



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS**  
**ESCOLA DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**  
**PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

**A ABORDAGEM DIALÓGICA NA INDEXAÇÃO SOCIAL**

**ROGER DE MIRANDA GUEDES**

**BELO HORIZONTE**

**2010**

**ROGER DE MIRANDA GUEDES**

**A ABORDAGEM DIALÓGICA NA INDEXAÇÃO SOCIAL**

Dissertação apresentada ao curso de mestrado da Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais, como requisito necessário para a obtenção do título de mestre em ciência da informação.

Área de concentração: Produção, Organização e Utilização da Informação

Linha de Pesquisa: Organização e Uso da Informação

Orientador: Prof. Dr. Eduardo José Wense Dias

Co-Orientadora: Profa. Dra. Maria Aparecida Moura

**BELO HORIZONTE**

**2010**

*Às origens.*

## AGRADECIMENTOS

*Ao Prof. Dr. Eduardo José Wense Dias, meu orientador, que acreditou em meu potencial, abriu-me a porta e confiou no meu trabalho.*

*À Profa. Dra. Maria Aparecida Moura, minha co-orientadora, responsável por meus melhores momentos de reflexão; agradeço pela competência, dedicação, paciência e, sobretudo, pelos conselhos para o enobrecimento da alma.*

*Aos membros da banca, Prof. Dr. Manoel Palhares Moreira e Profa. Dra. Terezinha de Fátima C. de Souza por suas sugestões e importantes contribuições à dissertação.*

*Aos professores da Escola de Ciência da Informação/UFMG, em especial, a Profa. Dra. Gercina A. B. O. Lima, Profa. Dra. Alcenir S. Reis, Prof. Dr. Renato R. Souza.*

*Ao Prof. Dr. Carlos Alberto A. Araújo, o Casal, um exemplo de profissional, pesquisador e professor a ser seguido; que, intencionalmente ou não, acendeu a chama que me guiaria até aqui.*

*Aos colegas da graduação e mestrado, pelo companheirismo, estímulo e pelas frutíferas conversas na hora do cafezinho. Em especial, Maria Inês, Maianna, Lívia, Ana Amélia, Liara, Rogério, André, Lorena, Alberth, Benildes e Fernanda.*

*À inestimável companheira de mestrado e amiga Alessandra Rodrigues da Silva, minha Maria Helena, minha Frida, meu Aleph. Sua sensibilidade me sensibiliza.*

*Aos verdadeiros amigos, pela presença e ausência nos momentos certos.*

*Aos colegas de profissão da Fundação João Pinheiro, especialmente à Fernanda P. Moreira, pela alegria e luz, e à Joana D'Arc I. Ferreira, pelo reconhecimento e aprendizagem.*

*Àquelas pessoas que me revelaram uma outra sabedoria, a sabedoria de esperar em Deus; se hoje concluo esta importante etapa da minha vida jamais poderia deixar de agradecer à minha família: mãe, pai e irmãs.*

*Chego, agora, ao inefável centro de meu relato; começa aqui meu desespero de escritor. Toda linguagem é um alfabeto de símbolos cujo exercício pressupõe um passado que os interlocutores compartilhem; como transmitir aos outros o infinito Aleph, que minha temerosa memória mal e mal abarca?*

Jorge Luis Borges

GUEDES, Roger de Miranda. *A abordagem dialógica na indexação social*. 2010. 186 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2010.

## RESUMO

A indexação social é um modelo de indexação orientada pelo usuário, caracterizada pela descentralização dos processos de organização da informação no ambiente *World Wide Web* bem como dos papéis dos sujeitos envolvidos nas esferas de gerenciamento, fluxos e acesso à informação. A prática da indexação social se mostrou viável e proveitosa nos ambientes sociais semânticos mantidos pelas ferramentas sociais implementadas com a *Web 2.0* (ou *Web Social*). O modelo de organização encadeado pela liberdade das ações de representação de informações concedida aos indivíduos no ciberespaço ficou conhecido por folksonomia. Seria uma abordagem de organização caracterizada pelo alto grau de interação entre os sujeitos, onde todos os membros do sistema desempenham ações de iguais ponderações semânticas no universo conceitual organicamente construído, realizando uma espécie de classificação distribuída. Apesar de sua rápida aceitação como estratégia de organização da informação no cenário *Web*, as ações de indexação desse modelo de organização carecem de fundamentos teóricos que poderiam contribuir para compreensão dos fenômenos da informação bem como para o aprimoramento dos objetos, processos e produtos gerados pela ciência da informação. Buscou-se nos pressupostos do pensamento dialógico, de Mikhail Bakhtin (1895-1975), insumos teóricos que pudessem elucidar a natureza das ações interdiscursivas recorrentes na indexação social. Pautou-se em alguns dos principais conceitos da teoria dialógica para desenvolver as reflexões, a saber, alteridade; enunciado; enunciação; voz; polifonia; dialogismo. As investigações empíricas centraram-se no software social, gerenciador de *bookmarks*, *Delicious*, onde foi possível coletar dados dos usuários e de seus comportamentos. Lançou-se mão de três métodos de coleta de dados, sendo eles, a observação não-participante; a entrevista semi-estruturada e a pesquisa documental. Dessa forma, este estudo configurou-se por ser uma pesquisa de âmbito descritivo e exploratório possibilitando melhor compreender os fenômenos e atores em estudo. O posicionamento linguístico-filosófico acerca da língua, do pragmatismo da linguagem e da interdiscursividade, defendido por Mikhail Bakhtin, revelou-se de grande auxílio na compreensão dos fenômenos que envolvem a prática da indexação social.

Palavras-Chave: Representação da informação. Indexação social. Folksonomia. Web 2.0. Estudos da linguagem. Dialogismo.

GUEDES, Roger de Miranda. *A abordagem dialógica na indexação social*. 2010. 186 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2010.

## ABSTRACT

Social indexing is a user-oriented indexing model. It is characterized by the decentralization of the information organization on the World Wide Web environment, as well as the roles of individuals involved on the spheres of information management, access to information, and information flowing. The social indexing practice is viable and profitable in social environments maintained by semantic social tools implemented with Web 2.0 (or Social Web). The organization model triggered by the freedom of information representation actions given to individuals in cyberspace became known as folksonomy. It is an organizational approach characterized by a high interaction degree between subjects, in which all the system members perform equal weights semantic actions in the organically built conceptual universe, performing a kind of distributed classification. Despite its rapid acceptance as a strategy for information organizing on the Web scenario, the indexing activities of this organization type lack theoretical foundations, which could contribute to the information phenomena comprehension and also to the improvement of the objects, processes and products generated by information science. We seek on Mikhail Bakhtin's (1895-1975) dialogical thoughts for theoretical inputs that could elucidate the nature of the recurrent interdiscursive actions in social indexing. Some of the dialogic theory key concepts such as otherness, enunciation, articulation, voice, polyphony, and dialogism were listed, in order to develop ideas. Empirical investigations have focused on *Delicious* social software, a bookmarks manager, by which it was possible to collect data from users and their behaviors. Three data collection methods were used: the non-participant observation, semi structured interview and documentary research. Thus, this study sets out as a descriptive and exploratory search, and allows a better understanding of the studied phenomena and subjects. Bakhtin's linguistic philosophical position about language, its pragmatism and interdiscursivity, proved helpful in comprehending the phenomena involving social indexing practice.

Keywords: Information representation. Social indexing. Folksonomy. Web 2.0. Language studies. Dialogism.

GUEDES, Roger de Miranda. *A abordagem dialógica na indexação social*. 2010. 186 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2010.

## RESUMEN

La indexación social es un modelo de indexación orientada por el usuario, caracterizada por la descentralización de la organización de la información en el ambiente World Wide Web, así como los roles de los individuos implicados en los ámbitos de la gestión y el acceso a los flujos de información. La práctica de la indexación social se mostró viable y provechosa en ambientes sociales semánticos mantenidos por herramientas sociales implementadas desde Web 2.0 (o Web Social). El modelo de organización encadenado por la libertad de las acciones de representación de información concedida a los individuos en el ciberespacio se quedó conocido como folksonomía. Sería un enfoque de organización caracterizada por un alto grado de interacción entre los sujetos, donde todos los miembros del sistema realizan acciones de iguales pesos semánticos en el universo conceptual orgánicamente integrado, realizando una especie de clasificación distribuida. A pesar de su rápida aceptación como una estrategia para organizar la información en el escenario Web, las acciones de indexación de este modelo de organización carecen de fundamentos teóricos que podrían contribuir a la comprensión de los fenómenos de la información, así como para la mejora de los objetos, procesos y productos generados por la ciencia de la información. Buscamos en los supuestos del pensamiento dialógico, de Mijaíl Bajtín (1895-1975), los insumos teóricos que pudieran aclarar la naturaleza de las acciones interdiscursivas recurrentes en la indexación social. Se basó en algunos conceptos clave de la teoría dialógica para desarrollar las reflexiones, son ellos, alteridad; enunciado; enunciación; voz; polifonía; dialogismo. Las investigaciones empíricas se han centrado en el software social gestor de bookmarks, Delicious, donde fue posible recoger datos de los usuarios y sus comportamientos. Se emplean tres métodos de recolección de datos, son ellos, la observación no participante, las entrevistas semi-estructuradas y la investigación documental. Así, este estudio se ha configurado ser una investigación de marco exploratorio y descriptivo que permite comprender mejor los fenómenos y actores en el estudio. La posición lingüística y filosófica sobre la lengua, el lenguaje pragmático y la interdiscursividad defendida por Mijail Bajtín, ha demostrado ser útil en la comprensión de los fenómenos que implican la práctica de la indexación social.

Palabras clave: Representación de la información. Indexación social. Folksonomía. Web 2.0. Estudios del lenguaje. Dialogismo.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

FIGURA 1 – Representação de documentos em um SRI.....	31
FIGURA 2 – Prisma da conversação baseado em aplicativos <i>Web 2.0</i> .....	80
FIGURA 3 – Triângulo da folksonomia.....	97
FIGURA 4 – Nuvem de <i>tags</i> .....	100
FIGURA 5 – Aplicativos segundo a política de utilização de <i>tags</i> .....	103
FIGURA 6 – Página inicial do <i>Delicious</i> .....	118
FIGURA 7 – Página do perfil do usuário.....	119
FIGURA 8 – Inclusão de um <i>bookmark</i> no <i>Delicious</i> .....	120
FIGURA 9 – Exemplo de um <i>bookmark</i> no <i>Delicious</i> .....	122
FIGURA 10 – <i>Bookmaks</i> marcados com a <i>tag</i> usabilidade.....	125
QUADRO 1 – Pontos de interseção entre linguística e ciência da informação.....	68
QUADRO 2 – Ferramentas e conceitos <i>Web</i> em seus distintos momentos.....	78
QUADRO 3 – Características de menus/diretórios e motores de busca.....	93
QUADRO 4 – Exemplos de ferramentas <i>Web</i> que permitem a criação de folksonomias.....	98
QUADRO 5 – Pesquisa comparativa entre <i>social bookmarkings</i> .....	113
QUADRO 6 – Resultado da análise e implicações para a ciência da informação.....	157
GRAFICO 1 – Quantidade de <i>tags</i> por idioma no <i>Delicious</i> .....	117

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ARPANET	- Advanced Research Projects Agency Network
CERN	- Conseil Européen pour la Recherche Nucléaire
DARPA	- Defense Advanced Research Projects Agency
DCS	- Distributed Classification Systems
FID	- Federação Internacional de Documentação
FTP	- File Transfer Protocol
HTML	- Hypertext Mark-up Language
HTTP	- Hypertext Transfer Protocol
IP	- Internet Protocol
MSN	- Microsoft Service Network
ODLIS	- Online Dictionary for Library and Information Science
RDF	- Resource Description Framework
SRI	- Sistema de Recuperação da Informação
SGML	- Standard Generalized Markup Language
URL	- Uniform Resource Locator
XML	- eXtensible Markup Language
WWW	- World Wide Web

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>13</b>
1.1 OBJETIVOS DA PESQUISA.....	19
1.2 ESTRUTURA DA DISSERTAÇÃO .....	20
<b>2 METODOLOGIA.....</b>	<b>22</b>
2.1 NATUREZA DA PESQUISA .....	22
<b>3 REPRESENTAÇÃO DA INFORMAÇÃO .....</b>	<b>26</b>
3.1 SISTEMAS DE RECUPERAÇÃO DA INFORMAÇÃO .....	30
3.2 TRATAMENTO DA INFORMAÇÃO.....	32
3.3 INDEXAÇÃO .....	35
3.3.1 <i>Características da indexação</i> .....	38
3.3.2 <i>Linguagens de indexação</i> .....	40
3.3.3 <i>Orientação da indexação</i> .....	43
<b>4 O PENSAMENTO DIALÓGICO .....</b>	<b>47</b>
4.1 MIKHAIL BAKHTIN: O AUTOR E SUA OBRA .....	49
4.2 BAKHTIN E SEU ARCABOUÇO TEÓRICO .....	52
4.2.1 <i>A língua como fenômeno social</i> .....	53
4.2.2 <i>Linguagem e ideologia</i> .....	54
4.2.3 <i>Alteridade</i> .....	56
4.2.4 <i>Enunciado e enunciação</i> .....	58
4.2.5 <i>Dialogismo</i> .....	60
4.2.6 <i>Polifonia</i> .....	63
4.3 NOVAS VERTENTES À ABORDAGEM DIALÓGICA .....	64
4.3.1 <i>Linguística e ciência da informação</i> .....	67
4.3.2 <i>Diálogos com a ciência da informação</i> .....	69
4.4 ALGUMAS CONSIDERAÇÕES .....	71
<b>5 ORGANIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO NA WEB.....</b>	<b>73</b>
5.1 WORLD WIDE WEB.....	75
5.2 O DOCUMENTO DIGITAL.....	81
5.3 O SUJEITO NO CIBERESPAÇO.....	84
5.4 FUNDAMENTOS DE ORGANIZAÇÃO NO AMBIENTE <i>WEB</i> .....	88
5.4.1 <i>Folksonomias</i> .....	94
5.4.2 <i>Indexação Social</i> .....	102
<b>6 DELICIOUS: UM ESTUDO DE CASO.....</b>	<b>109</b>
6.2 SOCIAL BOOKMARKING .....	110
6.2.1 <i>Delicious</i> .....	116

<b>7 PERCURSO EMPÍRICO .....</b>	<b>124</b>
7.1 COLETA DE DADOS.....	127
7.1.1 <i>Observação não-participante</i> .....	127
7.1.2 <i>Entrevista</i> .....	129
7.1.3 <i>Pesquisa documental</i> .....	132
7.2 ANÁLISE DE DADOS .....	133
<b>8 ORGANIZAÇÃO NO DELICIOUS: DIÁLOGOS.....</b>	<b>136</b>
8.1 NÓS E OS OUTROS: A QUESTÃO DOS SUJEITOS .....	139
8.2 ETIQUETAS ENUNCIADAS .....	143
8.3 AS VOZES NA REPRESENTAÇÃO DA INFORMAÇÃO .....	147
8.4 RELAÇÕES DIALÓGICAS NA INDEXAÇÃO SOCIAL .....	152
<b>9 CONCLUSÃO.....</b>	<b>159</b>
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>166</b>
<b>APÊNDICES.....</b>	<b>183</b>

## 1 INTRODUÇÃO

*Na parte inferior do degrau, à direita, vi uma pequena esfera tornassolada, de quase intolerável fulgor. Ao princípio pensei que fosse giratória; logo compreendi que esse movimento era uma ilusão produzida pelos vertiginosos espetáculos que encerrava. O diâmetro do Aleph seria de dois ou três centímetros, mas o espaço cósmico estava aí, sem diminuição de tamanho. Cada coisa (a lua do espelho, digamos) era infinitas coisas, porque eu claramente a via de todos os pontos do universo. Vi o populoso mar, vi a aurora e a tarde, vi as multidões da América, vi uma prateada teia de aranha no centro de uma negra pirâmide [...] vi a circulação do meu próprio sangue, vi a engrenagem do amor e a modificação da morte, vi o Aleph, de todos os pontos, vi no Aleph a terra, vi minha cara e minhas vísceras, vi a sua cara, e senti vertigem e chorei, porque meus olhos haviam visto esse objeto secreto e conjectural, cujo nome os homens usurpam, mas que nenhum homem jamais olhou: o inconcebível universo.*

O Aleph, Jorge Luis Borges

Um dos mais famosos contos de Jorge Luis Borges, *O Aleph*, é utilizado por muitos pesquisadores da ciência da informação para fazer analogia ao sistema mundial de hipertextos interligados denominado *World Wide Web* (WWW). Sem dúvida, o Aleph de Borges é uma perfeita metáfora da magnitude que a *World Wide Web*, ou simplesmente *Web*, representa na sociedade contemporânea.

Um ponto no universo onde se cruzam todos os outros pontos, um espaço onde se pode encontrar a todos e, ao mesmo tempo, todos podem se perder, um encontro de sujeitos, sentimentos, ideias, forças, informações sem limitações físicas. Tempo e espaço parecem não ter mais o mesmo sentido de antes. Essas características podem ser atribuídas tanto ao Aleph quanto à *Web*, é provável que a mesma ansiedade que emanou de Borges ao tentar explicar o Aleph também é sentida por pesquisadores de diversas áreas do conhecimento que têm como objetivo estudar e, sobretudo, compreender a *Web*.

Assim também parece se caracterizar a era contemporânea, um recorte no tempo que intriga o homem moderno e que muitos teóricos se mostram ansiosos para apreender. Sociedade da informação ou sociedade do conhecimento, estes são os principais conceitos para se referir à presente época. Uma sociedade marcada pela singularidade da força motriz que a sustenta, a informação (MASUDA, 1982; CASTELLS, 1999; LEVY, 1999; MATTELART, 2006).

Por ser um bem abstrato, intangível e não mensurável, a informação é responsável por (des)contornos na nova sociedade, onde – assim como o Aleph – parece não haver limitações físicas, tudo cabe, tudo é possível, tudo está acontecendo. Aportada em tecnologias desenvolvidas especialmente para facilitar seu acesso a informação também é caracterizada pela ubiquidade, possível graças às complexas estruturas de redes interligadas. Uma das tecnologias que torna isso possível é a Internet – plataforma em que se baseia a *Web*.

A *Web* é um sistema de hipertextos que são interligados e executados utilizando os protocolos da Internet. O hipertexto se tornou a base para as funcionalidades da *Web*, foi o meio onde ele encontrou maior excelência. A realidade mostra que a tecnologia do hipertexto possibilitou a formação de uma estrutura de organização e navegação, até então, pouco usual para os ambientes informacionais.

Tachado como um espaço caótico, o ciberespaço se tornou sinônimo de infinito, não existe começo nem fim, e cada ponto nos conecta a outros pontos, que por sua vez nos conectam a mais pontos, podendo ou não retornar ao primeiro.

Diante desta complexa arquitetura, percebe-se o poder do engenhoso sistema de comunicação e serviços em que a *Web* se transformou. Já nos primeiros anos de sua criação, a *Web* dava indícios de que se tornaria o maior repositório do conhecimento humano. Algo fascinante e preocupante ao mesmo tempo. Lévy (1999) define o ciberespaço como

[...] o novo meio de comunicação que surge da interconexão mundial de computadores. O termo especifica não apenas a infraestrutura material da comunicação digital, mas também o universo oceânico de informação que ele abriga, assim como os seres humanos que navegam e alimentam esse universo. (LÉVY, 1999, p. 17)

O ciberespaço é visto, segundo Barreto (2009, *online*), como uma dimensão da sociedade atual, uma sociedade conectada, em que os fluxos definem novas formas de relações sociais. O autor também concorda que “este espaço multicultural está associado à rede mundial de documentos intertextuais na Internet”

Parafraseando Lévy (1999), a emergência do ciberespaço não significa em absoluto que tudo esteja enfim acessível, mas que o todo está definitivamente fora de alcance. Assim, nos

deparamos com o dilema de métodos de organização que sejam viáveis e exequíveis para este meio.

A partir de uma perspectiva histórica centrada na *Web*, nota-se que ela vem passando por consideráveis transformações no âmbito social e tecnológico, desde a sua implementação, no início dos anos 1990. O incremento mais recente baseia-se em um grupo de comunidades e serviços fortemente ancorados na filosofia interacionista. Uma abordagem estrategicamente batizada de *Web 2.0* (O'REILLY, 2005a). Este foi o conceito escolhido para qualificar uma nova geração de sites, softwares, programas e serviços *Web* centrados no usuário e que priorizam a interação.

Mesmo carregando uma forte conotação de evolução técnica, o fenômeno *Web 2.0* não deve ser visto apenas por esta perspectiva, ele também deve ser compreendido como uma mudança de comportamento dos usuários frente à Internet. Vale ressaltar que ainda existem discordâncias sobre o que *Web 2.0* representa, existindo algumas críticas que afirmam se tratar simplesmente de uma palavra da moda, fruto do *marketing* e sem sentido, entretanto, outros a aceitam como um novo paradigma (O'REILLY, 2005a, *online*).

Estes novos serviços estão intimamente ligados à palavra interação, é a participação do usuário que direciona as atividades nos ambientes *Web 2.0*. O usuário pode inserir, editar comentar e organizar seu próprio conteúdo e de outros usuários. É possível classificar todo tipo de conteúdos atribuindo-lhes etiquetas (*tags*), conhecidas também como marcas ou metadados. As *tags* são a base da organização presente nos ambientes participativos.

Neste cenário propiciado pelas tecnologias *Web 2.0*, emergem novos atores na construção e no tratamento da informação. As novas ferramentas de organização da informação na *Web* não podem ser controladas nem impostas por nenhum tipo de poder central, “os beneficiários também devem ser os responsáveis” (LÉVY, 1999, p. 209).

Assim, juntamente com a *Web 2.0*, ou a partir dela, surgem as folksonomias, consideradas por Catarino e Baptista (2007, *online*) “um novo paradigma para a organização dos conteúdos dos recursos digitais na *Web*.” Esse conceito foi cunhado por Thomas Vander Wal, no ano de 2004, em um fórum de discussão titulado “Arquitetura da Informação”. O neologismo é formado por duas palavras, *folk* (pessoas) e *taxonomy* (taxonomia). As folksonomias seriam

sistemas orgânicos resultados da atribuição livre e pessoal de etiquetas à informações ou objetos visando à organização e recuperação (VANDER WAL, 2007).

As folksonomias, em contraste com as taxonomias – desenvolvidas por profissionais e caracterizadas pelo controle de vocabulário – diminuem bastante o custo de categorização do conteúdo. Isto acontece pelo fato de não existirem hierarquias complexas de termos e nomenclaturas as quais o usuário tem que aprender. Ele simplesmente interpreta o conteúdo da maneira que faz mais sentido para si mesmo ou para uma comunidade.

Ainda que as comparações entre folksonomia e taxonomia sejam válidas, a primeira não deve ser vista como uma substituição ou evolução da última. As folksonomias devem ser encaradas como uma abordagem para a organização da informação em ambientes virtuais, espaços em que a principal característica da informação é sua dinamicidade.

