, isto é, o indivíduo constitui sua existência perante a existência do *outro*. Isso faz Bakhtin acreditar que o dialogismo é o princípio constitutivo do sujeito (BAKHTIN, c1981), em outras palavras, o ser humano se estabelece enquanto sujeito de uma determinada realidade social porque vive em um constante processo de trocas simbólicas entre seus semelhantes.

A teoria dialógica descreve o conceito de voz como o enunciado no qual a interação de perspectivas múltiplas, individuais, bem como sociais desvelam o sujeito. Em outras palavras, a língua que falamos – e, no caso da indexação social, *o termo utilizado para representar os artefatos de informação* – não é somente um processo interno do sujeito, mas um reflexo do contexto e do tempo em que vivemos e tudo que está relacionado a isto.

Verificou-se que o resultado da indexação social desempenhada pelos sujeitos no ambiente folksonômico, aqui representado pelos *Delicious*, levam à construção de uma identidade pautada pela informação, refletida diretamente nos dinâmicos instrumentos de representação da informação daqueles ambientes.



**ABSTRACT:** The social indexing is a model of user-oriented indexing, characterized by the decentralization of the organization of information in the Web environment as well as the roles of individuals involved in the spheres of management, flow and information access. We tried to, the assumptions of dialogic thinking of Mikhail Bakhtin, theoretical inputs that could elucidate the nature of the actions interdiscursive applicants on social indexing. The research was supported by a social software, bookmarks manager, Delicious, where it was possible to collect data from users and their behaviors. It was observed that the language-philosophical position about language, advocated by Bakhtin, can help to understand the phenomena involving the practice of social indexing.

**Keywords:** Indexing social. Folksonomies. World Wide Web. Dialogism.

## REFERÊNCIAS:

BAKHTIN, M. *Marxismo e filosofia da linguagem*. 3. ed. Tradução de M. Lahud e Y. F. Vieira. São Paulo: Editora HUCITEC, 1986. 196 p.

\_\_\_\_\_. *The dialogic imagination*. Translated by Caryl Emerson and Michael Holquist. Austin: University of Texas Press, c1981. 443 p.

BARROS, D. L. P. Contribuições de Bakhtin às teorias do discurso. In: BRAIT, B. (Org.). *Bakhtin, dialogismo e construção de sentido*. 2. ed. rev. Campinas, SP: Editora da UNICAMP, 2005. p. 25-36

CASTELLS, M. *A sociedade em rede*. São Paulo: Paz e Terra, 1999. 617 p.

GONZÁLEZ DE GÓMEZ, M. N.; GRACIOSO, L. S. Ciência da informação e a ação comunicativa no cenário web. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 8., 2007, Salvador. *Anais...* Disponível em: <<http://www.enancib.ppgci.ufba.br/>>. Acesso em: 05 abr. 2009.

FERNANDES, I. Dialogismo. In: CEIA, C. (Org.). *E-Dicionário de termos literários*. 2005. Disponível em: <<http://www2.fcsh.unl.pt/edtl/verbetes/D/dialogismo.htm>>. Acesso em: 05 dez. 2008.

FIDEL, R. User-Centered Indexing. *Journal of the American Society for Information Science*, v. 45, n.8, p. 572-576, 1994.

FIORIN, J. L. *Introdução ao pensamento de Bakhtin*. São Paulo: Ática, 2006. 144 p.

GUEDES, R. M.; DIAS, E. J. W. Indexação social: abordagem conceitual. *Revista ACB: biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis*, v. 15, n. 1, p. 39-53, jan./jun. 2010.



**XI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação**  
Inovação e inclusão social: questões contemporâneas da informação  
*Rio de Janeiro, 25 a 28 de outubro de 2010*

HAMMOND, T. *et al.* Social bookmarking tools (I): a general review. *D-Lib Magazine*, v. 11, n. 4, apr. 2005. Disponível em: <<http://www.dlib.org/dlib/april05/hammond/04hammond.html>>. Acesso em 29 abr. 2010.

HASSAN-MONTERO, Y. Indización social y recuperación de información. *No Solo Usabilidad Journal*, Granada, n. 5 nov. 2006. Disponível em: <[http://www.nosolousabilidad.com/articulos/indizacion\\_social.htm](http://www.nosolousabilidad.com/articulos/indizacion_social.htm)>. Acesso em: 10 abr. 2008.

JOHNSON, S. *Emergência: a vida integrada de formigas, cérebros, cidades e softwares*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2003. 231 p.

LANCASTER, F. W. *Indexação e resumos: teoria e prática*. Brasília: Briquet de Lemos, 2004. 452 p.

LÉVY, P. *Cibercultura*. São Paulo: Ed. 34, 1999. 260 p.