O que se pode notar sobre esses conceitos utilizados para designar a organização de recursos na *Web* é que ainda parece não haver um consenso sobre os seus significados, a começar pelo próprio conceito *folksonomia*, ora apresentado como metodologia – processo – ora como o resultado – produto (CATARINO; BAPTISTA, 2007). Neste trabalho, considera-se folksonomia tanto uma abordagem para tratar e organizar informação, como o resultado final da representação do conteúdo de documentos realizada pelo usuário em ambientes virtuais, ou seja, um conjunto de *tags*.

A atribuição de *tags* a um recurso de informação, processo também conhecido por etiquetagem (*tagging*), é a ação a ser estudada e o escopo deste trabalho, mais especificamente a etiquetagem social – aquela feita e compartilhada entre usuários de um mesmo ambiente – a qual, baseada na literatura da área, é denominada neste trabalho, de indexação social.

As folksonomias têm sido alvo de pesquisa de diversas áreas e disciplinas do conhecimento, como aponta Spiteri (2008, *online*), tais como classificação, taxonomia e construção de tesouros; ciência da computação; arquitetura da informação; interação homem-máquina; biblioteconomia e ciência da informação; ontologias; *Web* semântica; semiótica; entre outros.

No Brasil, os estudos acerca do tema se dividem, principalmente entre os profissionais cientistas da informação, cientistas da computação e pesquisadores das ciências da comunicação. Nota-se, dessa forma, uma produção de divulgação científica nessas três áreas, como as publicações de Lacerda e Valente (2007) e Aquino (2008), todos jornalistas; a pesquisa de Basso e Silva (2008), situada no campo da ciência da computação; e publicações e pesquisas na área da ciência da informação, como as de Gracioso (2010), Kato e Silva (2010) e Nascimento (2008).

Uma dimensão que começa a despontar na área são os estudos que buscam fundamentar os fenômenos representativos e comunicativos relacionados à indexação social a partir de elementos conceituais providos de teorias da linguagem e do signo, bem como das teorias comunicacionais.

Não é novidade que a ciência da informação tem buscado, ao longo das últimas décadas, aportes teóricos nas teorias da significação para atender as suas demandas de pesquisa e responder a novas e velhas perguntas recorrentes do(s) objeto(s) de pesquisa da área. Entre as propostas teóricas que merecem destaque estão as discussões que buscam estabelecer contato com as ciências hermenêuticas, a semiótica, a linguística pragmática, a análise do discurso, a filosofia da linguagem, entre outras.

O diálogo entre a ciência da informação e as teorias do significado e interpretação tem contribuído para a transmutação dos sentidos do conceito informação dentro da área, pois, para estas teorias, “o entendimento do que a informação é, passa, necessariamente, pelas interpretações dadas pelas pessoas que se relacionam com ela” (ARAÚJO, C. 2009, p. 201).

Esta aproximação de saberes cria uma situação propícia para estabelecer argumentos que fundamentem as práticas de representação da informação na biblioteconomia e ciência da informação. Observa-se esforços recentes dessa natureza na literatura brasileira, como nos trabalhos de Kobashi (2007), González de Gómez e Gracioso (2007) e Moura (2009c), que utilizam de teorias comunicacionais, teorias da significação e dos estudos da linguagem para desenvolver reflexões de cunho teórico e investigações acerca dos processos e fenômenos de organização da informação presentes nos atuais panoramas social e tecnológico.

No que se refere a interseções entre estudos da linguagem e à representação da informação em ambientes folksonômicos, cita-se os trabalhos de Rafferty e Hilderley (2007), que, à luz dos postulados de Mikhail Bakhtin, fizeram uso da abordagem dialógica para explorar a indexação orientada pelo usuário – a indexação social. Aportados pelo pensamento de Bakhtin, os autores sugerem que a indexação deve ser compreendida como uma prática comunicativa. Essa premissa eleva as ações de representação da informação a uma dimensão reflexiva em que se torna possível estabelecer um diálogo mais consistente com os elementos conceituais presentes nos estudos da linguagem.

Assim como outros estudiosos de sua época, Bakhtin (1986) considera a língua um fato social, fundado nas necessidades de comunicação entre sujeitos. No entanto, o posicionamento de Bakhtin acerca da linguagem é de vertente pragmática, ele coloca em primeiro plano a natureza real dos fatos da língua, sempre valorizando a fala, a enunciação, o discurso. Para o autor, a língua é constituída por signos ideológicos, construídos sócio-historicamente, que refletem as mudanças ocorridas no contexto social.

A sùmula conceitual construída por Bakhtin se mostrou rica e robusta o bastante para ser aproveitada em outros campos científicos, ultrapassando as fronteiras da linguística. Ao destacar o papel do sujeito nas esferas comunicativas bem como explorar as noções de interação e intersubjetividade na constituição e evolução da linguagem, o pensamento bakhtiniano despertou interesses na área da ciência da informação.

Partindo-se da motivação ensejada pelas considerações de Rafferty e Hilderley (2007) e da potencialidade interdisciplinar revelada na teoria dialógica, acredita-se que a adoção deste ponto de vista possa auxiliar a compreensão das ações sociais e coletivas de organização da informação recorrentes na *Web* contemporânea.

Esta pesquisa busca investigar as potencialidades da indexação social frente às estratégias de organização da informação na *World Wide Web*. Para isso, utilizou-se de um recorte teórico baseado na teoria dialógica de Mikhail Bakhtin, com o objetivo de compreender o fenômeno interlocutivo que a indexação social representa. Dessa forma, lançou-se mão do rico arcabouço conceitual de Bakhtin – como as noções de alteridade, polifonia e dialogismo – para tecer reflexões acerca dos elementos e do próprio movimento ensejado pela indexação social. Assinala-se, também, que a teoria dialógica constitui neste trabalho um sistema de

categorias de análise com o qual se torna possível fazer uma leitura crítica dos elementos orbitantes à indexação social.

A adoção de um modelo linguístico-pragmático na condução do trabalho se justifica pela necessidade de novos aportes teóricos e metodológicos que possam respaldar os estudos em ciência da informação referentes ao contexto virtual, algo que vem preocupando os cientistas da área.

[...] o universo tecnológico virtual de produção e disponibilização de informações nos coloca, enquanto profissionais e pesquisadores da Ciência da Informação, em um entroncamento. Ao mesmo tempo em que temos que conhecer as mais diferentes ferramentas de produção, armazenamento, organização e disponibilização da informação, temos também de identificar aportes teóricos outros que nos permitam entender esse cenário totalmente diferenciado da informação. (GONZÁLEZ DE GÓMEZ; GRACIOSO, 2007, p. 2).

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. Suscitado por esta problemática, espera-se que este trabalho contribua para a continuidade e maturidade dessa discussão em torno dos processos e produtos da organização da informação – tão caros à ciência da informação.

A partir das constatações e questões levantadas em torno dos temas, buscou-se investigar uma ação pautada pelo contexto das folksonomias, mais precisamente a ação de representação da informação orientada por usuários, realizada em ambientes *Web*, aqui chamada de indexação social. Para tanto, elegeu-se, dentre as ferramentas e softwares sociais pautados pela *Web 2.0*, um serviço *online* de gerenciamento de *bookmarks*, chamado *Delicious*. Dessa forma, as investigações e análises têm como campo de estudo o ambiente virtual semântico mantido por este serviço.

## 1.1 OBJETIVOS DA PESQUISA

O presente estudo tem por objetivo investigar a natureza dialógica da indexação social, tendo em vista os recursos *Web* que possibilitam esta ação, e, analisar seus reflexos no

desenvolvimento de uma nova abordagem de organização da informação em contextos digitais, desdobrados nas seguintes ações:

- Investigar as estratégias de indexação dos usuários do *Delicious*;
- Evidenciar a natureza interlocutiva da indexação social;
- Analisar a percepção e experiência dos usuários na dinâmica organizacional ensejada pela indexação social; e
- Discutir os efeitos e consequências da indexação social frente à organização da informação na *Web*.

## 1.2 ESTRUTURA DA DISSERTAÇÃO

Esta dissertação está organizada em nove capítulos. Procurou-se um arranjo no qual as informações, dados, métodos aplicados e explicações pudessem ser expostos de forma a facilitar a compreensão do leitor.

O segundo capítulo tem como objetivo informar previamente ao leitor os principais pontos da metodologia adotada, sendo assim, apresenta rapidamente as estratégias metodológicas utilizadas para a condução da pesquisa.

À luz de autores que defendem uma abordagem sógnica e pragmática aos processos de representação da informação, o capítulo três esquematiza as noções e práticas de indexação e suas distintas modalidades e usos. Julgou-se importante esta exposição de princípios e práticas de representação da informação para auxiliar a acepção da noção de indexação social, tratada no capítulo cinco.

O capítulo quatro apresenta a sùmula da obra de Mikhail Bakhtin, trazendo reflexões acerca da língua, da linguagem como fenômeno social e da pragmática linguística. Reúne também os principais conceitos trabalhados no pensamento dialógico que serviram de insumos para a fundamentação e discussão dos resultados da pesquisa – como os conceitos de alteridade, enunciação e dialogismo.

Para contextualizar a modalidade de indexação estudada – a indexação social – inicia-se o capítulo cinco descrevendo as origens da Internet e da *World Wide Web*, cenário das ações de representação da informação desempenhada pelos usuários. Também são feitas algumas explicações sobre as noções de documento digital bem como a questão do sujeito nos espaços virtuais de fluxos e uso de informação. É neste capítulo que se salientam os aspectos da abordagem de organização da informação conhecida por folksonomia.

O sexto capítulo aborda as ferramentas sociais que integram ao grupo de serviços da *Web* centrados em uma filosofia participativa e colaborativa de uso – ferramentas da *Web 2.0*. São descritas as características dos softwares sociais pertencentes ao grupo dos *social bookmarkings*, serviços gerenciadores de *bookmarks* (endereços eletrônicos favoritos). Por fim, descreve-se e se justifica a escolha do *social bookmarking Delicious* para realização da parte empírica da pesquisa.

No capítulo sete, os percursos metodológicos são descritos pormenorizadamente, explicando as estratégias utilizadas. Relata-se a seleção da amostra no universo de investigação assim como a escolha dos sujeitos da pesquisa. Descrevem-se os métodos de coleta de dados empregados e também a técnica de análise de dados que se fez uso na pesquisa.

O capítulo oito é dedicado às análises e reflexões acerca dos fenômenos explorados. A partir de conceitos presentes na teoria dialógica, tais como alteridade, enunciação e polifonia, buscou-se analisar o comportamento informacional dos usuários do *Delicious* bem como suas estratégias de organização da informação, tendo como base os insumos reunidos na coleta de dados. As falas e as ações dos usuários serviram para estruturar as ideias e fundamentar proposições a respeito do modelo de organização da informação na *Web*, conhecido por folksonomia.

No último capítulo, esboça-se uma síntese das ações e resultados de análises, pontuando alguns objetivos alcançados. Todavia enredam-se algumas considerações conclusivas baseadas nas reflexões resultantes do desfecho da pesquisa, alertando para a necessidade de continuação das investigações acerca das temáticas estudadas.

## 2 METODOLOGIA

A ciência da informação tem como escopo de estudo o comportamento da informação, o seu fluxo e todos os elementos e atores que a difundem. Pode-se constatar que se trata de uma ciência pertencente ao campo das ciências sociais, uma vez que a informação é aceita por grande parte dos pesquisadores como sendo um fenômeno social.

Segundo Cornelius (2002), não há informação independente da prática social, isto é, a informação só existe se houver um sujeito para emití-la e só fará sentido se houver outro sujeito para absorvê-la. Nos dias de hoje essa classificação do campo da ciência da informação se torna mais evidente, principalmente no meio acadêmico e na literatura especializada (FROTA, 1998). Desse modo, busca-se situar a orientação metodológica da pesquisa no campo das ciências sociais.

Uma pesquisa pode apresentar diferentes análises metodológicas. Ao descrever um fenômeno social ela será considerada descritiva, pode então explorar um novo assunto e ter características exploratória, ou ainda ser considerada uma pesquisa explanatória ou explicativa, quando explica por que algo ocorre (GIL, 1999).

Propõe-se na metodologia deste trabalho uma análise descritiva e exploratória de forma a ser possível entender melhor os fenômenos e atores em estudo, reconhecendo que a realidade, como compreendida nas humanidades, é socialmente construída, e que o conhecimento sociológico é intrinsecamente ideológico. Portanto, nenhuma pesquisa pode ser considerada neutra e, de acordo com Minayo (1994), qualquer pesquisa em ciências sociais está embasada por alguma corrente epistemológica, seja de forma consistente ou inconsistente para seu autor.

### 2.1 NATUREZA DA PESQUISA

Considerando que o objetivo geral do trabalho é investigar a natureza interlocutiva e dialógica da indexação social, a partir das ferramentas que possibilitam essa ação em contextos digitais,

mais especificamente na fase atual da *Web*, faz-se necessário definir procedimentos metodológicos para orientar 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 desta pesquisa.

A abordagem qualitativa é definida por Yin (1994) como uma investigação que impulsiona descobertas sem usar métodos estatísticos ou qualquer outro modo de quantificação, isto é, a pesquisa qualitativa não procura mensurar os eventos estudados. Nesta abordagem, trabalha-se considerando muitos aspectos relativos a um pequeno número de casos, ou seja, relaciona-se à profundidade em oposição à extensão do objeto.

Segundo Marconi e Lakatos (2004), a pesquisa qualitativa apresenta uma série de características definidoras: o ambiente natural como fonte direta de dados; o caráter descritivo; a análise intuitivamente dos dados; a preocupação com o processo, mas não como resultado e a ênfase no significado; a exigência de um mínimo de estruturação prévia; e a inadmissão de regras precisas, como problemas, hipóteses e variáveis antecipadas, pois as teorias aplicáveis devem ser empregadas no decorrer da investigação.

Conforme Creswell (2007, p. 31), existem cinco “estratégias associadas à técnica qualitativa”, sendo elas a etnografia, “na qual o pesquisador estuda um grupo cultural intacto em um ambiente natural durante um período de tempo prolongado”; a teoria embasada, “na qual o pesquisador tenta deduzir uma teoria geral e abstrata de um processo, de uma ação ou de uma interação com base nas visões dos participantes de um estudo”; os estudos de caso, “nos quais o pesquisador explora em profundidade um programa, um fato, uma atividade, um processo ou uma ou mais pessoas”; a pesquisa fenomenológica, “na qual o pesquisador identifica a ‘essência’ das experiências humanas relativas a um fenômeno, como descrito pelos participantes do estudo”; e a pesquisa narrativa, “uma forma de investigação na qual o pesquisador estuda a vida das pessoas e pede a uma ou mais pessoas para contar histórias sobre sua vida.”

A partir dos objetivos desta 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 eles ocorrem.

O estudo de caso não é uma técnica específica, mas uma análise holística, a mais completa possível, que considera a unidade social estudada como um *todo* [...]. O estudo de caso reúne o maior número de informações detalhadas, por meio de diferentes técnicas de pesquisa, com o objetivo de apreender a totalidade de uma situação e descrever a complexidade de um caso concreto. Através de um mergulho profundo e exaustivo em um objeto delimitado, o estudo de caso possibilita a penetração na realidade social, não conseguida pela análise estatística (GOLDENBERG, 2002, p. 33).

Para Yin (1994), o estudo de caso é usado geralmente quando o fenômeno a ser estudado é contemporâneo, sobre o qual o investigador tem pouco ou nenhum controle, podendo se alterar dentro do contexto da vida real e de modo entrelaçada com este contexto, isto é, onde as fronteiras entre fenômeno estudado e contexto não estão claramente definidas.

Ainda, segundo o autor supracitado, podem ser utilizados dois tipos distintos desta estratégia: o estudo de caso único e o estudo de casos múltiplos. O primeiro seria quando a pesquisa se restringe a um único objeto empírico, já o segundo é quando a pesquisa envolve dois ou mais objetos de estudo.

Pela complexidade dos fenômenos o estudo de caso único foi a estratégia de pesquisa escolhida neste trabalho. Em consonância com a área de estudo, contexto e objetivos do trabalho, o caso estudado será um aplicativo *Web*, que está categorizado entre uma nova geração de produtos e serviços da Internet, mais especificamente, uma ferramenta social e colaborativa que possibilita a criação de folksonomias.

Como será apresentado no sexto capítulo, a ferramenta social eleita foi o serviço de gerenciamento de *bookmarks*, conhecido como *Delicious*<sup>1</sup>. A coleta de dados se deu principalmente através da análise documental, observação não-participante e entrevista semiestruturada. Com relação aos sujeitos envolvidos na pesquisa, preocupou-se em selecionar usuários ativos do software social *Delicious*. Outro método de filtragem, que definiu o recorte no universo de pesquisa, foi a seleção de um assunto/tema, corporificado pela *tag* “usabilidade”. Foi a partir dos *bookmarks* marcados com esta *tag* que se chegou aos

---

<sup>1</sup> <http://delicious.com>

usuários que participariam da pesquisa. A análise do discurso caracteriza o método de tratamento dos dados.

Todos os passos metodológicos bem como a escolha da ferramenta social serão detalhados e justificados no capítulo de descrição da ferramenta social e no capítulo subsequente, referente à coleta e estruturação de dados. A seguir, são iniciadas as reflexões dos preceitos teóricos que orientaram este trabalho.

### 3 REPRESENTAÇÃO DA INFORMAÇÃO

No contexto da biblioteconomia e ciência da informação, a representação da informação – ou representação do conhecimento – é considerada um processo organizacional aliado a processos intelectuais aplicados a *objeto-representando-conhecimentos* (ALVARENGA, 2003), ou seja, processos capazes de, através de uma linguagem de símbolos, descreverem documentos. Em outras palavras, representação de informações é um meio de expressão, uma linguagem na qual pode-se dizer coisas sobre o mundo.

De acordo com Marcondes (2001, p. 64), a representação pode ser expressa como “um processo ocorrendo na mente de alguém, produzindo nesta mente algo distinto do objeto a que se refere. A representação então relaciona o objeto que ela representa com a mente que o percebe”. Essa característica, essencialmente humana, de poder manipular signos, na ausência do próprio objeto, constitui uma diferença vital para evolução humana (FOSKETT, D., 1980), possibilitando ao homem raciocinar e agir na complexa realidade, tornando seu pensamento lógico e suas ações seguras.

Numa visão sistêmica, a representação da informação é um processo vital para a efetivação dos processos na organização do conhecimento. A representação é inerente à compreensão dos domínios do conhecimento, já que, grosso modo, a organização do conhecimento é entendida como a representação ordenada de conhecimento para alcançar propósitos específicos (CHERNYI, 1997 *apud* GOMES, 2009).

A representação compreende um processo cognitivo humano (ALVARENGA, 2003; MARCONDES, 2001). Também merece menção a natureza semiótica da representação da informação, uma vez que, por ser uma manifestação intelectual humana, o ato de representar é dotado de ideologia e todo conteúdo ideológico possui um valor semiótico (BAKHTIN, 1986). A instância da relação entre conteúdo e representação é marcada pelo jogo de signos, portanto, toda representação do conhecimento é simbólica.

A informação documentária como signo portadora de ideologia nos remete aos estudos epistemológicos de Hjørland (2004), no embasamento teórico de trabalhos de Lara (1993) e, mais recentemente, nas reflexões de Kobashi (2007).

No intento de engendrar nova abordagem teórica na ciência da informação, Hjørland (2004) propôs uma visão pragmática realista para a análise de um domínio do conhecimento que se daria através das comunidades de prática, isto é, baseada no contexto. Com esta abordagem, o autor defende a construção de instrumentos de representação do conhecimento que levem em consideração a singularidade dos diversos grupos sociais, ou, pelo menos, a complexidade de formalizar as áreas do conhecimento.

Produtores de informação, intermediadores e usuários são mais ou menos conectados em comunidades que compartilham linguagens comuns, gêneros e outros tipos de prática de comunicação. [Portanto] existem diferentes distâncias semânticas entre os indivíduos<sup>2</sup> (HJØRLAND, 2004, *online*).

Com isso, o autor quis chamar a atenção para a necessidade de considerar aspectos sociais históricos e culturais nos estudos sobre organização e classificação do conhecimento.

Este é um posicionamento já defendido por Lara (1993, p. 12) ao adotar o ponto de vista de que “tanto a informação como a representação documentária são construções, o que implica, entre outras coisas, a necessidade de abordá-las na sua inserção socio-institucional”.

O pragmatismo na ciência impôs novos olhares sobre a significação, um fenômeno que, segundo Kobashi (2007) e Kobashi e Fernandes (2009), foi incorporado às teorias contemporâneas sobre os usos da linguagem na representação da informação.

No âmbito pragmático, o sentido das interações comunicativas é determinável apenas dentro de contextos sociais específicos [...] delimitar contextos é, portanto, tarefa a ser empreendida nos processos de organização da informação. (KOBASHI; FERNANDES, 2009, p. 666).

Seguindo a linha de pensamento dos autores supracitados, Kobashi e Fernandes (2009) salientam a importância de considerar os elementos da realidade social, específicos em cada contexto, nos decursos relativos à representação e organização da informação.

Vale ressaltar que a representação para efeitos de organização se materializa pela linguagem. O desenvolvimento de linguagens para operar em contextos de produção e de busca de

---

<sup>2</sup> “Information producers, intermediates and users are more or less connected in communities that share common languages, genres and other typified communication practices. There are different semantic distances between the agents.”

informação constitui um processo motor em sistemas de informação. Conforme Kobashi (2007), dentre as diversas abordagens do fenômeno informação tratadas na biblioteconomia e ciência da informação, existem aquelas que reconhecem a informação como um elemento participante “de diferentes estruturas de significação, o que motiva a reflexão permanente sobre os métodos de elaborar linguagens apropriadas para os diferentes contextos e seus públicos”.

A perspectiva pragmática de estudar a informação e os fenômenos em sua órbita é a visão em que direciona este trabalho. Será visto no capítulo seguinte que os estudos de Mikhail Bakhtin – o responsável pela formulação da teoria dialógica – também eram orientados pelo pragmatismo. Para o linguista, tanto a informação quanto a comunicação ou qualquer forma de interação discursiva só poderiam ser compreendidas considerando os elementos que compõem a realidade contextual.

Segundo Raber e Budd (2003), a informação, como signo, é relativamente imutável. Embora arbitrária – uma vez que podem ser selecionados quais conjuntos de símbolos irão compor o texto – o sentido permanece fixo, pois os conjuntos de símbolos não se reorganizarão no texto. Por outro lado, reconhece-se que a informação, como objeto informativo, sofre mudanças ao longo do tempo. Um texto que já foi informativo pode tornar-se obsoleto e perder o seu poder de informar.

Esta qualidade simultânea imutável e mutável dos objetos informativos permite a possibilidade de sua representação de segunda ordem para efeitos de organização e acesso<sup>3</sup> (RABER; BUDD, 2003, p. 512).

A biblioteconomia e a ciência da informação são, eminentemente, ciências representativas, afinal, em cada registro do conhecimento, em cada necessidade de informação “está implícita a necessidade de representação para que seja possível a comunicação de subjetividades” (CAIXETA; SOUZA, 2008, p. 35). Partindo-se da definição de que representar significa *fazer alguma coisa presente novamente*, a representação, na perspectiva da ciência da informação, pode ser classificada em dois níveis:

---

<sup>3</sup> “This simultaneous immutable and mutable quality of informative objects allow the possibility of their second order representation for the purpose of organization and access.”

- Representação primária, feita pelos autores, sendo o produto de seus pensamentos proveniente da observação de fenômenos naturais e sociais. São exemplos de representação primária os livros, fotografias, obras de artes, pinturas etc.
- Representação secundária ocorre quando os objetos (documentos) produzidos pelo homem se tornam parte de um conjunto documental, como o acervo de uma biblioteca, sendo mais uma vez representados para que possam ser manipulados mais facilmente.

Tanto as representações primárias quanto as secundárias são produtos originados da percepção e criação de conhecimento sobre os seres e objetos do mundo real, elas são formadas a partir da formulação de conceitos (DAHLBERG, 1978). Os conceitos traduzem os atributos dos seres e objetos designados. Marcondes (2001, p. 64) explica que a conceitualização se fundamenta na abstração dos “aspectos particulares das características de um objeto para reter uma representação mental do mesmo, contendo somente aspectos genéricos”.

Nesse sentido, a representação primária seria o produto final da apreensão do homem a respeito dos seres e objetos, materializando-se através de conceitos, codificados a partir de uma linguagem simbólica. Na representação secundária, estes mesmos conceitos da primeira representação são sucintamente identificados, “escolhendo-se os pontos de acesso fundamentais que garantem a representação desse conhecimento (documento) para fins de futura recuperação” (ALVARENGA, 2003, p. 5).

As representações primárias, quando devidamente estruturadas e codificadas em linguagens inteligíveis, são gravadas em suportes materiais no intuito de proporcionar a terceiros o contato com o conhecimento apreendido. Estes materiais informativos, ou documentos, são armazenados em sistemas de informação (bibliotecas, arquivos, centros de documentação, base de dados, diretórios em rede etc.) destinados a tratá-los e organizá-los, provendo seus acessos à sociedade. As representações secundárias são criadas e processadas no âmbito dos sistemas de informação, são simulacros dos documentos que facilitam a manipulação do seu conteúdo.

Neste contexto, os sistemas de informação desempenham um papel vital na cadeia social orientada pelas necessidades de informação. O que leva os profissionais envolvidos com estas

tecnologias a visar constantemente à evolução e desenvolvimento de novas técnicas, processos e instrumentos que aperfeiçoem a criação das representações secundárias, uma vez que são preponderantes para a eficiência dos sistemas de informação.

### 3.1 SISTEMAS DE RECUPERAÇÃO DA INFORMAÇÃO

Baseando-se em Dias (2001, *online*), se levarmos em conta que a questão central da ciência da informação é a de acesso à informação, ou pelo menos a facilitação desse acesso, “isso implica trazer em primeiro plano a importância de sistemas de informação e sistemas de recuperação da informação”. Nestes sistemas, o tratamento da informação é definido como a função de descrever os documentos, resultando na produção de representações documentais que tornam mais fácil a manipulação, organização, recuperação e acesso aos documentos.

Os sistemas de recuperação da informação (SRI) são estruturas complexas que visam à realização de processos de comunicação, são instâncias compostas por pessoas, materiais e equipamentos preocupados em intermediar os dois extremos da cadeia informacional: as pessoas e o conhecimento humano registrado (ARAÚJO, V. 1994; VICKERY; VICKERY, 2004).

Recuperar significa voltar a ter. Recuperar informação significa voltar a ter uma informação que em algum momento foi produzida por alguém

Empresas pequenas, médias ou grandes, com executivos, advogados, químicos ou engenheiros que necessitam encontrar uma informação em fundos internos ou externos, é um exemplo. Universitários e investigadores que necessitam consultar bases de dados bibliográficas para se assegurar de que não reinventarão a roda é outro exemplo. Finalmente, a Web, que na verdade é um enorme sistema de informação documental com milhões de documentos, é o exemplo extremo de contexto característico de recuperação da informação<sup>4</sup> (ABADAL; CODINA, 2005, p. 29).

---

<sup>4</sup> “Empresas pequeñas, medianas o grandes, con ejecutivos, abogados, químicos o ingenieros que necesitan encontrar una información en fondos internos o externos es un ejemplo. Universitarios e investigadores que necesitan consultar bases de datos bibliográficas para asegurarse de que no reinventan la rueda es otro. Finalmente, la Web, que en realidad es un enorme sistema de información documental con varios miles de millones de documentos es el ejemplo extremo de contexto característico de RI”.

De acordo com Lancaster e Warner (c1993), os sistemas de recuperação da informação são a interface entre uma coleção de recursos de informação e uma população de usuários. As principais tarefas desempenhadas por estes sistemas são: aquisição e armazenamento de documentos; organização e controle desses; e distribuição e disseminação aos usuários. Na perspectiva das bibliotecas e unidades de informação, estas são tarefas que visam a “otimizar o acesso ao conteúdo das informações [...] diz-se otimizar, porque uma biblioteca já é organizada de forma a facilitar o acesso a seu conteúdo” (DIAS; NAVES, 2007, p. 15). Na verdade, a biblioteca em si, representa um sistema de recuperação da informação.

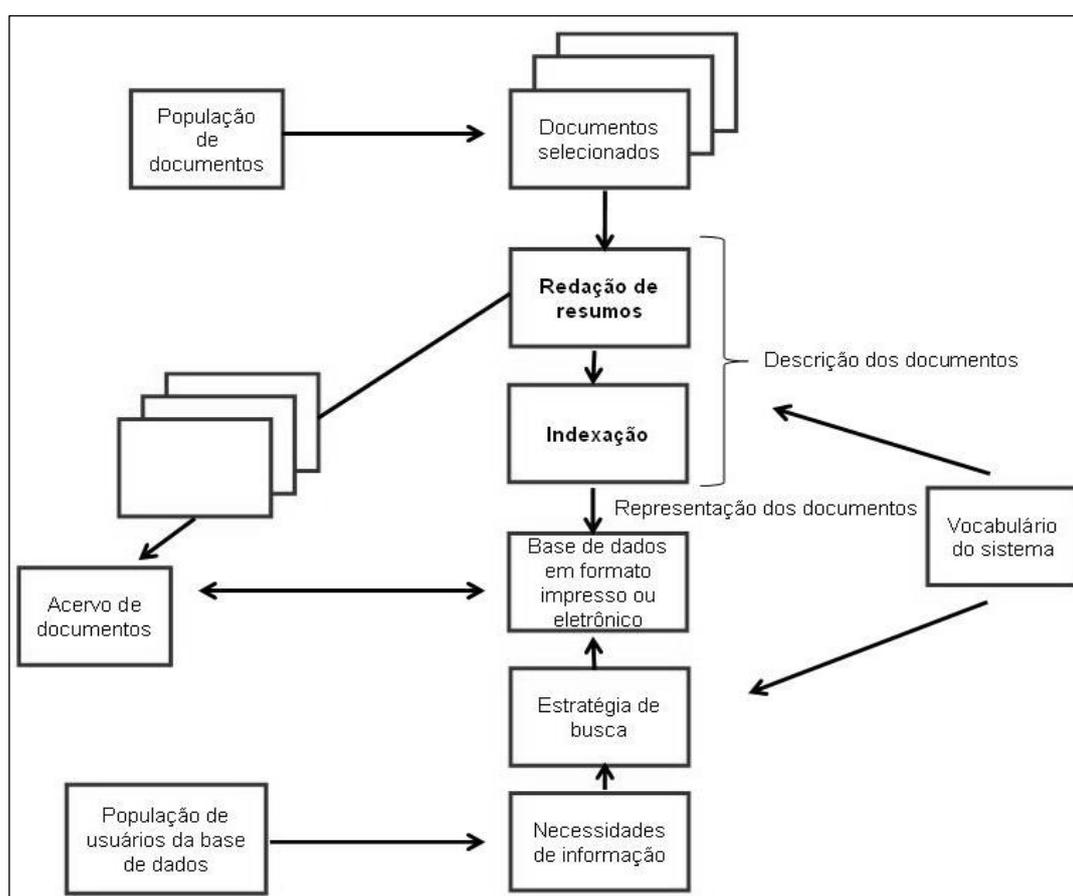


FIGURA 1 – Representação de documentos em um SRI  
Fonte: LANCASTER, 2004.

A FIG. 1 apresenta um modelo de sistema de recuperação da informação baseado nas unidades de informação tradicionais, destacando-se as atividades de descrição de documentos.

Segundo Vickery e Vickery (2004), o trabalho prático do cientista da informação se preocupa com o desenvolvimento, operação e gestão de sistemas de informação de todos os tipos, e

com todas as diversas técnicas e tecnologias, através das quais as informações podem ser transferidas. É nesse contexto que a maioria dos esforços dos profissionais da informação são colocados em prática, nesse sentido, esta seção não pretende exaurir o tema sistemas de recuperação da informação, ela se fez necessária para identificar o contexto em que geralmente ocorrem os usos e evoluções de técnicas e processos de representação da informação.

Todo sistema de informação baseado na recuperação de documentos possui operações básicas que, aplicadas ao fundo documental que o integra, acabam por justificar o seu sentido. Estas operações, referentes à seleção de documentos bem como à representação de seus conteúdos (FIG. 1), definem a qualidade do serviço prestado pelo sistema. Uma das mais notáveis – senão, mais vital, é a indexação – como será visto nas seções seguintes.

Identificar o conteúdo de um documento, extrair do item documental termos representativos e formalizá-los a partir de linguagens inteligíveis pelo sistema não é tarefa simples, contudo são processos fundamentais para o bom funcionamento de um sistema de recuperação da informação. É justamente por isso que são gastos tantos esforços nos processos relativos ao tratamento da informação, e os estudos e avanços relacionados à representação da informação em sistemas documentários ratificam o êxito destes sistemas.

### 3.2 TRATAMENTO DA INFORMAÇÃO

O tratamento e organização da informação são os processos motores presentes em um ambiente informacional, que têm como finalidade principal substituir as representações primárias por simulacros dos documentos, as representações secundárias, também conhecidas por representações documentárias (KOBASHI, 1994; LARA, 1993).

No processamento técnico tradicional, o documento vem sendo representado por um conjunto de informações relativas à sua descrição física e temática, sendo esta representação armazenada em um contexto físico distinto do documento primário. Já o tratamento documental para acervos digitalizados decorre das representações primárias e secundárias,

isto é, dos documentos e seus simulacros se encontrarem no mesmo “espaço”. Ainda que em contextos distintos, os princípios de tratamento e organização documentária permanecem iguais. Nos dois casos, as informações presentes nesses simulacros compreendem compactações que tentam descrever as características do documento, facilitando o acesso e recuperação.

Segundo Dias e Naves (2007, p. 16), a representação documentária pode receber designações diferentes, de acordo com o contexto ao qual se aplica, ainda que a essência dos processos permaneça a mesma. É o caso das expressões:

- Catalogação e classificação – Estas são as designações mais usuais para descrever as tarefas do tratamento da informação em bibliotecas e centros de documentação.
- Indexação – É geralmente utilizada para se referir ao processamento de informações referentes aos periódicos, e como produtos desses serviços têm-se os índices e resumos.
- Metadados – É a terminologia utilizada para citar o tratamento de documentos nas bibliotecas digitais. Desempenha no contexto digital a mesma função que a catalogação nas bibliotecas tradicionais.
- Ontologias – Refere-se às aplicações contemporâneas de tratamento de informação em contextos digitais a partir de complexas estruturas de representação da informação.

De um modo geral, o tratamento técnico de documentos pode ser dividido em dois processos distintos: tratamento descritivo e tratamento temático. O tratamento descritivo destina-se a fornecer uma descrição precisa e objetiva do documento, identificando suas características físicas. O tratamento temático está relacionado ao conteúdo informacional, identificando o assunto a que se refere.

Guinchat e Menou (1994, p. 101, 121) se referem ao tratamento físico como descrição bibliográfica. Segundo os autores, o “objetivo da descrição bibliográfica é fornecer uma representação do documento que é descrito de uma forma única e não ambígua [...] de acordo

com regras fixas”. Já o tratamento temático é nomeado como descrição de conteúdo, que seria o “conjunto de operações que descreve os assuntos de um documento”.

A esse respeito, Anthony C. Foskett (1973) faz uma distinção entre o tratamento físico e temático, pela perspectiva dos fatores que identificam e os que não identificam os itens de informação. De acordo com o autor supracitado, características físicas dos documentos, como título, autor, editor e data de publicação, são fatores que os identificam e, conseqüentemente, proporcionam objetividade na busca e recuperação de itens informacionais. Contudo, há outra abordagem que não identifica os itens que as responderão, estando relacionada ao tratamento temático.

Como os autores escrevem a partir de sua própria associação individual de experiências e os leitores lêem dentro de seus limites, raramente haverá a correspondência exata que temos com os fatores que identificam (FOSKETT, A., 1973, p. 5).

Sem menosprezar a complexidade e a importância da abordagem descritiva no tratamento de documentos, a afirmação do autor supracitado coloca a abordagem temática da informação em constante evidência em nosso campo científico, sendo uma preocupação que remonta aos primeiros sistemas de informação arquitetados pelo homem.

Ao aprofundar os estudos referentes ao processo de representação documentária, verifica-se ações recorrentes em todas as formas de representação, e a indexação é uma delas. Ainda que receba diferentes nomenclaturas – indexação, catalogação de assunto, *tagging*, etiquetagem etc. – o ato de representar um documento através de conceitos é da mesma natureza nos diversos ambientes nos quais se faz uso – bibliotecas, arquivos, serviços de índices e resumos etc. – e nos diferentes contextos tecnológicos – físico e digital.

Neste trabalho, destaca-se a função, natureza e objetivos da indexação, processo no qual se atribui termos a um documento com o objetivo de descrever seu conteúdo. Nas seções seguintes, abordaremos mais detalhadamente este assunto.

### 3.3 INDEXAÇÃO

Para dar início a tentativa de conceitualizar “indexação”, é necessário considerar que este termo é utilizado em diversos domínios do conhecimento, como na demografia, na economia, no comércio, na biblioteconomia e ciência da informação (PINTO, 2001). O termo indexação, como será trabalhado aqui, é baseado nesta última grande área.

Ainda que delimitado pelos domínios da biblioteconomia e ciência da informação, o termo indexação, todavia, se revela polissêmico. Desse modo, é preciso diferenciar o duplo significado que “indexação” carrega no campo do tratamento da informação. De acordo com Farrow (1995 *apud* DIAS; NAVES, 2007, p. 27), o primeiro sentido é mais amplo, relacionado à atividade de criar índices, seja para publicações – como livros e periódicos – ou para catálogos e bases de dados, sendo conhecida como indexação *back-of-book*. O segundo sentido é mais restrito e refere-se à indexação, catalogação e classificação de assuntos das informações contidas nos documentos, sendo denominado indexação acadêmica, indexação documentária, indexação temática ou indexação de assuntos<sup>5</sup>.

Neste ponto, faz-se necessária uma menção, ainda que rápida, das contribuições de Jean-Claude Gardin (1965) para uma perspectiva teórica e metodológica da representação e análise documentária. Baseando-se em fundamentos linguísticos, “ele foi responsável pela incorporação definitiva das questões da semântica linguística aos processos documentários (KOBASHI; FERNANDES, 2009, p. 670).

De modo geral, a indexação é definida, nas duas situações, como um conjunto de procedimentos com objetivo de expressar/representar o conteúdo de documentos pelas linguagens de indexação ou documentárias, visando à recuperação posterior.

Em outras palavras, a indexação de assuntos é a atividade que implica “a preparação de uma *representação* do conteúdo temático dos documentos” atribuindo um ou vários termos de

---

<sup>5</sup> Pode parecer redundante o uso das expressões “indexação temática” ou “indexação por assunto”, mas elas se fazem necessárias para se diferenciarem da indexação de autoridades – que seria um índice feito para nomes de autores, muito comuns em catálogos manuais ou semiautomatizados, e, utilizado em conjunto com o índice de assuntos. Porém, cada vez mais, o termo “indexação” é utilizado para se referir somente à indexação de assuntos (FIDEL, 1994).

indexação ao objeto indexado (LANCASTER, 2004, p. 6). O autor afirma que o principal objetivo da indexação é indicar de que trata o documento, sintetizando seu conteúdo.

Segundo Robredo e Cunha (1994), a indexação consiste em indicar o conteúdo temático de um documento, mediante a atribuição de termos (linguagem estruturada), objetivando caracterizá-lo de forma unívoca.

O produto da representação temática é denominado termos de indexação. Segundo Lancaster (2004), os termos atribuídos ao documento, no processo de indexação, servem como ponto de acesso mediante os quais um item é localizado e recuperado. Para chegar aos termos de indexação, é necessário passar por, no mínimo, dois estágios: a análise conceitual e a tradução. Estas são as duas etapas principais da indexação de assuntos (LANCASTER, 2004; UNISIST, 1981).

A importância de se pensar nas questões semânticas na indexação se deve à necessidade de abstrair o sentido dos documentos, ou seja, desvendar o seu significado para torná-lo representativo. Este processo é conhecido no tratamento da informação como análise documentária (KOBASHI, 1994; LARA, 1993); análise de assunto (DIAS; NAVES, 2007); análise conceitual (LANCASTER, 2004); entre outros.

Para Langridge (2006, p. 106), analisar o assunto de um documento não é uma tarefa fácil, tentar “reduzir milhares de palavras [que compõem um documento] a uma frase bem precisa sobre o conteúdo de assunto” deste documento pode se revelar um trabalho extremamente complexo.

De acordo com os princípios de indexação propostos pela UNISIST (1981), o estabelecimento do assunto de um documento pode ser classificado em três etapas: a) compreensão do documento como um todo; b) identificação dos conceitos que representam este conteúdo; e c) seleção dos conceitos válidos para a recuperação.

A respeito dos processos na análise de assunto, Dias e Naves (2007) chamam a atenção para a leitura documentária (ou leitura técnica). Este é um tipo de leitura bem racional e rápido, já que seu propósito é extrair o conteúdo informativo do texto, tendo em vista as demais tarefas

da análise de assunto: identificação e seleção dos conceitos e expressão dos assuntos do documento.

Já Langridge (2006), chama de sumarização a um processo semelhante à leitura documentária, o de extrair informações sobre os documentos, no momento da análise de assunto. O autor ainda cita as partes mais importantes de um documento para realizar tal intento: o título, a lista de conteúdos, os cabeçalhos de capítulos e as notas introdutórias.

Este reconhecimento do conteúdo de um documento é fundamental para se chegar à difícil decisão de apontar o(s) assunto(s) de um documento. Sabe-se que há uma verdadeira babel terminológica em torno do conceito assunto, o que acaba exigindo a adoção de outros termos para se referir a este tópico, como sobrecidade (*aboutness*), temacidade, atinência, domínio, conteúdo (DIAS; NAVES, 2007; HJØRLAND, 2001). Para efeito de objetividade do trabalho, será considerado assunto o(s) tema(s) de que trata um documento.

Este processo é marcado pelo alto nível de subjetividade por se tratar de uma atividade cognitiva humana – aspectos semânticos – e por haver interferências de uma série de variáveis externas – aspectos pragmáticos (KOBASHI, 2007). Mais uma vez estamos frente a fatores contextuais nos processos de representação da informação. Lancaster (2004, p. 9) afirma que a indexação deve ser feita visando a atender a comunidades específicas, dessa forma a indexação, sobretudo a análise de assunto, implica tomada de consciência “não somente quanto ao que é tratado num determinado documento, mas também porque ele se reveste de provável interesse para determinado grupo de usuários.”

Após a definição do(s) assunto(s) do documento e identificação dos conceitos que deverão representar sua essência, inicia-se um novo estágio na indexação. A tradução diz respeito à conversão dos conceitos ou frases que sintetizam o(s) assunto(s) dos documentos em termos de indexação. Esta transformação é feita mediante o uso de linguagens documentárias, como será visto na seção 3.3.2.

### 3.3.1 Características da indexação

A prática da indexação pode (e deve) ser moldada para atender as necessidades de um determinado contexto. Aspectos como a quantidade de termos de indexação, utilização de vocabulários específicos e automatização de processos moldam a qualidade da indexação e interferem diretamente na recuperação da informação.

O primeiro ponto relaciona-se ao nível de abrangência da indexação. Robredo e Cunha (1994) classificam a descrição temática em: a) categorização, que seria o reconhecimento dos aspectos dominantes, segundo a divisão por assuntos preexistentes; b) indexação superficial, que permite obter os conceitos principais tratados no documento; e c) indexação profunda, que consiste em obter todos os conceitos considerados fundamentais. Ainda segundo os autores, em relação às partes analisadas dos documentos, a indexação pode ser feita com base no título, no resumo, no título e no resumo, em partes determinadas (sumários, introdução, conclusão) e no documento completo.

Uma medida de monitoração da indexação realizada por profissionais nas unidades de informação é a consistência. A consistência na indexação refere-se ao grau de coerência que será alcançado por indexadores distintos, ou ainda por um mesmo indexador em momentos diferentes, ao indexar um documento. Essa prática visa a estabelecer certa regularidade à indexação realizada em centros documentários.

Porém Soergel (1994, p. 594) ressalta que a consistência na indexação é uma condição necessária, mas não suficiente para determinar uma alta qualidade de indexação. Por exemplo, “a indexação pode estar consistentemente errada, e todos os indexadores podem perder uma importante implicação de um documento e, portanto, omitir um descritor importante<sup>6</sup>”. Isso é reflexo da subjetividade inerente aos processos cognitivos que envolvem a representação documentária.

Desse modo, a consistência na indexação é considerada requisito importante nas unidades de informação na tentativa de homogeneizar os processos de indexação entre seus executores,

---

<sup>6</sup> “Indexing can be consistently wrong; all indexers might miss an important implication of a document and thus omit an important descriptor.”

ainda que este método deva ser combinado com outras estratégias para que se possa atingir um considerável grau de confiabilidade.

Também cabe enunciar as dimensões da indexação, isto é, com a extensão com a qual um documento pode ser indexado; trata-se da exaustividade e da especificidade (FOSKETT, A., 1973; LANCASTER, 2004). Considera-se especificidade na indexação a extensão em que o sistema de linguagem nos permite ser precisos ao especificar o assunto de um documento, diz respeito à profundidade com a qual o conteúdo de um documento é tratado. A exaustividade é o resultado de uma decisão administrativa, procura extrair o maior número de conceitos de forma a cobrir o seu conteúdo o mais completo possível.

Em relação à especificidade, Foskett, A. (1973) afirma que quanto mais específico for a escolha de descritores, maior será a probabilidade de poder alcançar alta relevância, e, inversamente, em sistemas que permitem apenas uma precisão limitada, certamente a relevância será baixa.

A relevância é um termo frequentemente empregado para se referir a itens úteis recuperados em um sistema de recuperação da informação (LANCASTER, 2004). Trata-se do julgamento feito pelo usuário sobre o quanto um documento recuperado em uma base de dados preenche sua necessidade de informação.