LUND, B. *et al.* Social Bookmarking Tools (II): a case study: Connotea. *D-Lib Magazine*, v. 11, n. 4, Apr. 2005. Disponível em: <<http://www.dlib.org/dlib/april05/lund/04lund.html>>. Acesso em 01 abr. 2010.

MATHES, A. Folksonomies - cooperative classification and communication through shared metadata. *Computer Mediated Communication – LIS590CMC*, Urbana : University of Illinois, 2004. Disponível em: <<http://www.adammathes.com/academic/computer-mediated-communication/folksonomies.html>>. Acesso em: 25 Aug. 2007.

MEJIAS, U. A. *Bookmark, classify and share: A mini-ethnography of social practices in a distributed classification community*. 2004. Disponível em: <[http://ideant.typepad.com/ideant/2004/12/a\\_deliciousstu.html](http://ideant.typepad.com/ideant/2004/12/a_deliciousstu.html)>. Acesso em 10 abr. 2010.

MERHOLZ, P. *Metadata for the Masses*. 2004. Disponível em: <<http://www.adaptivepath.com/publications/essays/archives/000361.php>>. Acesso em: 02 abr. 2010.

MOURA, M. A. Informação, ferramentas ontológicas e redes sociais *ad hoc*: a interoperabilidade na construção de tesouros e ontologias. *Informação e Sociedade*, João Pessoa, v. 19, n. 1, p. 59-73, jan./abr. 2009a. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/2396/2688>>. Acesso em: 31 jan. 2010.

\_\_\_\_\_. *Comentários na qualificação de mestrado de Roger de Miranda Guedes*. UFMG/ECI, Belo Horizonte, 03 julho 2009b.

\_\_\_\_\_. Folksonomias, redes sociais e formação para o *tagging literacy*: desafios para a organização da informação em ambientes colaborativos virtuais. *Informação & Informação*, Londrina, v. 14, n. especial, p. 25-45, 2009c. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/2196/3217>>. Acesso em: 10 abr. 2010.



O'REILLY, T. *What Is Web 2.0?: design patterns and business models for the next generation of software*. 2005. Disponível em: <<http://www.oreillynet.com/go/web2>>. Acesso em: 06 nov. 2009.

QUINTARELLI, E. Folksonomies: power to the people. In: INCONTRO ISKO ITALIA - UNIMIB, 2005, Milão. *Papers...* Milan: Università di Milano, 2005. Disponível em: <<http://www.iskoi.org/doc/folksonomies.htm>>. Acesso em: 02 jul. 2009.

RAFFERTY, P.; HIDDENLEY, R. Flickr and democratic indexing: dialogic approaches to indexing. *Aslib Proceedings*, Volume 59. Issue 4/5, 2007. p. 397-410. Disponível em: <<http://www.emeraldinsight.com/Insight/view.jsp.pdf>>. Acesso em: 01 maio 2009.

RONCARI, L. Prefácio. In: BARROS, D. L. P.; FIORIN, J. L. (Org.). *Dialogismo, polifonia, intertextualidade: em torno de Bakhtin*. 2. ed. São Paulo: Editora da Universidade de São Paulo, 2003. p. IX-XII

ROWLEY, J. Knowledge organisation in a Web-based environment. *Management Decision*, Bradford, v. 39, n. 5, p. 355-361, 2001.

SCHNAIDERMAN, B. Bakhtin 40 graus (uma experiência brasileira). In: BRAIT, Beth (Org.). *Bakhtin, dialogismo e construção de sentido*. 2. ed. rev. Campinas, SP: Edita da UNICAMP, 2005. p. 13-21.

SHIRKY, C. *Folksonomy*. 2004. Disponível em: <<http://www.corante.com/many/archives/2004/08/25/folksonomy.php>>. Acesso em: 03 abr. 2010.

TRANT, J. Studying tagging and folksonomy: a review and framework. *Journal of Digital Information*, Texas, v. 10, n. 1. jan. 2009. Disponível em: <<http://journals.tdl.org/jodi/article/view/269/278>>. Acesso em: 22 abr. 2009.

VANDER WAL, T. *Folksonomy Coinage and Definition*. 2007. Disponível em: <<http://www.vanderwal.net/folksonomy.html>>. Acesso em: 02 nov. 2009.

VOSS, J. *Tagging, folksonomy & Co – renaissance of manual indexing?*. 2007. Disponível em: <[http://arxiv.org/PS\\_cache/cs/pdf/0701/0701072v2.pdf](http://arxiv.org/PS_cache/cs/pdf/0701/0701072v2.pdf)> Acesso em: 21 Apr. 2009.

WEINBERGER, D. *A nova desordem digital*. Tradução de Alessandra Mussi Araújo. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007. 273 p.