Lancaster (2004) considera sinônimos os termos relevância e pertinência, ainda que em um dicionário especializado da área, o *Online Dictionary for Library and Information Science – ODLIS*, os dois termos sejam descritos de forma distinta, sendo a pertinência considerada um indicador mais específico comparando-se com a relevância (REITZ, 2010). De acordo com Dias (2010), uma boa forma de distinguir os dois conceitos, e que pode elucidar essa questão, é considerar relevância o julgamento feito pelo sistema e pertinência o julgamento feito pelo usuário.

Uma distinção que se faz necessária nesse assunto são as ações de indexação humana e indexação automática. A primeira é realizada por pessoas, seja por profissionais especialistas, seja pelo usuário do documento, a segunda é realizada por máquinas programadas a reconhecer características em um documento que poderão ser úteis em sua recuperação.

Na indexação manual, também conhecida como indexação intelectual (ABADAL; CODINA, 2005), após realizar a análise documentária e selecionar os conceitos referentes ao assunto tratado no documento, o indexador traduz esses conceitos em descritores da linguagem documentária adotada.

Na indexação automática, um programa de computador adota certos critérios, como frequência de palavras no documento para representar o seu conteúdo como um todo. Segundo Abadal e Codina (2005), a indexação automática é bastante limitada frente à indexação humana, enquanto a última trabalha com o desenvolvimento de conceitos, a primeira se baseia, a princípio, unicamente em cadeia de caracteres.

Ainda existe a modalidade de indexação mista ou indexação semiautomática (PINTO, 2001, p. 227), que combinaria as duas primeiras modalidades. Em um primeiro momento, o sistema faz uma indexação automática dos documentos, considerando as ocorrências das palavras mais frequentes no texto. Logo depois, o indexador humano apura a lista dos descritores propostos pelo sistema, fazendo os ajustes e/ou complementações necessárias.

Apesar de a indexação automática não alcançar o nível de desempenho obtido pela indexação intelectual, esse tipo de processo poderá reduzir a carga de trabalho desses indexadores ao realizar uma atribuição preliminar (LANCASTER, 2004). Conclui-se, portanto, que a indexação humana e a automática oferecem resultados igualmente válidos e podem se complementar.

### *3.3.2 Linguagens de indexação*

Na condição de campo disciplinar, a organização da informação preocupa-se com a construção de fundamentos que possibilitem a representação lógica do conhecimento registrado pelo homem. Tanto o conhecimento registrado como a sua representação são expressos a partir da linguagem, ainda que se manifestem de maneiras distintas nas duas instâncias. Assim, a linguagem utilizada para mediar a informação organizada presente em sistemas documentários é denominada linguagem de indexação.

O termo “linguagens de indexação” foi escolhido para ser utilizado neste trabalho por ser bastante difundido no campo da biblioteconomia e ciência da informação, sendo sinônimo dos termos linguagens documentais (ROBREDO; CUNHA, 1994), linguagens documentárias (KOBASHI, 1994), linguagens formais (MCGARRY, 1999), linguagens de informação (SOERGEL, 1994), vocabulários controlados (LANCASTER, 2004), entre outros.

As linguagens de indexação são denominadas por Guinchat e Menou (1994) instrumentos convencionais de uso das unidades de informação para a descrição dos conteúdos temáticos dos documentos. Kobashi (2007) complementa que estes tipos de linguagens são, nos sistemas e unidades de informação, instrumentos privilegiados de mediação, apresentando duas funções: a) representar o conhecimento inscrito e b) promover interação entre usuário e sistemas.

Conforme Vickery (1980), um aspecto que singulariza a linguagem de indexação é sua estruturação, é dizer, o posicionamento de cada entrada no índice e seu inter-relacionamento com os demais conceitos. Um sistema de indexação totalmente flexível deverá ter referências específicas a cada assunto, e, para cada assunto, referências entre seus termos.

As linguagens de indexação podem ser classificadas como linguagens controladas de indexação, linguagens naturais de indexação e linguagens livres de indexação (ROWLEY, 2002, p. 169). A seguir uma breve definição dessas linguagens.

- Linguagens controladas de indexação – definidas como um conjunto de termos autorizados para uso na indexação do assunto de documentos. É subdividida em dois tipos: as linguagens alfabéticas de indexação, como os tesouros e listas de cabeçalhos de assunto; e os sistemas de classificação, representados por código ou notação.
- Linguagens naturais de indexação – referem-se a quaisquer expressões que ocorram em alguma parte do documento. Todos os termos são candidatos a serem termos de indexação.
- Linguagens livres de indexação – como sugere o próprio nome, não existem limitações quanto aos termos a serem utilizados no processo de indexação.

A primeira linguagem é considerada a mais sistemática e eficiente, proporcionando qualidade e facilidade de utilização, é usada em sistemas de recuperação da informação, e o processamento técnico ocorre manualmente, portanto, com um custo elevado. A segunda linguagem é a mais utilizada em sistemas de recuperação da informação automatizados, e os documentos se apresentam em formato digital, podendo ser caracterizada pelo seu baixo custo e exaustividade presente nas buscas. A terceira é usada por indexador humano e sua qualidade irá depender do conhecimento do indexador sobre o assunto.

Um pouco distintas da abordagem de Rowley (2002), as linguagens de indexação também receberam derivações propostas por Robredo e Cunha (1994, p. 203). Primeiramente elas foram classificadas em dois grupos principais: linguagens naturais e linguagens artificiais.

1) A indexação em linguagem natural inclui:

- Linguagem natural livre (indexação por palavras-chave extraídas do próprio documento)
- Linguagem natural controlada, a qual por sua vez se subdivide em:
  - Linguagens naturais controladas não estruturadas (listas de descritores padronizados – com eliminação dos sinônimos, como exemplo, as listas de cabeçalhos de assunto).
  - Linguagens naturais controladas estruturadas (cada descritor é cuidadosamente referenciado em relação aos demais descritores, como exemplo, os tesauros).

2) A indexação em linguagem artificial inclui:

- Linguagens artificiais não estruturadas (conhecidos por esquemas de categorização codificados)
- Linguagens artificiais estruturadas (são os esquemas de classificação hierárquicos, como exemplo, a Classificação Decimal Universal).

Foskett, A. (1973) alerta sobre o principal problema de utilizar linguagem natural ou livre em um processo de indexação. O uso destas linguagens pode causar problemas de sinônimos –

quando se utiliza diferentes palavras para designar a mesma ideia – provocando a diminuição de documentos revocados em um sistema. Outro problema está relacionado com a polissemia – quando uma palavra possui muitos significados – podendo ser usada em contextos distintos para se referir a coisas diferentes. A ocorrência de palavras desta natureza pode dificultar as buscas de documentos realmente úteis para determinado usuário.

Por esses motivos, Foskett, A. (1973) acredita que as linguagens naturais e livres são evitadas em centros de documentação e bibliotecas. Nestes ambientes, é utilizada, nos processos de indexação, uma linguagem artificial (linguagem controlada). Criada para finalidades específicas, a linguagem controlada se mostra proveitosa frente às outras linguagens pela sua estruturação semântica, refletindo-se diretamente tanto no tratamento técnico quanto na busca de informações em um sistema.

### *3.3.3 Orientação da indexação*

A indexação é conhecida como um procedimento que produz entrada em índices. Um índice é a essência de um sistema de recuperação da informação, ele reflete todo o conteúdo armazenado na unidade de informação. De acordo com Vickery (1980), a função de um índice de assuntos é, sobretudo, ser prático. Em outras palavras, o índice deve ser útil para a comunidade de usuários a que o sistema de informação atende.

Para Hjørland (2001), a indexação deve ser moldada para se ajustar às necessidades de determinada clientela, indo além da escolha de linguagem de indexação adequada. Partindo dessa premissa, Fidel (1994) acredita que a indexação seja conduzida em consonância com duas abordagens de orientação da indexação, a saber:

- Abordagem centrada no documento – seria a abordagem clássica de executar a indexação. O princípio básico de representação de um documento a fim de facilitar a manipulação de informações contida nele está na identificação e sintetização de seu conteúdo. Esta abordagem tem sido a base do processo de indexação na maioria das unidades de informação

- Abordagem centrada no usuário – também chamada pela autora de abordagem centrada na demanda ou solicitação (dos usuários). Baseia-se no pressuposto de que o usuário seja uma importante fonte para – e principal beneficiário do – aperfeiçoamento dos processos de indexação. Se as linguagens e termos de indexação são os elementos mediadores entre o usuário e a informação, nada mais justo estas linguagens tentarem refletir a pragmática conceitual dos domínios do conhecimento.

Segundo Fidel (1994), a abordagem centrada no usuário se preocuparia em analisar o documento buscando determinar qual seria sua utilidade para possíveis solicitações dos usuários. A pesquisadora admite que é um método demorado e dispendioso tanto para o indexador quanto para as necessidades do usuário.

A melhor maneira de poupar tempo [...] é antecipar solicitações do usuário e verificar cada documento quando ele é inserido no banco de dados [tendo em mãos] uma lista de pedidos antecipados<sup>7</sup> (FIDEL, 1994, p. 574).

Certamente a combinação das duas abordagens tornaria a linguagem de indexação altamente significativa e rica. Aproximar-se-ia do ponto vislumbrado por Vickery e outros pesquisadores desejosos de instrumentos, linguagens e sistemas de informação que atingissem dimensões pragmáticas de representação do conhecimento.

É importante distinguir os dois sentidos da palavra “orientação” utilizada nos trabalhos relacionados às práticas da indexação. No sentido utilizado por Fidel (1944), orientação refere-se à indexação direcionada a um objeto (no caso, documento ou usuário). Em outras palavras, seria uma indexação centrada (*centered indexing*), o encaminhamento semântico que o indexador adotaria ao efetuar o ato. Já o sentido de orientação, adotado por Rafferty e Hilderley (2007), como será apresentado a seguir, diz respeito aos atores que guiam ou orientam a indexação (*orientated indexing*).

A indexação pode ser analisada tomando como perspectiva o agente executor do processo. Segundo Rafferty e Hilderley (2007, p. 399), existem três grupos de candidatos a atores no processo de indexação:

---

<sup>7</sup> “The best way to save time [...] is to anticipate user requests and check each document when it is entered into the database [...] a list of anticipated requests.”

- Indexação orientada por especialistas – baseia-se no tratamento da informação pela intervenção de intermediários (bibliotecários, indexadores, editores voluntários), é a indexação feita por especialistas, dispendiosa e cara.
- Indexação orientada pelo autor – esta abordagem pressupõe que o autor irá utilizar termos que são comumente compreendidos e geralmente aceitos. Um problema que essa abordagem enfrenta é o fato de o autor não ser necessariamente um gestor de informação com os conhecimentos profissionais de um especialista.
- Indexação orientada pelo usuário – esse tipo de indexação possibilita um elevado nível de interação com a comunidade, que, provavelmente, não seria possível se houvesse decisões a serem feitas sobre códigos, convenções e regras que regem qualquer taxonomia controlada.

Cada uma das modalidades de indexação citadas acima possui uma finalidade, dependendo da situação e do contexto. Todavia a indexação executada por especialistas é a que recebe mais atenção e visibilidade nas pesquisas e na literatura especializada. Isso se deve à importância desta tarefa para sistemas de recuperação da informação em unidades de informação, instituições de pesquisa, empresas e universidades. Uma combinação de duas e até das três modalidades de indexação certamente produziria bons resultados na representação de informações, contudo, seria bastante dispendiosa.

Entretanto, como consequência da evolução das tecnologias e instrumentos baseados no uso e fluxos da informação, existe a possibilidade de métodos que visem à combinação, ou pelo menos, se fundamente nas três modalidades de orientação da indexação para construir linguagens e instrumentos mais consistentes e pragmáticos.

No próximo capítulo, será introduzido um breve panorama dos estudos de Mikhail Bakhtin relacionados ao pensamento dialógico. Este tema, conhecido por suas nuances filosóficas bem como linguístico-pragmáticas, influenciou uma série de linhas de pensamento científico, como análise do discurso, sociolinguística e socioterminologia – que mais tarde causariam impacto nas reflexões em torno dos fenômenos e usos da informação, mais especificamente, nas linguagens documentárias (KOBASHI, 2007).

Devido à abertura possibilitada pelo pensamento dialógico nas reflexões sobre o signo, linguagem, comunicação e ideologia, esta abordagem servirá como moldura teórica na tentativa de explicar o fenômeno socioinformativo produzido por ferramentas sociais na *Web*, como será visto no terceiro capítulo. Será o fio condutor nas explicações resultantes das ações em torno do objetivo deste trabalho.

## 4 O PENSAMENTO DIALÓGICO

Os estudos de Mikhail Mikhailovich Bakhtin (1895-1975), situados na linguística – e para além desta<sup>8</sup> –, culminaram no desenvolvimento de um rico arcabouço teórico-filosófico que deu origem ao pensamento dialógico influenciando muitos outros estudiosos da linguagem e possibilitando inúmeras abordagens interdisciplinares auxiliadas pela doutrina deste teórico russo.

A ciência da informação é um dos campos científicos que começa a incorporar o pensamento dialógico em suas reflexões. Nas últimas décadas observa-se nos livros, artigos, trabalhos acadêmicos e pesquisas da área, algumas influências da teoria de Bakhtin. Nas seções finais deste capítulo, são citados alguns trabalhos e suas respectivas estratégias de uso da sùmula bakhtiniana.

Sem entrar em uma discussão epistemológica, mas buscando contextualizar e justificar a adoção de uma teoria linguístico-pragmática, percebe-se, pelos atuais estudos e propostas teóricas da grande área biblioteconomia e ciência da informação, uma aproximação com o campo das teorias da significação, teorias comunicacionais e teorias da linguagem. Esta tendência evidencia o afastamento das influências positivistas na área e, logo, um acercamento com as ciências hermenêuticas (ARAÚJO, C. 2009), dessa forma, buscando atender as necessidades de compreender e explicar novos (e velhos) fenômenos recorrentes à área.

Para iniciar este capítulo a respeito de Mikhail Bakhtin, de seu pensamento e de suas contribuições para a linguística, assim como a influência de seu trabalho no campo das ciências sociais e humanas, são apresentados conceitos fundamentais, presentes em sua obra, que possibilitarão compreender seu projeto teórico.

A linguística é um campo científico preocupado com o estudo da linguagem humana manifestada pelas diferentes línguas. Por linguagem, entende-se o sistema de símbolos, estruturado e abstrato utilizado pelo ser humano que tem sua manifestação objetivada pela

---

<sup>8</sup> Bakhtin formulou, nos textos de sua última fase, uma disciplina de estudo da linguagem, a metalinguística (ou translinguística), que tem por objeto as relações dialógicas e a palavra bivocal (GRILLO, 2006, p. 121).

língua ou código sígnico. Segundo Mucci (2005, *online*), “para além de servir de instrumento, ponte, mediação para a comunicação, a linguagem é ela mesma um sistema de signos, um sistema de signos estéticos e, no caso da linguagem verbal, um sistema de signos literários”.

Em um estudo da linguagem, centrado em Bakhtin, é imprescindível mencionar os postulados de Ferdinand Saussure, responsável por fortes consequências epistêmicas na linguística ao introduzir o pensamento estruturalista da linguagem. De certa forma, todos os estudos posteriores às ideias de Saussure são tributários a ele, seja tomando-o como ponto de partida, seja rejeitando-o (BRANDÃO, 2004). A referência a Saussure nesta seção deve-se, principalmente, à sua postura teórica, fortemente criticada por Bakhtin, como será visto a seguir.

Os trabalhos de Saussure são marcados pela célebre dicotomização língua/fala e pela concepção de signo sobre a qual se singulariza o objeto desta investigação (SAUSSURE, 1994). Embora muito importante para a linguística, os trabalhos de Saussure circunscrevem o objeto de estudo linguístico somente à dimensão da língua, excluindo a fala.

Com outorgar à ciência da língua seu verdadeiro lugar no conjunto de estudo da linguagem, situamos ao mesmo tempo toda a lingüística. Todos os demais elementos da linguagem, que são os que constituem a fala, vêm por si mesmos a subordinar-se a esta ciência primeira [a língua] (SAUSSURE, 1994, p. 26).

Saussure (1994) ainda reitera que o estudo da linguagem tem por objeto científico a língua, que é social em sua essência e independe do indivíduo. O pensamento defendido por Saussure, a respeito da língua, é caracterizado pelo objetivismo abstrato, por distanciar a língua do fenômeno ideológico – tão presente na fala. Esta seria a fronteira da linguística estrutural de Saussure, a exclusão do elemento “fala” do interior de seu objeto de pesquisa suprime, conseqüentemente, o sujeito. “Dela [a fala] nada se diz porque não é um ponto de interrogação para a teoria [de Saussure]” (FLORES, 1998, p. 6).

É neste ponto que Bakhtin entra em cena, libertando-se da delimitação que colocava apenas a língua como objeto da linguística. Bakhtin reconhece as contribuições feitas por Saussure para o estudo da língua, aliás, também defende que a língua é um fato convencionalmente estabelecido cuja essência se estabelece a partir das necessidades de comunicação. Entretanto, Bakhtin inicia uma bifurcação teórica, afastando-se de Saussure “ao ver a língua como algo concreto,

fruto da manifestação individual de cada falante, valorizando dessa forma a fala” (BRANDÃO, 2004, p. 7). Língua e fala constroem o objeto de estudo de Bakhtin, o enunciado, como é apresentado ao longo do texto.

Bakhtin também tenta se desvencilhar da concepção proposta por Saussure de linguagem como um sistema estático e homogêneo, transmitida ao longo das gerações, sem que os indivíduos pudessem modificá-la. Na verdade, Bakhtin está criticando a visão sincrônica do estudo da língua – estudada pelo estruturalismo linguístico – que se baseia na abstração total da noção de tempo, focando em fatores internos da língua. Para Stam (2000), Bakhtin mantém o paradigma linguístico, porém o abre para a diacronia, a história e a luta.

De acordo com Flores (1998), Bakhtin acredita que o objetivismo abstrato não percebe a relação entre o sistema (linguagem) e a consciência individual (sujeito), tendendo a afirmar a realidade da língua como um sistema de formas normativas e estáticas. A preocupação que Bakhtin busca enfatizar é a língua como elemento de comunicação e interação e não um sistema estável e imutável.

Nas próximas seções deste capítulo, são apresentados, de forma condensada, a vida e a obra do autor, bem como os principais conceitos trabalhados pelo linguista russo. Isso servirá de insumo para análise posterior, em que se busca uma sistematização das influências dos estudos de Bakhtin nas ciências sociais e humanas, evidenciando a amplitude de suas ideias e o caráter interdisciplinar de sua teoria.

#### 4.1 MIKHAIL BAKHTIN: O AUTOR E SUA OBRA

Mikhail Bakhtin (1895-1975) 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 prenunciaram em mais de três décadas o interesse que a linguagem, na qualidade de discurso<sup>9</sup>, ganharia entre os linguistas, filósofos, sociólogos etc. a partir dos anos 1960

---

<sup>9</sup> O discurso é o objeto de estudo da Análise do Discurso, teoria da significação que se baseia na construção do conhecimento através da linguagem e destaca a importância de privilegiar um escopo amplo, sociocultural e histórico. O discurso – por vezes referindo-se pelos conceitos *texto* (BARROS, 2005) e *enunciação* (BAKHTIN,

(BARROS, 2005), servindo de insumo na construção de teorias da significação e na investigação segmentada presente na linguística moderna. Também foram influenciadas pelos postulados de Bakhtin áreas como a teoria da literatura, semiótica e sociolinguística.

Entretanto não é uma tarefa simples assimilar a obra de Bakhtin, buscando uma linha de pensamento totalmente estruturada. “Ele não produziu nenhuma súpula de sua teoria, onde se encontram todos os conceitos acabados e bem definidos” (FIORIN, 2006b, p. 5).

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

Bakhtin nasceu em Oriol, sul de Moscou, em 1895, e cresceu em Vilnius (Lituânia) e Odessa (Ucrânia), duas cidades cosmopolitas, situadas nas fronteiras de seus países, conhecidas pela grande diversidade cultural e que oferece uma mistura heterogênea incomum de línguas e culturas diferentes. Sua experiência em Vilnius e Odessa o expôs a uma complexa e rica mistura de grupos linguísticos diferentes, culturas e classes, que acabaram inspirando Bakhtin na formulação de seu famoso conceito acerca da heterogeneidade da linguagem, que ele chamaria de heteroglossia (CLARK; HOLQUIST, 1998).

Estudou filologia clássica na Universidade de São Petersburgo (antes, Universidade de Petrograd), na Rússia, em seguida, mudou-se primeiro para Nevel e depois para Vitebsk, na esteira das revoluções de 1917. Lá, ele manteve uma associação com outros intelectuais, o chamado Círculo de Bakhtin.

Acredita-se que algumas de suas obras foram assinadas por seus amigos ou discípulos que faziam parte do Círculo de Bakhtin, escola de pensamento centrada nos estudos de Bakhtin, iniciada em 1918. Seus membros foram: Matvei Isaevich Kagan (1889-1937); Pavel

---

1986) – é “o ponto de articulação dos processos ideológicos e dos fenômenos linguísticos” (BRANDÃO, 2004, p. 11). Segundo Fernandes, C. (2005, p. 24) o “discurso não é a língua e nem a fala, mas, como uma exterioridade, implica-as para a sua existência material”, firmando-se em algum sistema linguístico (e/ou semiótico) estruturalmente elaborado.

Nikolaevich Medvedev (1891-1938); Lev Vasilievich Pumpianskii (1891-1940); Sollertinskii Ivan Ivanovich (1902-1944); Valentin Nikolaevich Voloshinov (1895-1936); e outros.

O grupo se preocupava com as questões da significação na vida social em geral e na criação artística, no entanto, o principal tema presente nos textos do Círculo de Bakhtin era o estudo da linguagem no processo de interação social, o que mais tarde seria difundido pelo Círculo pelo termo dialogismo.

Os trabalhos que tornariam o grupo conhecido foram produzidos a partir de 1924, período marcado pela consciência do desafio colocado pela linguística saussuriana e pela sua linha de pensamento formalista. Os trabalhos mais significativos sobre a filosofia da linguagem desenvolvidos pelo grupo foram publicados entre 1926 a 1930, sendo o de maior destaque o livro publicado por Voloshinov<sup>10</sup>, intitulado *Marxismo e filosofia da linguagem* (BRANDIST, 2005).

A questão em torno da verdadeira autoria dos trabalhos produzidos pelo Círculo de Bakhtin é o primeiro, de dois complicadores, que Fiorin (2006b, p. 13) aponta no percurso de apreensão do pensamento do linguista russo. O segundo complicador está relacionado à ordem de publicação da obra de Bakhtin, já que “ela não veio à luz na ordem em que foi escrita”. Os textos que compõem a obra *Acerca da filosofia do ato*<sup>11</sup>, possivelmente escritos no final da década de 1910, só ficaram conhecidos em 1986, com a publicação do livro.

Seus trabalhos mais importantes foram escritos entre as décadas de 1920 e 1930 do século passado, a saber: *Para uma filosofia do ato*; *Marxismo e filosofia da linguagem*; *Problemas da poética de Dostoievski* e *Estética da criação verbal*. No entanto, mesmo após o fim do Círculo de Bakhtin, em 1929, o autor continuou os estudos acerca da linguagem, focando-se

---

<sup>10</sup> Desde a década de 1970, os trabalhos publicados sob os nomes de Voloshinov e Medvedev têm sido atribuídos a Bakhtin (Clark; Holquist, 1998), que nunca chegou a afirmar nem a negar que os trabalhos fossem de sua autoria. Parece não haver evidências concretas quanto a responsabilidade de Bakhtin, mas linguistas e pesquisadores de todo o mundo reconhecem Bakhtin como sendo o autor de muitas das obras do Círculo de Bakhtin, que antes foram publicadas por outros integrantes do Círculo. Baseando-se em Fiorin (2006), optou-se por usar o nome de Bakhtin para referenciar as obras polêmicas, sucedido de uma barra (/) e em seguida o nome do outro autor, objeto da polêmica.

<sup>11</sup> Ainda não publicado oficialmente em língua portuguesa. “Teve [esta] tradução parcial para o português na revista *Ciências Sociais*” (BRAIT, 2005, p. 90). Há uma versão integral deste livro, informalmente traduzida para o português por Carlos Alberto Faraco e Cristovão Tezza, nomeada “Para uma filosofia do ato”. A tradução em português dos dois títulos foi baseada na publicação de língua inglesa intitulada: *Toward a philosophy of the act*.

na construção de sua célebre teoria do romance. Já nos anos de 1940, Bakhtin dedicou-se a escrever sua tese de doutoramento, *A cultura popular na Idade Média e no Renascimento: o contexto de François Rabelais*, finalizando-a em 1940 (BRANDIST, 2005). O trabalho revelou-se extremamente controverso no ideológico clima hostil da época, sendo aceito onze anos depois. Em 1951, Bakhtin finalmente recebeu a titulação que lhe cabia pela realização do seu trabalho.

Bakhtin continuou escrevendo até os seus últimos anos de vida, neste último momento dedicou-se à produção de materiais essencialmente metodológicos e voltados para o ensino.

A obra de Bakhtin começou a ser conhecida no ocidente a partir da década de 1960, quando o livro *Marxismo e filosofia da linguagem* foi publicado novamente. O trabalho de Bakhtin sobre Dostoiévski chamou a atenção de um grupo de estudiosos mais jovens, liderados por Vadim Kozhinov, que, ao descobrir que ele ainda estava vivo, contactou Bakhtin e o convenceu a republicar a referida obra (BRANDIST, 2005).

Em meados da década de 1970, após sua morte, começam a surgir seguidores de seu trabalho, autores como Julia Kristeva e Tzvetan Todorov passaram a desenvolver suas linhas de pensamento baseando-se na filosofia de Bakhtin. Desde a década de 1980, os trabalhos de Bakhtin vêm ganhando uma popularidade crescente por diversas áreas do conhecimento.

#### 4.2 BAKHTIN E SEU ARCABOUÇO TEÓRICO

Partindo da dimensão macro de toda a obra de Bakhtin, o conceito dialogismo satisfaz a necessidade de encontrar um denominador comum que informe o núcleo central do arcabouço teórico do autor perpassando áreas diversificadas, como a linguística, filosofia, estética e estudos literários. Para tanto, é necessário definir alguns pontos e conceitos que interessam para este trabalho, que seriam os desdobramentos ou aqueles elementos que constituem o campo gravitacional do fenômeno dialogismo: enunciação, dialógico/monológico, polifonia, sujeito, voz, signo, entre outros.

Pela perspectiva filosófico-epistemológica, acredita-se que a posição de Bakhtin numa teoria do conhecimento seja 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, I., 2005, *online*). Isto coloca o dialogismo no ponto de transbordamento da linguística, uma vez que a linguística em si constitui um domínio restrito pelas diferenças entre língua e fala, e da concepção de signo sobre as quais se singulariza o objeto de investigação.

A partir do momento em que o sujeito (e o meio onde este reside) se encontra inserido nesta problemática, a linguística dá lugar à metalinguística<sup>12</sup> nos trabalhos do autor (BAKHTIN, 1981). Esse ponto de vista (o além da linguística) abre espaço para o autor criar laços mais consistentes com outras áreas de estudo.

#### 4.2.1 A língua como fenômeno social

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. Os estudos do teórico russo, que tiveram como *corpus* as obras literárias – Dostoievski e Rabelais – e centraram-se no gênero romance, acabaram por influenciar não somente aspectos internos da linguística, mas também a sistematização do discurso cotidiano, contribuindo para uma nova perspectiva de análise da linguagem humana (BRAIT, 2005).

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 englobante de Bakhtin, a língua é vista como um fenômeno social, histórico e ideológico. Para o autor,

---

<sup>12</sup> Ainda que Bakhtin utilize em seus trabalhos o termo “metalinguística”, diversos autores, entre eles Clark e Holquist (1998), Faraco (2003) e Fiorin (2006b), preferem o termo “translinguística” em função da banalização do sufixo “meta” no ocidente.

[...] a verdadeira substância da língua não é constituída por um sistema abstrato de formas linguísticas, 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/VOLOSHINOV, 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. Vale ressaltar que a preocupação de Bakhtin com a língua se dá na condição de elemento de comunicação e de interação e não como sistema.

Contrariando as dicotomias que marcaram o estudo da linguagem naquela época, Bakhtin buscou articular sua(s) teoria(s) entrelaçando sujeito e objeto, propondo uma visão de linguagem viva, histórica e em movimento. Freitas (2005, p. 312) explica que “a grande preocupação de Bakhtin ao criticar a linguística de seu tempo foi justamente mostrar a relação da linguagem com a realidade, enraizando-a na existência histórica do homem”.

A proposta do autor é ver a língua imersa na realidade enunciativa concreta, servindo aos propósitos comunicacionais do locutor. Não importa a forma linguística invariável, mas sua função em um dado contexto.

As concepções de língua e linguagem, adotada por Bakhtin, para desenvolver sua teoria interdiscursiva, devem ser mais bem compreendidas pela breve sistematização de alguns conceitos, apresentados nas próximas subseções. São elementos fundamentais para a contextualização e entendimento do dialogismo em Bakhtin.

#### *4.2.2 Linguagem e ideologia*

O pensamento de Bakhtin em torno dos fenômenos da língua é um pensamento abrangente da linguagem, compreendendo o sujeito e todas as suas relações sócio-históricas. Para Bakhtin, uma linguística que se limite ao estudo interno da língua é incapaz de contemplar o seu objeto, seria necessário trazer para interior do campo de estudo um “enfoque que articule o

linguístico e o social, buscando as relações que vinculam a linguagem à ideologia” (BRANDÃO, 2004, p. 9).

Cabe ressaltar que Bakhtin e seus companheiros do Círculo não trabalham a questão da ideologia como algo dominante e vivo na consciência individual do homem, aproximando-se da concepção única de visão de mundo – geralmente ligada à tradição marxista (MIOTELLO, 2007). Bakhtin trabalha a ideologia na questão da constituição do signo, na constituição da subjetividade, preocupando-se com os múltiplos significados e sentidos dados à palavra pelo sujeito.

Na obra *Marxismo e filosofia da linguagem*, Bakhtin/Voloshinov (1986) identificam a ideologia com o universo da produção imaterial humana. Faraco (2006, p. 46) explica que ideologia é utilizada por Bakhtin para “designar o universo dos produtos do ‘espírito’ humano”, é o que outros autores chamam de cultura imaterial, produção espiritual, ou ainda consciência social.

Nessa perspectiva, ideologia, para o Círculo de Bakhtin, refere-se ao universo que engloba a arte, a ciência, a filosofia, a religião, o direito, a política, a ética, isto é, todas as manifestações superestruturais (FARACO, 2006).

É importante frisar que, nas premissas de Bakhtin, todos os produtos de criação ideológica são parte concreta e objetiva da realidade prática dos indivíduos, corporificados em algum material semiótico definido, ou seja, um produto da criação ideológica é sempre um signo (FARACO, 2006). Em *Marxismo e filosofia da linguagem*, este posicionamento do(s) autor(es) acerca do signo e sua esfera ideológica tem sua manifestação mais evidente.

Segundo Bakhtin/Voloshinov (1986), o signo pode ser qualquer produto natural, tecnológico ou de consumo que venha a adquirir um sentido que ultrapasse suas próprias particularidades.

Um signo não existe apenas como parte de uma realidade; ele também reflete e refrata uma outra. [...] Todo signo está sujeito aos critérios de avaliação ideológica (isto é: se é verdadeiro, falso, correto, justificado, bom, etc.) O domínio do ideológico coincide com o domínio dos signos: são mutuamente correspondentes. Ali onde o signo se encontra, encontra-se também o ideológico. *Tudo que é ideológico possui um valor semiótico*<sup>13</sup>. (BAKHTIN/VOLOSHINOV, 1986, p. 32)

---

<sup>13</sup> Grifo no original.

A existência do signo é materializada pela interação entre indivíduos, mais precisamente, na comunicação social, e seria na linguagem que este aspecto semiótico da comunicação se torna mais visível.

Bakhtin/Voloshinov (1986, p. 35) criticam as concepções da filosofia idealista e a visão psicologista por situarem a ideologia na consciência. Conforme os autores, o ideológico “não pode ser explicado em termos de raízes supra e infra-humanas. Seu verdadeiro lugar é o material social particular de signos criados pelo homem”. O caráter ideológico tem como especificidade o fato de se situar entre indivíduos organizados, sendo o meio de sua comunicação.

Para Bakhtin/Voloshinov (1986, p. 36), “a palavra é o fenômeno ideológico por excelência [...] é o modo mais puro e sensível de relação social”. A palavra, vista como o produto da interação social, se caracteriza pela riqueza de significados, ela é fruto de múltiplas consciências, cada uma lhe atribuindo um sentido, sendo, portanto, lugar privilegiado para manifestação da ideologia.

Impregnada pelas vozes daqueles que a utilizam, a palavra representa a forma que a linguagem é percebida como instrumento de significação da realidade. “A linguagem não pode ser encarada como uma entidade abstrata, mas como o lugar em que a ideologia se manifesta concretamente” (BRANDÃO, 2004, p. 9).

Desse modo, Bakhtin nos convida a pensar na linguagem como uma construção pactuada entre sujeitos interactantes, um sistema baseado na interconsciência humana, e, portanto, carregado de ideologia, que reflete e refrata a realidade dos indivíduos.

#### *4.2.3 Alteridade*

Uma vez inseridos os elementos-chave para os estudos de Bakhtin – o ser humano e suas relações intersubjetivas – emergem de sua fala dois conceitos importantes para a compreensão da teoria – alteridade e enunciação.

O primeiro conceito, alteridade, é uma forma de pensar o caráter dialógico. Segundo Martins (1990, p. 18), o dialogismo seria a comunicação, entendida como a relação de alteridade, em que o *eu* se constitui pelo reconhecimento do *tu*. Em que o reconhecimento de si se dá pelo reconhecimento do outro, e essa abordagem “fundamenta sua investigação [a de Bakhtin] em quase todas as áreas em que desenvolve alguma reflexão: teoria do conhecimento, teoria e história do romance, filosofia da linguagem etc.” Dito de outra forma, a alteridade seria relação entre o sujeito e o seu(s) outro(s).

Segundo Authier-Revuz (1982 *apud* FLORES, 1998), a questão do “outro” nos diversos domínios tratados por Bakhtin é o elemento que elucida suas ideias. E este seria o princípio fundador de seu pensamento, “o lugar dado ao outro dentro da perspectiva dialógica, mas um outro que não é nem duplo de um face a face, nem mesmo o ‘diferente’, mas sim um outro que atravessa constitutivamente o um” (AUTHIER-REVUZ, 1982, p. 103).

Na perspectiva de Bakhtin/Voloshinov (1986), a consciência é formada pelas relações que os sujeitos estabelecem entre si através da linguagem. A construção da consciência de si é produto do modo como compartilhamos nossa visão de mundo com outro, propiciando a criação de uma linguagem que permita decifrar mutuamente a consciência de si e do outro no contexto das relações socioculturais. Para o autor, a palavra seria dialógica por natureza, uma vez que a interação entre os sujeitos, pelas suas ações discursivas, pressupõe uma atitude responsiva do outro a quem eles se dirigem.

Na realidade, toda palavra comporta *duas faces*. Ela é determinada tanto pelo fato de que procede *de* alguém, como pelo fato de que se dirige *para* alguém. Ela constitui justamente *o produto da interação do locutor e do ouvinte*. Toda palavra serve de expressão a *um* em relação ao *outro*. Através da palavra, defino-me em relação ao outro, isto é, em última análise, em relação à coletividade. A palavra é uma espécie de ponte lançada entre mim e os outros [...] É o território comum do locutor e do interlocutor (BAKHTIN/VOLOSHINOV, 1986, p. 113)<sup>14</sup>.

Conforme Clark e Holquist (1998), a alteridade é exatamente uma resposta e não uma compreensão passiva que o locutor espera do(s) outro(s) a que seu discurso se dirige. A alteridade é a força do alocutário – o parceiro ativo na interação verbal, parcialmente determinado pela imagem que o locutor constrói de si próprio.

---

<sup>14</sup> Grifos no original.

A fala do sujeito desempenha um papel que não depende só de sua intenção, mas depende do outro, a responsividade do “outro” é fundamental na constituição do sujeito, é um sujeito construído na linguagem. A alteridade, em Bakhtin, portanto, não é uma relação pacífica entre sujeitos, cuja única função se resume em compreender o locutor, mas uma relação interativa, que clama pelo retorno do “outro”, construindo, dessa forma, uma identidade para locutor.

Compreender o caráter alteritário do sujeito, um “eu” em constante relação (e dependência) para com o “outro”, é condição preponderante para assimilar o dialogismo no universo linguístico.

#### *4.2.4 Enunciado e enunciação*

Caracterizado pelo fenômeno dialógico e pela interdiscursividade, o pensamento de Bakhtin é marcado pela dimensão histórica da língua e pela abordagem sociológica das enunciações. Bakhtin/Voloshinov (1986) concebem a enunciação como o processo da interação de dois indivíduos socialmente organizados, correspondendo ao momento de atualização da língua numa situação discursiva.

Divergindo de seus antecessores, que consideravam o enunciado um ato individual e restrito a estrutura linguística, Bakhtin eleva-o a um lugar privilegiado. O autor acredita ser impossível tratar os enunciados somente pela matéria linguística, existindo também outra parte, correspondente ao contexto da enunciação (BARROS, 2003).

A preocupação de Bakhtin por uma visão pragmática da enunciação é fundamental na compreensão do princípio dialógico na linguagem. Fiorin (2006b, p. 61) explica que “a linguagem penetra na vida por meio dos enunciados concretos e, ao mesmo tempo, pelos enunciados, a vida se introduz na linguagem”.

Segundo Brait e Melo (2007, p. 64), “a enunciação é o processo que produz [o enunciado] e nele deixa marcas da subjetividade, da intersubjetividade, da alteridade que caracterizam a linguagem em uso”. O enunciado é concebido como unidade de comunicação verbal,

necessariamente contextualizado (BRAIT; MELO, 2007). É o estado real de interação entre dois sujeitos falantes, na qual há uma alternância na transferência de palavra entre eles.

Toda enunciação concreta é constituída de significação e de tema (BAKHTIN/VOLOSHINOV, 1986). O autor caracteriza-os como elementos necessários à constituição da enunciação. Entende-se por significação a parte geral e abstrata, são os conceitos reiteráveis e idênticos cada vez que são repetidos, em outras palavras, é o sistema léxico da linguagem. O tema é compreendido como elemento único e não reiterável da enunciação, é a compreensão ativa da situação histórica concreta que se pronuncia um enunciado.

Faz-se necessário distinguir o conceito de enunciação e oração. Segundo Flores (1998), podemos articular a oposição oração/enunciado da seguinte forma: a oração é uma unidade da língua e como tal não possui existência real; o enunciado é uma unidade da comunicação verbal que somente tem existência em um determinado momento histórico, porém, sua constituição não exclui a oração. Outra distinção seria que a oração é neutra em relação a todo o conteúdo ideológico; já o enunciado não é neutro, seu conteúdo veicula determinadas posições devido às esferas em que se realiza.

Fiorin (2006b) exemplifica esta diferença entre enunciação e as unidades da língua:

[...] as unidades da língua são completas, mas não têm um acabamento que permite uma resposta. Cada palavra, cada oração, cada período tem uma completude. Ela, porém não possibilita uma resposta. Ninguém vai responder à palavra ‘corrupto’, embora ela esteja completa. O enunciado, entretanto, sendo uma réplica, tem um acabamento específico que permite uma resposta. Quando alguém assume esta palavra e a transforma num xingamento, ela torna-se um enunciado, ‘Corrupto!’, e, portanto, ganha um acabamento que admite uma resposta (FIORIN, 2006b, p. 22).

A situação de diálogo que o enunciado proporciona é um importante aspecto em sua definição. “O enunciado produz-se sempre num contexto que é social, portanto, é sempre um diálogo, uma relação entre pessoas” (FREITAS, 2005, p. 312).

De acordo com Bakhtin (1997, p. 325), todo enunciado é um diálogo, a enunciação procede de alguém e se destina a alguém. Qualquer enunciação propõe uma réplica, uma reação. “Ter um destinatário, dirigir-se a alguém, é uma particularidade constitutiva do enunciado, sem a qual não há e não poderia haver enunciado.”

Diferentemente da oração que não tem um destinatário – não é uma resposta nem se dirige a ninguém – o enunciado sempre será precedido de outro enunciado e seguido por enunciados-resposta, criando, desta maneira, uma cadeia comunicativa-dicursiva e refletindo seu caráter dialógico.

Desse modo, Bakhtin (1997, p. 358) delinea o enunciado como o produto de interação verbal “historicamente individual e único, irreproduzível”, uma vez que a construção do enunciado é marcada não apenas pelo código linguístico utilizado para efetuar a comunicação, mas também pelas consciências dos sujeitos e pelo contexto no qual eles estão inseridos. Sendo assim, seria impossível replicar um enunciado, cada enunciado é único, refletindo a realidade, sentido e significado de uma determinada situação.

#### *4.2.5 Dialogismo*

Estudar o dialogismo em Bakhtin é uma tarefa complexa que exige a consciência do amplo cenário e quantidade de elementos que o autor articula em sua teoria. Ainda há outro obstáculo para a total compreensão das ideias, que é o processo fragmentado e descontínuo como sua bibliografia foi sendo publicada – sobretudo no ocidente – sem contar as perdas inevitáveis que as traduções acarretam em seus textos.

Durante todo seu percurso na vida científica, Bakhtin foi pontual no desenvolvimento de um conceito: o de dialogismo. Busca-se nesta seção sistematizar este conceito, seus desdobramentos, bem como sua consistência teórica – elemento centralizador, razão e fundamento do trabalho de Bakhtin.

O estudo do dialogismo, no presente trabalho, restringe-se aos domínios da linguagem. Essa delimitação se justifica pelo escopo de trabalho de Bakhtin, pois a linguagem – sobretudo a linguagem verbal – é o centro de suas investigações. Nesse sentido, Bakhtin concebe o dialogismo como o modo de funcionamento real da linguagem e a condição de sentido do

enunciado (BARROS, 2003). Como visto na seção anterior, todo enunciado é dialógico. Portanto, o dialogismo é o princípio constitutivo do enunciado (FIORIN, 2006b).

Em relação ao sentido que recebe o conceito dialogismo no trabalho de Bakhtin, é comum encontrar interpretações ambíguas ao seu respeito. Na obra de Bakhtin, *Marxismo e filosofia da linguagem*, por exemplo, geralmente o conceito é interpretado de duas formas distintas. Por um lado no sentido lexical da palavra, e por outro, no sentido de encadeamento de ideias como unidade de enunciação.

O diálogo deve ser visto como uma das manifestações do dialogismo. Fiorin (2006b, p. 24) explica que o vocábulo “diálogo”, portador do significado de “solução de conflito”, “entendimento”, “busca de acordo”, entre outros, “pode levar a pensar que Bakhtin é o filósofo da grande conciliação entre homens. Ao contrário, as relações dialógicas podem ser contratuais ou polêmicas, de divergências ou de convergências, de aceitação ou recusa [...]”. A ligação entre os discursos, isto é, o movimento interdiscursivo pregado pelo dialogismo, é sempre assimétrico, heterogêneo e conflituoso.

A partir do momento em que o sujeito adota uma determinada posição, é dizer, se torna portador de um determinado discurso, ele está renegando alguns outros. Como aponta Fiorin (2006b), a relação contratual com um enunciado, a adesão a ele, a aceitação de seu conteúdo fazem-se no ponto de tensão dessa voz com outras vozes sociais.

Na tentativa de delinear o dialogismo em Bakhtin recorre-se, inicialmente, à 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”.

Estende-se o posicionamento de Barros (2003) frente ao conceito. Conforme a autora, o dialogismo pode ser desdobrado em dois aspectos: o da interação verbal (entre o locutor e o alocutário do texto) e o da interação entre discursos (ou textos), como prefere Barros (2003). Quanto ao primeiro aspecto, o dialogismo é concebido como o espaço interacional entre o *eu* e o *tu* ou entre o *eu* e o *outro*, no texto. Em outros termos, o dialogismo se apresenta como produto da relação de alteridade existente entre falantes. O outro aspecto do dialogismo é o

diálogo entre os discursos que se instala no interior de cada discurso e o define. Este seria o princípio da interdiscursividade.

Entretanto, Fiorin (2006a) defende que não se deve tratar o dialogismo por essa perspectiva, “não há dois tipos de dialogismos, o dialogismo é sempre entre discursos, o interlocutor só existe na qualidade de portador do discurso” (FIORIN, 2006a, p. 165).

Fiorin (2006b) propõe outra forma de apreender o significado de dialogismo. O pesquisador apresenta três conceitos para definir o dialogismo: o primeiro conceito de dialogismo diz respeito ao modo de funcionamento real da linguagem, todos os enunciados se constituem a partir de outros; o segundo conceito de dialogismo trata 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: o discurso objetivado e o discurso bivocal. O terceiro conceito de dialogismo refere-se à relação entre sujeito e realidade. O sujeito vai constituindo-se discursivamente, percebendo as vozes sociais que constituem a realidade na qual está inserido, e, ao mesmo tempo, suas relações intersubjetivas.

Parafraseando Fiorin (2006b, p. 60), “cada um lê o Bakhtin que serve aos seus propósitos”. 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 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 discursos.

Na prática, a forma mais visível do movimento dialógico na linguagem seria quando um autor constrói sua obra com referências a outras obras e autores, 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 nexo e sentido do texto.

#### 4.2.6 Polifonia

Foi a partir dos romances do escritor Fiódor Dostoiévski que Bakhtin (1981) concretizou o dialogismo como uma característica do funcionamento discursivo em que se encontram presentes várias instâncias enunciativas, tendo ele chegado à conclusão de que todo romance é o resultado de várias vozes enunciativas. ‘Voz’ foi o termo utilizado pelo autor para se referir à consciência falante na enunciação. Sua característica principal é que ela sempre carrega consigo um juízo de valor.

No entanto, segundo Fernandes, I. (2005, *online*), pode acontecer “que o dialogismo se instale de forma mais radical, não permitindo que se privilegiem uma voz, um ponto de vista, em detrimento de outros, uma vez que todos os discursos, todos os pontos de vista surgem como que em pé de igualdade, num mesmo plano”. Fala-se, então, de polifonia.

Em Bakhtin (1981), encontramos a distinção entre discurso monológico e discurso heteroglássico ou polifônico. O primeiro é constituído por apenas uma voz, ou melhor, só há uma voz dominante; já o segundo é constituído por diversas vozes, no qual não é possível apontar a voz de destaque.

Dessa forma, contrário ao dialogismo, Bakhtin coloca o monologismo, que nega fora de si a existência de outras consciências. Segundo Todorov (1981),

Na abordagem monológica (sob sua forma extrema ou pura), o outro permanece inteiro e unicamente objeto da consciência e não pode formar uma consciência outra. Não se espera dela uma resposta tal que possa tudo modificar no mundo da minha consciência. O monólogo é completo e surdo à resposta do outro, não o espera e não reconhece nele força decisiva [...] O monólogo pretende ser a *ultima palavra* (TODOROV, 1981, p. 165).

Cabe ressaltar, a respeito do monologismo, que Bakhtin não anula sua concepção de diálogo inerente a todo discurso, para ele a palavra não é monológica, mas plurivalente, e o dialogismo uma condição *constitutiva* do sentido. Portanto, “não há discursos constitutivamente monológicos, mas discursos que ‘fingem’ ser monológicos na medida em que reconhecemos que toda palavra é dialógica, que todo discurso tem dentro dele outro discurso, que tudo que é dito é um ‘já-dito’” (BRANDÃO, 2004, p. 85).

Bakhtin define como heterogeneidade discursiva todo texto em que há presença de múltiplas vozes que não se posicionam. O gênero romance para Bakhtin apresenta diferentes vozes sociais que se defrontam, colidem entre si, manifestando diferentes pontos de vista sociais sobre um determinado objeto. Estes são aspectos da polifonia no gênero romance, porém o que define o romance polifônico não é o universo de muitas (e diferentes) vozes, mas um universo em que todas as vozes são equipolentes (FARACO, 2006, p. 75).

Bakhtin dá a Dostoievski o título de criador do romance polifônico. O romance polifônico de Dostoievski não se resolve nem toma consigo uma posição definidora. Não é uma vontade do autor, é um fato inerente ao discurso do texto, afinal, o autor não interfere nas vozes nem controla, deixa que elas se cruzem e interajam, que participem do diálogo em pé de igualdade, contanto que permaneçam imiscíveis (BEZERRA, 2007).

A polifonia ajuda a explicar o que muitos consideram uma teoria linguística sobre gêneros. As formulações acerca do dialogismo/polifonia propõem um tratamento discursivo da prosa, nessa esfera se encontra o romance, principal objeto dos estudos de Bakhtin. Porém, ainda que Bakhtin tenha como objeto de estudo elementos da literatura (BARROS, 2003), em sua abordagem dialógica ele engendrou fundamentos tão ricos, que apenas uma área do conhecimento seria pouco para justificá-los.

#### 4.3 NOVAS VERTENTES À ABORDAGEM DIALÓGICA

É fundamental que em uma pesquisa a teoria seja o elemento de partida das investigações, ela será o ponto norteador das opções e decisões tomadas. Entretanto, segundo Almeida e Pinto (1990, p. 59), “não pode querer significar [...] que a análise de situações concretas se circunscreva necessariamente ao interior de um círculo traçado de antemão, em forma definitiva.” É a partir desta perspectiva que se pretende analisar estudos e pesquisas de diversos autores e áreas científicas que se basearam na teoria dialógica para a construção de conhecimento.

A ideia central das relações denominadas por dialógicas e, conseqüentemente, o dialogismo surgiu em Bakhtin no início do século passado. Porém o objeto de estudo do teórico se ateuve ao campo da literatura e linguística. Isso não reduz o valor do seu trabalho nem menospreza os limites aos quais ele chegou, ao contrário, Bakhtin teceu uma teoria tão rica para as ciências que, a partir dela, outros estudiosos viram a possibilidade de dar continuidade aos princípios teóricos do autor.

Nesse expoente, quem mais se destacou foi Julia Kristeva, que, em 1967, utilizou, pela primeira vez, o termo intertextualidade para explicar o que Bakhtin entendia por dialogismo, o que se tornou duas variações de termos para um mesmo significado. De acordo com Fávero (2003),

[...] a noção de dialogismo - escrita em que se lê o outro, o discurso do outro - remete a outra, explicitada por Kristeva ao sugerir que Bakhtin, ao falar de duas vozes coexistindo num texto, isto é, de um texto como atração e rejeição, resgate e repelência de outros textos, teria apresentado a ideia de intertextualidade (FÁVERO, 2003, p. 50).

Segundo Kristeva (1984), todo texto é absorção e transformação de uma multiplicidade de outros textos. A semioticista afirma que, para Bakhtin, o discurso literário não é o ponto, um sentido fixo, mas um cruzamento de superfícies textuais, um diálogo de várias escrituras, um cruzamento de citações.

Destaca-se que, em primeiro lugar, a intertextualidade foi um foco de estudo no campo da literatura - através das citações textuais - como sendo a inclusão de um texto a outro, para efeitos de reprodução ou transformação. Entretanto, pode-se também empregar o termo para outras produções textuais, imagéticas e midiáticas que trabalhem e elaborem sua narrativa discursiva com este artifício. A ocorrência intertextual dá-se por meio de três processos, o da *citação*, o da *alusão* e o da *estilização*.

Convém situar que, de acordo com Fiorin (2006b), o termo intertextualidade não aparece na obra de Bakhtin. No máximo, o teórico russo chega a falar em relações entre textos. Ainda em Fiorin (2006b, p. 52), o autor acredita ser equivocado o tratamento indiscriminado dado por Kristeva aos termos enunciados e ao texto. Para ele, o enunciado “é um todo de sentido, marcado pelo acabamento, dado pela possibilidade de produzir uma réplica. [Já o texto] é a manifestação do enunciado, é uma realidade imediata, dotada de materialidade”. Dessa forma,

sugere o autor, que deve se referir por intertextualidade apenas as relações dialógicas materializadas em textos.

Outro teórico que se serviu dos estudos de Bakhtin, considerando todos os apontamentos feitos por Kristeva, foi o francês Gérard Genette. Em seu livro mais importante, *Palimpsestos: a literatura de segunda mão* (1982), ele amplia o conceito de intertextualidade, proposto por Kristeva, e de dialogismo, delineado por Bakhtin, e propõe o termo transtextualidade, “tudo o que põe o texto em uma relação, implícita ou explícita, com outros textos” (GARCIA, 2007, p. 12).

O conceito do palimpsesto<sup>15</sup> foi utilizado por Genette para colocar em primeiro plano o fato de que todo ato de escrever ocorre na presença de outros - textos falam através de outros textos. Palimpsestos subvertem o conceito do autor como única fonte geradora de sua obra, assim o significado da obra é atribuído a uma cadeia interminável de significações. Em outras palavras, o significado da obra é construído socialmente.

São cinco as categorias definidas por Genette para dividir a transtextualidade: intertextualidade, paratextualidade, metatextualidade, hipertextualidade e architextualidade. A hipertextualidade – a que é alvo de maior interesse por parte dos pesquisadores – é definida como qualquer relação que una um texto B, o hipertexto, a um texto a este anterior, o texto A, o hipotexto, sobre o qual ele se insere, de maneira diferente do comentário.

Seguindo a linha do norteamento de Bakhtin, está o professor e pesquisador Robert Stam, que utiliza tanto dos estudos de Bakhtin quanto de Genette para construir sua teoria do cinema. Stam (2000) propõe que as adaptações fílmicas deixem de ser vistas como tentativas de ressuscitação da obra original para serem vistas como elementos participantes de uma contínua troca transtextual.

Todo texto e, segundo Stam, também toda adaptação, são formados, assim, a partir de uma rede intertextual que os liga a outros textos (GARCIA, 2007). O próprio Robert Stam afirma que o cinema, como um veículo de massa, trabalha constantemente com a intertextualidade,

---

<sup>15</sup> Palimpsestos são antigos materiais de escrita, principalmente o pergaminho, usado, em razão da escassez ou alto preço, duas ou três vezes, mediante raspagem do texto anterior (FERREIRA, A. 1999, p. 1479).

com o conceito multidimensional e interdisciplinar ao articular um diálogo com filmes anteriores, gêneros, sons e imagens.

Robert Stam faz um trabalho muito importante com relação à teoria de Bakhtin e suas ramificações. Para o autor, o dialogismo é um fenômeno que também pode ser notado no campo das artes, e que inclusive, teve reflexos na arte moderna brasileira. Segundo Stam (2000), nos anos 20, os modernistas brasileiros sufocados pelo colonialismo cultural imposto pela Europa e Estados Unidos à América Latina revidaram a situação fazendo apelo à “antropofagia”, uma absorção crítica à técnica e informação dos países metropolitanos,

“Antropofagia”, neste sentido, é um outro nome para o que Kristeva, traduzindo Bakhtin, chamou de “intertextualidade” e que o próprio Bakhtin chama de “dialogismo” e “carnavalização”, mas desta vez num contexto de poder assimétrico gerado pela dominação neocolonial (STAM, 2000, p. 49).

Sendo assim, o movimento cultural denominado “antropofagia brasileira” pode ser considerado uma espécie de dialogismo ou intertextualidade no campo artístico. Isso explicita a dimensão do fenômeno dialógico, e ainda que Bakhtin tenha estudado as relações dialógicas somente na literatura, elas podem ocorrer em meios de comunicação e discursos enunciativos distintos.

#### *4.3.1 Linguística e ciência da informação*

A interseção entre a linguística e a ciência da informação vem se tornando objeto de reflexão científica há quase quatro décadas. Segundo Baranow (1983), isso é evidenciado não somente pela vasta literatura especializada, como também pelas ações da extinta Federação Internacional de Documentação (FID), com a criação – no início da década de 1970 – do comitê de linguística em documentação.

Algumas subáreas da linguística já se tornaram territórios mais familiares para os cientistas da informação, como a sintaxe, morfologia e semântica. Estes são temas que contribuem, principalmente, para o desenvolvimento tecnológico dos sistemas de busca baseados em linguagens estruturadas (sistemas de recuperação da informação) e processamento de

linguagem natural, proporcionando a estes instrumentos maior precisão e eficiência em suas tarefas.

Para Mendonça (2000), a ciência da informação tem estreita ligação com a linguística pela intermediação da análise documentária, que se utiliza de métodos e processos para descrever o conteúdo dos documentos. Esta relação interdisciplinar se mostra mais consistente quando se observam as contribuições da semântica – subárea da linguística voltada para questões do significado – nos estudos relacionados à representação e recuperação da informação.

A semântica possibilita pensar as singularidades entre os estudos da língua e estudos da informação. As contribuições da semântica são muito importantes para resolução de problemas na área de recuperação da informação. De acordo com Orrico (1999, p. 149), “lidar com recuperação da informação é tratar diretamente de recuperação de conteúdos plenos de significado”.

Em consonância com os temas citados, vem-se desenvolvendo também a perspectiva extralinguística, que tem por objetivo explicar o fenômeno linguístico no seu contexto pragmático, sociolinguístico e psicolinguístico (BARANOW, 1983). E é nesta perspectiva que se situam os estudos de Bakhtin, como poderá ser analisado no QUADRO 1, estruturado a partir das classificações de subáreas da linguística que são trabalhadas no campo ciência da informação.

Estes agrupamentos temáticos foram estabelecidos por Baranow (1983) com o objetivo de averiguar a interdisciplinaridade entre as duas áreas, no intuito de que suas pesquisas pudessem servir de insumo no traçar de novas diretrizes curriculares nos cursos em ciência da informação.

QUADRO 1  
Pontos de interseção entre linguística e ciência da informação

Subáreas relacionadas por Baranow
1. Sintaxe da língua portuguesa
2. Semântica e pragmática do português
3. Linguística Computacional
4. Terminologia Teórica e Aplicada
5. Ciência da Tradução ou Tradutologia
6. Outras subáreas ou áreas de pesquisa inovadoras.

Fonte: Adaptado de BARANOW, 1983.

Verifica-se que os estudos de Bakhtin estariam inseridos na categoria 2 no esquema do primeiro autor, uma vez que seu trabalho é de caráter semântico-pragmático. De acordo com Baranow (1983, p. 27), “a pragmática ocupa-se da linguagem além de seus aspectos sintáticos e semânticos intrafrasais, analisando a sua utilização [...] e levando em conta o contexto extralinguístico da comunicação.” Nessas áreas de pesquisa dentro da linguística, a linguagem é analisada no seu contexto comunicativo, ou melhor, numa dimensão funcional.

#### 4.3.2 *Diálogos com a ciência da informação*

Ao longo dos anos, a ciência da informação vem demonstrando um forte interesse pelas áreas da extralinguística, filosofia da linguagem e teorias que se preocupam com a significação. As possibilidades integradas de estudo com a ciência da informação encontram-se relacionadas com diversas áreas da significação, entre elas, a semiótica (MOURA, 2006), análise do discurso e psicologia cognitiva (ORRICO, 1999) no que tange aos fenômenos informacionais e à prática de representação da informação.

A título de exemplo, podem ser verificados os trabalhos de Clarinda Rodrigues Lucas<sup>16</sup>, que trabalha, no âmbito da biblioteconomia, as noções de interpretação de documentos e

<sup>16</sup> LUCAS, C. R. *Leitura e interpretação em biblioteconomia*. Campinas: Ed. da UNICAMP, 2000. 91 p.

subjetividade, pela ótica da análise do discurso. Nessa linha, ainda temos Maria Aparecida Moura<sup>17</sup> e Marilda Lopes Gínez de Lara<sup>18</sup>, que contribuíram com estudos relacionando a semiótica e semiologia ao processo de leitura do bibliotecário e concepção de linguagens documentárias. Destaca-se também Anna Maria Marques Cintra<sup>19</sup>, que utilizou de elementos da linguística para estudar a ação de representação da informação, e de Nair Kobashi<sup>20</sup>, que vem desenvolvendo reflexões teóricas no campo da representação da informação, baseando-se em fundamentos linguístico-pragmáticos.

No que diz respeito especificamente aos trabalhos de Bakhtin, percebe-se dois nichos dentro da ciência da informação que começam a desenvolver estudos relacionados às temáticas desenvolvidas pelo autor: as linhas de pesquisa “Informação, Cultura e Sociedade”, que focam essencialmente os discursos midiáticos pela ótica da heterogeneidade de vozes (polifonia); e a linha de “Organização e Uso da Informação”, que trabalha as relações dialógicas no processo de representação da informação pelo sujeito.

Quanto ao primeiro enfoque de estudo na ciência da informação, cita-se o trabalho de mestrado de Rodrigo Márcio Cardoso Borges<sup>21</sup>, intitulado “*O dialogismo na construção do discurso radiofônico*”. Na pesquisa, o autor se baseia na teoria bakhtiniana para compreender os processos de seleção da informação e produção de notícias a partir do rádio, na hipótese de que este veículo de comunicação provocasse a homogeneização das informações.

O segundo enfoque – a adoção da abordagem dialógica, assim como foi proposta por Bakhtin, na compreensão dos processos inerentes à ação de representação da informação – é o tema de maior interesse para este trabalho, portanto, introduz-se a seguir a ideia precursora deste trabalho.

---

<sup>17</sup> MOURA, M. A. *et al.* A concepção e o uso das linguagens de indexação face às contribuições da semiótica e da semiologia. *Informação & Sociedade. Estudos*, João Pessoa, v. 12, n. 1, p. 1-22, 2002.

<sup>18</sup> LARA, M. L. G. Algumas contribuições da semiologia e da semiótica para a análise das linguagens documentárias. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 22, n. 3, p. 223-226, set/dez. 1993.

<sup>19</sup> CINTRA, A. M. M. Elementos de linguística para estudos de indexação. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 12, n. 1, p. 5-22. 1983.

<sup>20</sup> KOBASHI, N. Y.; FERNANDES, Joliza Chagas. Pragmática linguística e organização da informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 10., 2009, João Pessoa. [*Anais eletrônicos...*] João Pessoa: Idéia, 2009. p. 663-676. 1 CD-ROM.

<sup>21</sup> BORGES, R. M. C. *O dialogismo na construção do discurso radiofônico: análise das tendências de massificação e diversificação da informação produzida na rádio CBN de Belo Horizonte*. 2008. 95 f. (Mestrado em Ciência da Informação) – Escola da Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2008.

Possivelmente os primeiros a propor estudos de organização da informação em contexto da *World Wide Web*, que se baseassem nas relações dialógicas, foram Pauline Rafferty e Rob Hilderley (2007). Os autores sugerem a transposição do modelo teórico dialógico para a realidade da representação da informação, mais precisamente para a ação da indexação, e, dentro das formas de indexação, aquela orientada pelo usuário, também conhecida como indexação social (GUEDES; DIAS, 2010), recorrentes nos sistemas folksonômicos.

Dessa forma, a partir da motivação ensejada pelos trabalhos de Rafferty e Hilderley (2007) na proposta por uma teorização da prática de indexação – ancorada pela teoria dialógica – buscase nessa mesma fonte fundamentos teóricos para explorar e analisar as dinâmicas de organização da informação na *Web*, resultantes da indexação orientada pelo usuário.

Sendo a ação deste modelo de indexação uma atividade coletiva e intersubjetiva, e, tendo como premissa que estes usuários são sujeitos portadores de enunciados inseridos numa esfera comunicativa, percebe-se que o pensamento dialógico pode ser bem aproveitado para o entendimento do fenômeno de organização social provido da indexação orientada por usuários.

#### 4.4 ALGUMAS CONSIDERAÇÕES

Deve-se lembrar que os estudos e contribuições de Mikhail Bakhtin para a linguística e também para além da linguística são tão ricos quanto complexos, quer seja pela não compreensão da totalidade de suas ideias, quer seja pela inexistência de um limite disciplinar que suas teorias incitam. O que coloca Bakhtin não mais em um ponto de transbordamento, mas em vários.

O princípio unificador de sua teoria também estará para além das bordas de uma disciplina, ou melhor, estará em diversas disciplinas. Segundo Barros (1997, p. 28), “ao contrário do caminho empreendido pelos estudos da linguística, que tomaram a língua por objeto [...] Bakhtin afirma que a especificidade das ciências humanas está no fato de que seu objeto é o texto [...] as ciências humanas voltam-se para o homem, mas o homem como produtor de textos (discurso) que se apresenta a”.

A linguagem e as práticas comunicacionais só terão sentido se considerarem o signo carregado de ideologias, e para que isso ocorra, deve-se considerar o sujeito neste processo. Este seria o fio condutor da teoria dialógica ao colocar o sujeito, ou pelo menos o sujeito enquanto portador de um discurso no centro da pesquisa de Bakhtin.

O mesmo ponto é defendido por Flores (1998), que, de acordo com o autor, se a diversidade promovida pelo fenômeno dialogismo sinaliza para uma diferença radical de abordagens, ela também ratifica uma postura frente à obra do autor, ou seja, a que subjaz a todas as utilizações que se faz da teoria o princípio da intersubjetividade em que o sujeito constitui frente ao outro um processo de autorreconhecimento em um movimento de alteridade. Dessa forma, o sujeito ou a inserção do elemento humano, presente nos estudos de Bakhtin acerca do dialogismo, se torna o elo entre distintas disciplinas que se apoiam na teoria dialógica para fazer valer suas pesquisas.

## 5 ORGANIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO NA WEB

São muitos os estudos que apontam o período que abrange a segunda metade do século XX até a contemporaneidade como um momento histórico bastante marcante, caracterizado por intensas transformações na sociedade e no homem. O sociólogo Manuel Castells (1999) acredita que estamos vivenciando um momento singular na história, em que a apropriação de conhecimentos é uma força direta de produção e não apenas um elemento decisivo no sistema produtivo.

Em sua conhecida trilogia, intitulada *A era da informação*, Castells (1999) dedica o primeiro volume para a explanação de suas ideias em torno dessa mudança paradigmática da sociedade, pontuando de modo bastante interessante o desenvolvimento das tecnologias de informação e comunicação. Aqui, foca-se em apenas um dessas tecnologias, mas que certamente se entrelaça a todas as outras: a Internet.

A Internet é a rede mundial de computadores e servidores, interligados através de protocolos, que permitem a comunicação das máquinas. Seu acesso e uso são abertos a todos. É conhecida por abrigar uma ampla variedade de recursos e serviços os quais sustentam o desenvolvimento dos diversos setores e grupos da moderna sociedade baseada no conhecimento.

São exemplos de recursos e serviços proporcionados pela Internet o correio eletrônico, redes *Peer-to-Peer* para transferência de arquivos e a *World Wide Web*, sendo este último um dos temas desse capítulo. Mas antes de adentrar o assunto, complementa-se esta introdução com uma breve apresentação dos momentos históricos que deram origem à Internet.

A rede global, formada por um conglomerado de outras redes, que é chamada simplesmente de Internet, nasceu nos Estados Unidos no final dos anos 1960. Ela começou como uma rede exclusiva, chamada ARPANET, através do trabalho da Agência de Projetos de Pesquisa Avançada do Departamento de Defesa dos Estados Unidos (DARPA).

Idealizando um sistema de comunicação invulnerável a possíveis ataques bélicos e buscando integrar todos os órgãos de pesquisa daquele país, a DARPA arquitetou um sistema de rede

que possibilitava a comutação de pacotes de dados, permitindo que a mensagem fosse recuperada em quaisquer pontos interligados à rede, sem a necessidade de concentrar as atividades em um órgão central.

O acesso à ARPANET estava inicialmente restrito aos centros de pesquisa e universidades que colaboravam com o departamento de defesa norte-americano, geralmente empreiteiras que atuavam ou faziam pesquisas de interesse militar.

Em 1972, o primeiro correio eletrônico (programa de *e-mail*) foi desenvolvido. Foi utilizado um protocolo de transferência de arquivos (FTP) para transferir um pacote de dados entre dois terminais de computadores. Isso graças ao desenvolvimento do protocolo de controle de transmissão (TCP) e o protocolo Internet (IP). Estes são os padrões de transferência de dados utilizados na Internet até hoje.

Na década de 1980, o Pentágono, no intuito de garantir o sigilo das informações veiculadas entre os órgãos de defesa, decidiu desmembrar a ARPANET. Foi criada uma rede de informações militares, batizada de MILNET, e o controle da ARPANET foi transferido para a Fundação Nacional de Ciência (*National Science Foundation*) daquele país. Foi nessa época que começaram os primeiros testes da interconexão de redes de caráter comercial, recebendo a denominação de DARPA Internet, depois encurtada para Internet. Dessa forma, em meados da década de 1980, usuários em universidades, laboratórios de pesquisa, empresas privadas e bibliotecas estavam habilitados a contribuir com a revolução da nova rede.

Assim, a Internet deixou de ser uma mera rede elitista de comunicação entre grandes centros de pesquisa, tornando-se acessível a pequenas instituições de ensino, empresas, estabelecimentos comerciais e chegando à casa das pessoas. No campo da biblioteconomia, a Internet contribui para a evolução, agilidade e intercomunicação dos sistemas de informação, além de impulsionar a criação e modernização de diversos serviços (ROWLEY, 2002).

Inteirado das potencialidades proporcionadas pela Internet, o cientista britânico Tim Berners-Lee, no seio da Organização Europeia para a Investigação Nuclear (*European Organization for Nuclear Research – CERN*), escreveu uma proposta que objetivava a implantação de uma arquitetura gráfica na Internet, a fim de criar uma interface amigável que facilitasse a comunicação e as rápidas trocas de informação entres os cientistas daquela instituição.

Sua ideia se baseou nas possibilidades oferecidas pela tecnologia do hipertexto<sup>22</sup>, uma linguagem de marcação que se utiliza de ligações (*links*) para interconectar pontos em determinado ambiente, formando uma complexa teia. Assim, seu projeto foi batizado de *World Wide Web*.

No ano de 1990, os membros do CERN puderam conferir e testar as vantagens daquele novo serviço baseado na Internet. E, em agosto de 1991, a *World Wide Web* foi disponibilizada mundialmente. “A *World Wide Web* propagou-se entre os usuários da Internet como um rastilho de pólvora para tornar-se, em poucos anos, um dos principais eixos de desenvolvimento do ciberespaço” (LÉVY, 1999, p. 159).

Desde essa data histórica, a *Web* não para de crescer e evoluir, ela vem causando profundas mudanças no comportamento, hábitos, cultura e estilo de vida da sociedade contemporânea.

## 5.1 WORLD WIDE WEB

Um dos fatores que contribuíram para a rápida difusão e aceitação da *World Wide Web* no mundo foi a inexistência de um país ou órgão que controlasse a Rede. A *Web*, assim como a Internet, são meios de comunicação livres, sem ponto ou políticas centralizadoras. O que a transformou em um mecanismo que possibilitasse 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”.

---

<sup>22</sup> Uma forma não-linear de apresentar e consultar informações. Um hipertexto vincula as informações contidas em um mesmo documento ou em documentos distintos, criando uma rede de associações complexas através de hiperlinks, ou simplesmente, links. O hipertexto é uma característica singular das páginas da *Web* (LÉVY, 1999).

Essas características elevaram a *Web* a um 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* configura 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.

De acordo com Rowley (2001), a informação só é valiosa na medida em que é estruturada, isto significa que em contextos em que a informação é criada, distribuída e armazenada sem critérios de organização, certamente ela não chegará aonde é necessária e, portanto, será inútil.

Os tradicionais contextos de informação, baseado em documentos impressos, aliados a regras e padrões bibliográficos, alcançaram bons níveis de estruturação da informação. Dessa forma, encontrar informações em livros, revistas, enciclopédias, cartazes etc., assim como saber onde estes materiais se encontram – bibliotecas, livrarias, arquivos e outros – é tarefa relativamente fácil, pois utiliza parâmetros bem estabelecidos. No entanto, segundo Rowley (2001, p. 355), em ambientes virtuais, essa estrutura, tanto no nível de um documento individual quanto toda a gama de fontes e ambientes de informação, é mais dinâmica e tem potencial para ser menos transparente para o usuário. Johnson (2003) explica que a *Web* é rica em criar conexões, mas débil em construir estruturas.

De certo, a *Web* se constitui de uma polifonia de vozes em que todos querem falar para uma audiência. Algumas dessas vozes querem oferecer serviços, suporte, informação e aprendizagem (ROWLEY, 2001), e todas elas juntas formam uma espécie de narrativa intertextual (BARRETO, 2009).

A filosofia das redes e as características do hipertexto contribuem para essa lógica, um ambiente virtual sem barreiras, horizontalizado, onde um ponto pode se conectar a todos os

pontos e onde a distância entre os pontos é a mesma, porque não há distâncias. As primeiras vozes ouvidas na *Web* foram as das organizações comerciais, este setor se deu conta muito cedo do que viria a se tornar aquela tecnologia para a sociedade. Dessa forma, os curiosos usuários, que decidiram explorar e serem pioneiros naquele ambiente virtual, viram-se interceptados por mensagens, propagandas, ofertas de serviços e produtos das grandes marcas comerciais.

Logo depois foi a vez dos setores da educação e serviços informativos terem suas vozes ouvidas na *World Wide Web*. Portais de notícias, diretórios especializados em determinado assunto e motores de busca se esforçavam em atender o contingente de usuários da *Web*, que crescia exponencialmente, sobretudo os estudantes e pesquisadores.

Por fim, os usuários tiveram a chance de estabelecer diálogos mais consistentes na *Web*. Isso foi possível pela implementação de ferramentas de publicação de conteúdos na *Web*, que facilitavam para os usuários a manipulação das linguagens de marcações, responsáveis pela apresentação de conteúdo e interligações dos elementos de uma *webpage*<sup>23</sup>. Surgiu nesse contexto os *weblogs* ou, como ficariam conhecidos depois, os *blogs*<sup>24</sup>.

Os *blogs* abriram caminho para uma gama de novas ferramentas que viriam complementar o poder de interatividade do usuário. Estes avanços direcionados à democratização de uso do ambiente de redes tornaram a *Web* mais madura e os seus usuários mais conscientes.

Assim, desde o seu surgimento, a *Web* vem passando por grandes mudanças, não só no âmbito tecnológico como também por mudanças histórico-sociais centradas no usuário. De uma rede marcada inicialmente pelos interesses comerciais, a *Web* passa a ser vista como um 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.

---

<sup>23</sup> Em português, página da *Web*.

<sup>24</sup> *Blog* é a forma reduzida do termo *weblog* (em português, *diário da Web*), cunhado por Jon Barger. Refere-se às páginas da *Web*, de autoria pessoal ou coletiva, destinadas a fornecer comentários e notícias sobre determinado assunto ou funcionam simplesmente como um diário *on-line*. Caracterizam-se pela entrada regular de conteúdo (textos, imagens, gráficos, vídeos etc.), conhecida como “postagem” ou “*posts*”, geralmente exibidos em ordem cronológica inversa.

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 à 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 sugerida a expressão *Web 2.0*, referindo-se ao primeiro grupo (O'REILLY, 2005a).

Naquela reunião de *brainstorming*, foi formulada uma interpretação da *Web 2.0* a partir de uma comparação entre ferramentas e conceitos *Web* que foram classificadas em dois grupos, como mostra o QUADRO 2.

**QUADRO 2**  
Ferramentas e conceitos *Web* em seus distintos momentos

<b>Web 1.0</b>	<b>Web 2.0</b>
Doble click	Google AdSense
Ofoto	Flickr
Britannica Online	Wikipedia
Personal Websites	Blogging
Publishing	Participation
Directories (taxonomy)	Tagging ('folksonomy')

Fonte: Adaptado de O'REILLY, 2005a.

Como a definição do conceito *Web 2.0* ainda não havia ficado clara a todos aqueles que voltaram a atenção para as reuniões – que ficariam conhecidas, posteriormente, como Conferências da *Web 2.0* – Tim O'Reilly publicou no *blog* da sua empresa uma compacta definição. Segundo O'Reilly (2005b), as aplicações *Web 2.0* são aquelas que aproveitam ao máximo as vantagens intrínsecas daquela plataforma, oferecendo serviços continuamente atualizados, que melhoram quanto mais são utilizados, consumindo e cruzando dados de várias fontes, inclusive de usuários individuais, criando efeito de redes, padrões equivalência e sugestão, oferecendo ricas experiências aos usuários.

Para Margaix Arnal (2007), a definição de O'Reilly privilegia claramente a relação do conceito *Web 2.0* com a tecnologia. Mas, na verdade, são os princípios de compartilhar, contribuir e reutilizar, considerando o usuário como uma fonte de informação, propiciando a inteligência coletiva etc. que impulsionam o estabelecimento de atitudes colaborativas, fazendo com que a tecnologia ficasse em segundo plano.

Nesse sentido, Margaix Arnal (2007, p. 96) apresenta três pontos importantes para a compreensão do conceito. Primeiro, pode-se dizer que a *Web 2.0* nasce da observação e não de um entendimento teórico dos recursos da Internet, afinal, já havia serviços *Web 2.0* antes da formulação do conceito. Segundo, nasce no contexto mercadológico e tem, em sua origem, uma impressão marcada pela tecnologia e *marketing*. Terceiro, não há um elemento-chave que situe um serviço *Web* ao nível *Web 2.0*, existe uma série de características que se podem cumprir em maior ou menor medida, mas é difícil encontrá-las todas simultaneamente em um mesmo serviço *Web*.

A título de ilustração, apresenta-se na FIG. 2 o “prisma da conversação”, criado por Solis (2008) no intuito de registrar o panorama das ferramentas, serviços e redes sociais pertencentes à *Web 2.0*. Ressalta-se que, devido à rapidez e dinâmica inerentes ao ciberespaço, o diagrama se encontra desatualizado, mas continua sendo um excelente exemplo para visualizar os segmentos em que estão presentes as aplicações *Web 2.0*.

Cada aba do prisma representa um recurso ou serviço *Web 2.0*. Têm-se, por exemplo, plataformas para a criação de *blogs*, como a *Blogger*<sup>25</sup> e *Wordpress*<sup>26</sup>; ferramentas de compartilhamento de fotos, caso do *Flickr*<sup>27</sup>; recursos para criação de redes sociais segmentadas, como o *Ning*<sup>28</sup> e o *Linked In*<sup>29</sup>; e espaços para publicação de vídeos, a exemplo do *YouTube*<sup>30</sup>.

---

<sup>25</sup> <http://blogger.com/>

<sup>26</sup> <http://pt-br.wordpress.com/>

<sup>27</sup> <http://www.flickr.com/>

<sup>28</sup> <http://www.ning.com/>

<sup>29</sup> <http://www.linkedin.com/>

<sup>30</sup> <http://www.youtube.com/>



poderiam colaborar para a qualidade do conteúdo disponível, produzindo, classificando e reformulando o que já está disponível” (BLATTMANN; SILVA, 2007, p. 197).

Sabe-se que a *World Wide Web* se tornou um meio facilitador quanto ao acesso e à publicação de informação, tarefas estas que não são alcançadas facilmente por meio de outras mídias de comunicação. Hoje milhões de pessoas divulgam trabalhos científicos, resultados de pesquisa, opiniões, ideias e pensamentos, seja através da escrita, imagem, som etc. por meio da Rede Mundial de computadores.

Com isso, surgem diversos questionamentos a serem tratados por profissionais e pesquisadores que lidam com informação, como as novas alternativas para tratar e organização a informação em contextos digitais, como veremos nos próximos tópicos deste capítulo. Mas antes se faz necessário algumas colocações e posicionamentos quanto à definição de documento digital, devido à mudança paradigmática deste conceito em ambientes virtuais.

## 5.2 O DOCUMENTO DIGITAL

Frequentemente no meio científico ocorre que objetos e processos de mesma natureza podem receber denominações distintas devido a uma série de fatores, como o contexto no qual estão inseridos, a época em que foram conceituados e a função daquele objeto ou processo para determinada ciência. Na área de biblioteconomia e ciência da informação, isto se revela algo comum, por exemplo, muitas vezes quando falamos em “metadados” ou “pontos de acesso de um catálogo”, estamos nos referindo aos mesmos objetos em contextos diferentes. Outro exemplo é o conceito de “classificação”, tratado como uma disciplina científica, como uma tarefa presente no tratamento da informação, como um instrumento de representação etc.

Esta é uma situação que também perpassa o significado de documento para cada ciência – e até na mesma ciência, como no caso da ciência da informação – existindo uma série de denominações que se relacionam com o conceito documento, tais como informações, dados,

recursos, arquivo, material escrito, texto, imagem, folha, página (PÉDAUQUE, 2003), ou seja, tudo quanto se possa revelar portador de significado.

Historicamente, o conceito de documento apropriado pela ciência da informação remonta a um momento anterior ao nascimento desta área do conhecimento, sendo fundamentado no contexto da ciência da documentação (ORTEGA; LARA, 2009). Para efeitos desta explanação, baseia-se na definição de documento formulada pelas autoras supracitadas. Segundo Ortega e Lara (2009), o documento, na perspectiva da ciência da informação, é concebido simultaneamente como instância (i)material e informativa, que, sob ações e condições propícias e contextualizadas, otimiza a circulação social do conhecimento. Esta premissa também é válida para documentos em suporte ou contexto digital, mas deve-se ter em mente os aspectos singulares que permeiam sua natureza.

Analisando o documento digital e sua virtualização através da Internet, Barreto (2009, *online*) classifica em dois tipos os artefatos de informação (documentos):

- Artefatos de informação fechados – são objetos de informação que se encontram explicitamente formatados e finalizados, por razões das características de suas estruturas ou por uma necessidade de integridade do seu formato. Por exemplo, livros, artigos de periódicos impressos, pinturas, películas etc.
- Artefatos de informação abertos – são objetos de informação que estão com os enunciados em construção ou, apesar de acabados, podem ter seu conteúdo modificado devido a um diálogo entre o gerador e o documento ou pela participação permitida de outros usuários e rede. Por exemplo, páginas da *Web*, *blogs*, *wikis*, documentos compartilhados em rede etc.

Barreto (2009, *online*) reconhece que “a criação em documento aberto está menos no espaço físico e mais nos sistema dominado por várias tecnologias de transferência do saber”.

O documento digital vem exigindo muita reflexão por parte daqueles que têm este objeto no centro de seus estudos, na tentativa de avaliar e delinear as mudanças que este formato introduz nos contextos informacionais. Segundo o coletivo Pédauque (2003, p. 2), “a mais óbvia manifestação de mudança seria a perda de estabilidade do documento como um objeto

material e sua transformação em um processo construído em uma aplicação, que pode interferir na legitimidade depositada no mesmo<sup>31</sup>”.

Duas características importantes para delinear a natureza do documento digital são a flexibilidade e simulação (TAMMARO; SALARELLI, 2008). Quanto à flexibilidade, os documentos digitais, na condição de representação numérica, são imateriais. Isso quer dizer que uma vez digitalizados ou já criados em formato digital os diversos tipos de documentos – texto, imagem, som – se transformam em dados binários e podem ser acessados, tratados e organizados em um mesmo ambiente e com mesmas ferramentas.

A outra característica, a simulação, diz respeito à forma de manipulação e uso que podemos ter com o documento digital que certamente não ocorreria no documento físico.

A possibilidade de ser formalmente manipulado, de ser desmontado e remontado em mil combinações diferentes sem jamais perder a possibilidade de manter intacto o original. O valor heurístico do processo de digitalização consiste na possibilidade de propor, de supor diferentes configurações do próprio documento: a capacidade de simular possíveis cenários. (TAMMARO; SALARELLI, 2008, p. 13)

Levando estas constatações à dimensão do ciberespaço, pode-se inferir que as possibilidades do que é um documento digital se tornam ainda mais abrangentes. Lévy (1999, p. 159) faz reflexões a respeito do documento em forma de hipertexto, elemento constituinte da *Web*. O autor faz a comparação entre uma página de papel e uma página da *Web*. Enquanto a primeira página é “um campo demarcado, apropriado, semeado com signos enraizados”, a segunda é dinâmica, “uma unidade de fluxo”, fazendo conexão com outras páginas dispersas em toda a Rede.

As características inerentes ao hipertexto – sobretudo as possibilidades de enlaces, cruzamentos e bifurcações entre as páginas – torna-o um agente estruturador propiciando a construção de unidades portadoras de significado únicas para cada sujeito, isto é, um ponto de vista original (LÉVY, 1999). Nesse sentido, recorrendo-se à fala de Barreto (2007),

A estrutura do documento pode estar em diversas linguagens, combinando texto, imagem e som. O documento não está mais preso a uma estrutura linear da informação. Cada receptor interage com o texto com a intencionalidade de uma percepção orientada por sua decisão individual. (BARRETO, 2007, p. 27).

---

<sup>31</sup> “The most obvious manifestation of this change is therefore the loss of stability of the document as a material object and its transformation in to a process constructed on request, which can undermine the trust placed in it.”

Em outras palavras, cada usuário da *Web* percorre um diferente caminho na busca por informações, logo, cada um acaba por construir sua própria instância informativa.

Desta forma, apenas um trecho de um *e-book*, somente uma parte da fotografia ou até mesmo a combinação entre o texto e imagem de origens distintas poderiam ser definidos como documento digital e ser passíveis de tratamento. Assim, reportando-se a Alvarenga (2003), a desmaterialização do documento possibilita uma organização e tratamento da informação espacialmente integrada de textos, imagens, sons e índices de acesso correspondentes, acessíveis também em forma hipertextual, possibilitando combinações entre assuntos, conceitos e categorias.

### 5.3 O SUJEITO NO CIBERESPAÇO

O sujeito<sup>32</sup> na ciência da informação está formalmente amparado pela subárea estudos de usuários – corrente teórico-metodológica, que, juntamente com outras linhas de estudo, integram o arcabouço teórico que fundamenta a ciência da informação (ARAÚJO, C. 2009). No entanto, o sujeito é recuperado, ainda que indiretamente, pelas demais correntes teóricas da área – como as teorias da representação, a teoria crítica, os estudos em comunicação científica, entre outras – evidenciando sua importância e seu posicionamento estrategicamente centralizado entre os elementos que sistematizam este campo científico.

A situação do sujeito na ciência da informação está diretamente vinculada com a própria trajetória histórica da área. A começar pela influência do paradigma físico – o paradigma dominante até a década de 1960 - os estudos acerca do sujeito se baseavam em uma abordagem funcionalista. Nesta fase, a informação era tratada como algo externo, objetivo,

---

<sup>32</sup> Ressalta-se que os desígnios desta seção não perpassam na responsabilidade ontológica de definir um conceito apropriado para referir-se ao sujeito presente nos novos contextos de produção, organização e fluxos de informação, que marcam os ambientes sociais semânticos do ciberespaço. Reconhece-se a necessidade de uma incursão conceitual acerca desse sujeito e seus novos papéis, porém, devido à complexidade que a tarefa exige, esta digressão poderia desviar o foco do trabalho. Dessa forma, as alcunhas para tratar o sujeito na ciência da informação, presentes na literatura, são utilizadas neste trabalho sem preconceitos, a saber, usuário, receptor, locutário, sujeito informacional.

como alguma coisa que existe fora do indivíduo (FERREIRA, S. 1995). Os estudos em ciência da informação centravam-se na informação em si e por si mesma.

Nessa perspectiva, os usuários da informação são vistos apenas como um dos integrantes do sistema, mas não como a “razão de ser” do serviço [...] o usuário é apenas o informante, não sendo em nenhum momento o objeto do estudo. (FERREIRA, S. 1995, p. 3-4).

Verifica-se que esta abordagem de estudos voltada para o acervo acentua o caráter de um sujeito regulado e complacente, que pouco participa ou influi na gestão e processos informacionais dentro do sistema.

O paradigma do acervo permaneceu vigente até o início da década de 1970. O que se seguiu, ainda que com um caráter objetivo, foi um deslocamento em direção a questões do usuário. As pesquisas desse período se concentravam nas possibilidades de determinar perfis sociodemográficos de usuários, baseando-se na generalização de dados, os quais eram utilizados para direcionar as decisões dos gestores para a melhoria dos sistemas de informação.

Constata-se na literatura que foi somente na década de 1980 que começaram a surgir estudos com abordagens efetivamente voltadas para os usos e usuários da informação. Conforme Araújo, C. (2009), estes estudos se desenvolveram baseando seus fundamentos em teorias tais como a do estado do conhecimento anômalo (Belkin), construção de sentido (Dervin), valor agregado (Taylor) e construtivista (Kuhlthau).

Em comum, todas apresentam uma perspectiva cognitivista: busca-se entender o que é a informação do ponto de vista das estruturas mentais dos usuários que se relacionam (que necessitam, que buscam e que usam) a informação (ARAÚJO, C. 2009, p. 200).

Observa-se, então, que as investigações, preocupadas com o sujeito na ciência da informação, dividem-se em duas abordagens: a tradicional e a alternativa.

A abordagem tradicional centra-se no sistema de informação, nela considera-se que o usuário faz uso dos sistemas exatamente da forma como foram projetados, não se preocupando com as questões, complexidades e singularidades dos sujeitos. O usuário é colocado na posição passiva de ter que se adaptar aos mecanismos e serviços de informação.

Já a abordagem alternativa é direcionada sob a ótica do usuário, voltando-se para o estudo de comportamento de usuários, tendo como premissa que o ser humano é um agente construtivo e ativo, que os indivíduos têm necessidades cognitivas próprias e autônomas orientadas por esquemas que integram os contextos sociais. “Essas necessidades próprias, os esquemas e o ambiente formam a base do contexto do comportamento de busca de informação” (FERREIRA, S. 1995, p. 6).

De um modo geral, as variações de abordagens no tratamento do sujeito na ciência da informação são uma influência das próprias mudanças de paradigma e noções de informação e sentido apropriadas pelo campo. “Com o foco na relação da informação e do conhecimento, modificou-se a importância relativa da gestão dos estoques de informação, passando-se a apreciar a ação de informação na coletividade” (BARRETO, 2007, p. 27). Em outras palavras, se antes as premissas da área se voltavam para razões de ordem prática, preocupando-se com a administração e controle de acervos de informação, agora as reflexões, estudos e ensino passam a ponderar as condições relativas à passagem de informação para os receptores e sua realidade.

As reflexões acerca do sujeito na ciência da informação se tornam ainda mais instigantes quando este se encontra inserido no ciberespaço. No contexto virtual, os pressupostos que delineiam o sujeito bem como seu comportamento, suas necessidades e suas atribuições são abalados. Não é mais possível pensar em sujeito, usuário da informação, pelas mesmas perspectivas adotadas no âmbito dos sistemas de informação, baseados nos fundamentos de organização da informação vigentes nos contextos físico e destinados a documentos físicos.

A emergência do ciberespaço dá um novo *status* à informação e, conseqüentemente, eleva a outra dimensão aquele que faz uso dela, aquele que a manipula. O sujeito se vê em um mundo de possibilidades, em que os princípios que regem o cenário físico não mais se aplicam no contexto digital.

Esta discussão vem ganhando espaço na ciência da informação, sobretudo durante a fase vivida na *Web* contemporânea, marcada pelo movimento social colaborativo mediado por softwares e serviços que disseminam a filosofia participativa entre os usuários da *Web*. No

entanto, elucubrações acerca da situação do sujeito no ciberespaço já eram professadas por estudiosos da cultura digital antes mesmo da alcunhada *Web 2.0*.

Castells (1999) e Lévy (1999), por exemplo, são autores que, apesar de não centrarem seus estudos nas questões do sujeito – pelo menos não de um sujeito singular – reconhecem a transmutação do sujeito informacional no contexto da *World Wide Web*. Indivíduos que de meros expectadores ou consumidores de informação passam a ser produtores e exatores da informação mediada pela Rede.

Os papéis que esse sujeito assume é um dos pontos importantes para se refletir. Sendo o sujeito mais que um consumidor – agora também um produtor, colaborador, mantenedor e responsável pelos conteúdos na *Web* – até mesmo a sua atual designação, massivamente reconhecida como “usuário”, deve ser repensada.

Outro aspecto que necessita ser cuidadosamente trabalhado é a validação das práticas comunicativas do sujeito – ações que se traduzem, neste trabalho, na forma da representação da informação nos ambientes folksonômicos para fins de organização e recuperação da informação pelo sujeito e pela comunidade. Dito de outra forma, é o reconhecimento dos processos organizacionais desempenhados por esse sujeito e o aproveitamento desse gesto para fins de refinamento e evolução dos instrumentos, serviços e produtos da ciência da informação.

Entretanto, ainda que boas provocações tenham sido feitas a respeito das ações e atribuições do sujeito no cenário *Web*, estimulando investigações mais aprofundadas que permitam desvelar a natureza desse sujeito, isso não vem ocorrendo efetivamente. Nesse sentido, reflexões acerca do sujeito no ciberespaço, pela ótica da ciência da informação, sobretudo no âmbito da organização e uso da informação, seriam de extrema utilidade.

Acredita-se que a escolha teórica que norteia este trabalho - uma teoria pragmática da linguagem – possa contribuir também para chamar a atenção para o(s) sujeito(s) nos processos de organização da informação na *Web*. Na defesa de novas abordagens teóricas para tentar compreender os fenômenos organizacionais recorrentes na *Web* que têm nas relações de interação entre os sujeitos a sua centralidade, o pensamento dialógico mostrou uma robustez

suficiente para este intento, uma vez que esta teoria enfatiza a importância do sujeito na construção de sentido através da linguagem.

Dessa forma, recupera-se na teoria bakhtiniana o posicionamento dado ao sujeito bem como alguns conceitos acerca da linguagem para orientar a incursão nos fenômenos comunicativos ensejados pela prática da indexação social.

Antes do advento da Internet, de seus impactos na sociedade e da instauração de uma cultura digital, os desafios dos pesquisadores da área estavam em “desviar-se dos caminhos fetichizantes que transmutam a complexidade do *sujeito informacional* na linearidade de um usuário da informação” (JARDIM, 1996, p. 16). Percebe-se que estes anseios continuam válidos aos novos cenários de fluxos de informação.

O que talvez seja necessário é um novo estranhamento desse objeto. O sujeito é quem movimenta/impulsiona os novos ambientes de fluxos informacionais, o sujeito é quem constrói, quem modela, quem dá vida a *World Wide Web*, no entanto, há muitos olhares voltados apenas para o ambiente em si, talvez por acreditarem que o sujeito seja um elemento desvendado, mapeado e conhecido – contudo é necessário “exotizar o familiar, recomenda-se, no mínimo, estranhá-lo” (JARDIM, 1996, p 16).

A inquirição desta seção em torno da natureza do sujeito atuante no ambientes sociais semânticos presentes no ciberespaço buscou suscitar provocações e propor novos estranhamentos perante este objeto de estudo, tão caro à ciência da informação.

#### 5.4 FUNDAMENTOS DE ORGANIZAÇÃO NO AMBIENTE *WEB*

Quando Lévy (1999), Shirky (2005), Weinberger (2007), Barreto (2009) e outros chamam a atenção de bibliotecários e cientistas da informação para se pensar em abordagens de organização da informação próprias para o ciberespaço, eles o fazem baseando-se na virtualização, isto é, na potencialização que tecnologias de rede, comunicação e digitalização proporcionaram aos documentos e informações.

A lógica adotada para organização de recursos físicos encontra diversos entraves ao ser aplicada aos recursos digitais presentes na Rede. Contudo, é importante salientar que técnicas e processos de tratamento da informação podem e são aplicados a documentos em formato digital e muitos podem ser acessados via *Web*, como é o caso de documentos pertencentes a uma biblioteca digital.

Entretanto, a biblioteca digital – caracterizada por reunir um conjunto de artefatos de informação presente no contexto digital, geralmente, sobre um mesmo assunto ou com um mesmo propósito (DIAS, 2001) – é um sistema relativamente fechado e estável. Uma biblioteca digital busca seguir os mesmos objetivos e fundamentos de uma biblioteca tradicional, o que é bastante plausível e justifica o sucesso do seu uso.

Mas a biblioteca digital é uma exceção, ela pode ser comparada a uma pequena ilha estruturada rodeada por um imenso oceano de informação descentralizada. O que se busca focar neste trabalho é a informação contida na *Web* que forma o oceano desordenado, ou melhor, retomando a fala de Barreto (2009, *online*), “não se trata de uma desordem [...] mas de uma nova ordem”, que transcende a lógica de organização do contexto físico.

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*<sup>33</sup>); os *hiperlinks*, ou seja, as ligações (referências cruzadas) presente entre os sites; os *menus*, na forma de diretórios e pastas; e pesquisas por palavras-chave. Geralmente, estas abordagens são oferecidas simultaneamente aos usuários, mas é interessante ressaltar que nem todas as *webpages* fazem uso das quatro abordagens. A seguir, discorre-se sobre cada uma delas.

Ao criar uma página na *Web* ou disponibilizar um recurso em rede, pessoas e organizações devem atribuir a ela um endereço, um conjunto de caracteres que, dentro dos protocolos que regem a Internet, torne possível sua localização pela inserção da *url* no campo apropriado de

---

<sup>33</sup> Em português, *localizador padrão de recursos*.

um navegador. Com o software adequado, os usuários podem ler documentos, ver fotos, ouvir arquivos de áudio e recuperar informações (ROWLEY, 2001).

Esta é a forma mais rápida e objetiva de acessar informações na *World Wide Web*, mas pouco usual devido ao desconhecimento por parte do usuário dos endereços de todos os sites e recursos existentes na Rede que lhe poderiam ser úteis. Uma das estratégias utilizadas pelas organizações, por exemplo, é a adoção de endereços com o nome das marcas comerciais ou o próprio nome da instituição, como fazem as corporações do setor de tecnologia de comunicação, como a Nokia <www.nokia.com>, empresas esportivas, como a Adidas <www.adidas.com> e instituições de ensino, como a Universidade Federal de Minas Gerais <www.ufmg.br>.

A segunda abordagem, o *hiperlink*, é o princípio unificador de páginas, documentos, recursos e informações no ambiente *Web*. São os *hiperlinks* que fazem as conexões que possibilitam a navegação hipertextual, além de influenciarem na busca e recuperação de informações. Conforme Rowley (2001, p. 356), eles são criados através de uma combinação de: a) um sistema de endereçamento que permite a localização de qualquer objeto armazenado em um computador de rede; b) uma linguagem de marcação, como o HTML (*Hypertext Markup Language*) ou outro formato padrão usado para definir o conteúdo e o *layout* da página *Web*; c) um protocolo de transferência, como o HTTP (*Hypertext Transfer Protocol*), que define a forma como a informação é transferida pela Internet; e d) um programa cliente ou navegador *Web*, tais como o Internet Explorer e Mozilla Firefox.

Os *hiperlinks* possibilitam a navegação hipertextual, uma forma dinâmica de *browsing* na *Web*, além disso, pela perspectiva da indexação, servem como pontos de acesso e elementos de ponderação para a recuperação da informação na Internet. Como aponta Gil-Leiva (2007), tanto os *hiperlinks* como toda a extensão de uma página *Web* carregam informações sobre si mesmos, conhecidas como marcas ou metadados.

[São] estruturas de organização da informação, legíveis por máquina [...] destinados a ordenar e descrever a informação contida em um documento entendido como objeto, de tal forma que se erigem como reveladores, tanto da descrição formal, quanto da análise de conteúdo, visando melhorar o acesso a esses objetos de informação da rede (GIL-LEIVA, 2007, p. 49).

Do conjunto de regras *Standard Generalized Markup Language* (SGML), convertidas em norma ISO, surgiram as linguagens de marcação que servem para codificar um documento mediante um conjunto de etiquetas (GIL-LEIVA, 2007). As mais conhecidas linguagens de marcação utilizadas em páginas e recursos *Web* são o *HyperText Markup Language* (HTML) e *eXtensible Markup Language* (XML), responsáveis pela estruturação visual e de conteúdo das páginas *Web*; e o Dublin Core, desenvolvido pela *Dublin Core Metadata Initiative*, com o propósito de estabelecer recomendações acerca da descrição de recursos de informação e de seu intercâmbio na Internet.

A terceira abordagem, citada por Rowley (2001), são os menus/diretórios. Servem como meio de organização e navegação em uma *webpage*. Podem ser oferecidos como um conjunto estrategicamente posicionado em uma tela ou como uma lista *drop-down*, isto é, listas não-ordenadas aninhadas, que possibilitam a criação de submenus.

A estrutura dos menus é normalmente hierárquica, ordenados pela lógica de conceitos, dos gerais para os específicos. São indicados para a organização do conteúdo de sites que possuem muitas telas, prezando uma interface simples e altamente funcional. Rowley (2001, p. 357) considera que os termos utilizados na criação de menus são, normalmente, pertencentes a uma linguagem de indexação controlada. A característica chave de uma linguagem de indexação controlada é que os termos são escolhidos por um indexador ou especialista, que, por sua vez, se baseia em uma lista de autoridades, em outras palavras, os indexadores profissionais utilizam descritores indicados por um instrumento de controle. O uso de linguagem de indexação controlada auxilia as decisões do indexador e torna os menus e diretórios mais representativos.

A quarta abordagem, a pesquisa por palavras-chave, concretiza-se através dos motores de busca, também conhecidos como buscadores. Os motores de busca são sistemas projetados para recuperar informações disponíveis na *World Wide Web*. A interface de um motor de busca é composta, principalmente, por um campo de entrada de texto, no qual o usuário insere o(s) termo(s) de pesquisa.

Os motores de busca existem desde os primeiros anos de atividade da Internet, mas foi ao longo das duas últimas décadas que se destacaram como o carro-chefe das pesquisas na *Web*. Estes sistemas de softwares se caracterizam pela ação automatizada e constante de indexação

de páginas e recursos *Web*, através de programas que executam tarefas repetitivas, conhecidos como robôs, *crawlers* ou *spiders*, passeando por toda a *Web*, processando todos os *links* e conteúdos etiquetados pelas linguagens de marcação de cada página (FEITOSA, 2006).

Um recurso altamente utilizado no desenvolvimento de sites, baseado na linguagem HTML, são as *meta tags* (FEITOSA, 2006) ou *meta keywords* (GIL-LEIVA, 2007), que são metadados inseridos no código fonte de uma página *Web* para a descrição de informações sobre o conteúdo das páginas, como título, palavras-chave, autoria, idioma, entre outros, que indicam aos motores de busca o conteúdo exato de cada página.

No entanto, “devido aos abusos cometidos por *webmasters*, que desenvolveram técnicas de *spamming*, as empresas e organizações que desenvolvem mecanismos de busca passaram a utilizar outras metodologias de indexação”, além desta (FEITOSA, 2006, p. 47).

Segundo Gil-Leiva (2007), cada um dos motores de busca utiliza algoritmos secretos para ordenar do mais relevante ao menos relevante os resultados devolvidos aos usuários. Ainda que a revocação dos motores de busca seja alta, a quantidade de critérios de relevância utilizados nos algoritmos torna o resultado das buscas cada vez mais satisfatório, a exemplo do buscador mais conhecido atualmente, o *Google*<sup>34</sup>.

Os *menus*/diretórios e os motores de busca são instrumentos de acesso e recuperação da informação mais difundidos e aceitos no ambiente *Web*. Mesmo seguindo estratégias de acesso distintas, estas duas tecnologias são igualmente válidas e capazes de proporcionar ao usuário uma rica experiência no mundo digital. O QUADRO 3 apresenta uma breve comparação entre as duas abordagens.

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

---

<sup>34</sup> <http://www.google.com>

QUADRO 3  
Características de menus/diretórios e motores de busca

Abordagens	Critérios			
	Recursos Utilizados	Representação do Conteúdo	Representação da Pesquisa	Apresentação dos Resultados
<b>Menus/ Diretórios</b>	Realizam-no pessoas	Classificação manual	Implícita (navegação por categorias)	Páginas criadas antes da consulta. Pouco exaustivos, muito precisos.
<b>Motores de busca</b>	Principalmente de forma automática por meio de robôs	Indexação automática	Explícita (palavras-chave, operadores etc.)	Páginas criadas dinamicamente em cada consulta. Muito exaustivos, pouco precisos.

Fonte: Adaptado de MARTINEZ MÉNDEZ, 2002.

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 apoiam em toda a comunidade de usuários para resolver seu problema.”

São recursos *Web 2.0* disponíveis em softwares sociais – espaços de compartilhamento de conteúdo – que deixam nas mãos do usuário todo o processo de gerenciamento da informação.

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 possibilitem 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, incluídas no grupo de softwares sociais, tornaram-se alvo de estudos 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 nenhum tipo de 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. Johnson (2003) explica que esse conhecimento emerge de um sistema governado por forças *bottom up*, isto é, da periferia para o centro.

#### 5.4.1 Folksonomias

Em tempos em que o principal caráter da informação em contexto virtual é a ubiquidade, percebe-se a mudança de posicionamento dos atores que integram o contexto informacional. Um mesmo item de informação é acessado, manipulado, organizado e recuperado por uma infinidade de usuários em diversas partes do mundo e ao mesmo tempo, através da Rede.

No contexto dos espaços e recursos *Web 2.0*, cada ação efetuada pelos usuários nesses ambientes é instantaneamente processada por “softwares inteligentes”, que utilizam estes dados para o reconhecimento de padrões equivalentes (JOHNSON, 2003) baseados no comportamento dos usuários. Esses padrões – identificados graças às tecnologias de

mineração de dados – revelam indicadores que possibilitam o refinamento das técnicas empregadas nos sistemas *Web 2.0*, que, por sua vez, resultam em melhorias nas comunidades virtuais formadas nesses ambientes. Um bom exemplo dessa prática em *websites* é o sistema de recomendação de produtos da livraria virtual *Amazon*<sup>35</sup>, que faz sugestões de livros a partir do histórico de navegação e compras dos usuários.

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

Como dito anteriormente, folksonomia é um neologismo criado por Thomas Vander Wal, em 2004, que consiste na junção das palavras *taxonomy* (taxonomia) e *folk* (povo, pessoas). “Folksonomia é o resultado da marcação pessoal livre de informações e objetos (qualquer coisa, com uma *url*) para uma recuperação do mesmo. A marcação é feita em um ambiente social (geralmente partilhada e aberta aos outros). A folksonomia é criada a partir do ato de marcação pela pessoa que consome a informação<sup>36</sup>” (VANDER WAL, 2007, *online*).

O termo seria uma forma de se pensar na organização de informações a partir de uma abordagem distinta daquela empregada às tradicionais classificações do conhecimento – geralmente aplicadas à organização de documentos físicos, elaboradas por especialistas e construídas baseando-se em arranjos hierárquicos.

As folksonomias se mostram uma opção para auxiliar nos principais problemas referentes à organização da informação no contexto digital, devido à mudança na dinâmica de produção, tratamento, difusão e acesso à informação. Alguns destes problemas são: a escassez de tempo tanto no processo de tratamento dos documentos como nas buscas pelo usuário; o pouco entendimento sobre funcionamento de rotinas nos sistemas de informação; a incompatibilidade entre vocabulário do sistema e vocabulário de abordagem (usuário); e a rapidez com que as informações sofrem obsolescência (MOURA, 2009a).

---

<sup>35</sup> <http://www.amazon.com/>

<sup>36</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.”

Retomando um exemplo anterior, assim como ocorre com a palavra “classificação” que possui mais de um significado dentro da área de biblioteconomia e ciência da informação, o neologismo folksonomia vai apresentar, pelo menos, dois significados distintos.

Encontram-se na literatura sobre o tema duas linhas de pensamento, sendo que a primeira considera o conceito folksonomia produto da atividade de etiquetagem do usuário, tais como Mathes (2004), Vander Wal (2005), Lund (2005) e Trant (2009), o que justifica se pensarmos 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 Shirky (2004), Hammond *et al.* (2005), Quintarelli (2005) e Voss (2007), trabalha o conceito folksonomia a partir de uma perspectiva sistêmica, considerando a folksonomia 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, ambas foram adotadas neste trabalho, uma vez que uma e outra são pertinentes e utilizadas para discorrer sobre aspectos da organização da informação na *Web*.

A folksonomia, na qualidade de abordagem, demonstra um alto grau de aceitabilidade em ambientes virtuais e dinâmicos, como a *WWW*, devido à diminuição de custos e tempo para o usuário. Isto acontece pelo fato de não existirem hierarquias complexas de termos e nomenclaturas que o usuário tenha que aprender.

Nos sistemas folksonômicos, a representação se dá de forma relacional e associativa, muito parecida 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 e classifica aquele conteúdo.

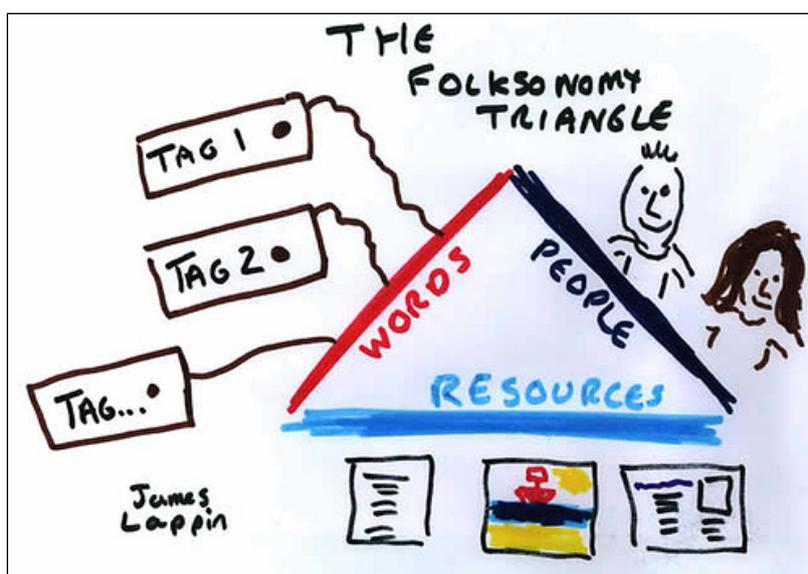


FIGURA 3 – Triângulo da folksonomia  
Fonte: SCOT PROJECT

QUADRO 4  
Exemplos de ferramentas *Web* que permitem a criação de folksonomias

Recursos/ Funcionalidades	Segmento	Nome	Endereço
Social Bookmarking	Gerais	<i>Delicious</i>	<a href="http://delicious.com/">http://delicious.com/</a>
		<i>Faviki</i>	<a href="http://www.favik.com/">http://www.favik.com/</a>
		<i>Twine</i>	<a href="http://www.twine.com/">http://www.twine.com/</a>
		<i>Diigo</i>	<a href="http://www.diigo.com/">http://www.diigo.com/</a>
	Blogs	<i>Techinorati</i>	<a href="http://technorati.com/">http://technorati.com/</a>
	Acadêmico	<i>2Collabs</i>	<a href="http://www.2collab.com/">http://www.2collab.com/</a>
		<i>Connotea</i>	<a href="http://www.connotea.org/">http://www.connotea.org/</a>
<i>CiteULike</i>		<a href="http://www.citeulike.org/">http://www.citeulike.org/</a>	
Compartilhamento de conteúdos	Fotos	<i>Flickr</i>	<a href="http://www.flickr.com/">http://www.flickr.com/</a>
	Vídeos	<i>YouTube</i>	<a href="http://www.youtube.com/">http://www.youtube.com/</a>
		<i>Vimeo</i>	<a href="http://vimeo.com/">http://vimeo.com/</a>
	Apresentações	<i>SlideShare</i>	<a href="http://www.slideshare.net/">http://www.slideshare.net/</a>
	Música	<i>Last.fm</i>	<a href="http://www.lastfm.com.br/">http://www.lastfm.com.br/</a>
	Livros	<i>Librarything</i>	<a href="http://www.librarything.com/">http://www.librarything.com/</a>

Fonte: Elaborado pelo autor.

Ao rotular os recursos, o usuário utiliza uma ou mais *tags*, próprias ou coletivas, para classificar a informação. A FIG. 3 e o QUADRO 4 exemplificam a lógica do triângulo folksonômico e alguns dos principais sites/serviços da *Web* que favorecem o desenvolvimento de folksonomias, respectivamente.

Ao discorrer sobre as tendências de organização da informação no ciberespaço, Weinberger (2007) chama a atenção para as distinções do mundo físico e do mundo digital. O autor critica, essencialmente, as limitações que o espaço físico impõe à organização e ao acesso a documentos tridimensionais. Dentre as limitações existentes, Weinberger (2007, p. 5) lista algumas que são bastante pertinentes para este estudo. Entre elas: “objetos físicos podem estar apenas em um lugar em um dado instante”; “o espaço físico é compartilhado, então é possível ter apenas um *layout*, apesar das diferentes necessidades de cada um”.

São limitações que acabam por influenciar a construção de esquemas de classificação e representação da informação, tão usados nos contextos tradicionais, como as taxonomias. Weinberger (2007) lembra que estas limitações estão tão imbricadas no nosso dia a dia que nem mais as reconhecemos como tais, porém isto mudou com a imersão da sociedade em um mundo virtualizado pelas tecnologias (LÉVY, 1999).

O mundo digital transcende algumas lógicas de organização do mundo físico. Um exemplo fundamental seria, como apontado por Alvarenga (2003, p. 17), no âmbito do tratamento da informação, a junção entre documentos e seus simulacros, ao contrário dos documentos físicos que geralmente são dispostos em locais diferentes de suas representações.

O meio digital se constitui [...] no espaço sem precedentes para a representação, registro e recuperação de documentos textuais, sonoros e iconográficos e, ao ensejar possibilidades variadas de armazenagem, memória e formatos, passou também a requerer novos elementos facilitadores de sua representação e recuperação (ALVARENGA, 2003, p. 18).

Muitas das questões e tarefas inerentes ao mundo físico, na questão do tratamento da informação, se sobrepõem ou simplesmente inexistem no contexto digital. Uma vez desmaterializado, o documento em si e os seus metadados formam uma única instância. Desvincula-se também a questão da guarda, o documento físico só poderá ocupar um espaço (seja na estante, no armário, nas gavetas etc.), já o documento digital pode ser acessado através de diversos caminhos, a partir das conexões proporcionadas pela tecnologia dos *hiperlinks*. As *tags* são suportadas por esta tecnologia.

Segundo Shirky (2005), a junção destes dois elementos, o *link*, que pode apontar para qualquer coisa, e a marca (*tag*), que é a maneira de unir etiquetas às ligações, é a chave para a organização de informações em sistemas eletrônicos baseados em redes.

As *tags*, também referidas neste trabalho como etiquetas, são palavras-chave associadas a um determinado recurso. Através dessas *tags*, os recursos são classificados e compartilhados em ambientes sociais na *Web*, ficando disponíveis para quem quiser recuperá-los. Normalmente, os sites que utilizam as *tags* como forma de indexação, permitem que qualquer usuário possa criar *tags* para os elementos.

As *tags* utilizadas com maior frequência para marcar um elemento são consideradas as mais populares e terão destaque na forma de apresentação das *tags* de um elemento ou em uma *tag cloud* (nuvem de *tags*), que seria uma apresentação gráfica da coleção de *tags* utilizadas na representação de um recurso de informação, do conteúdo de uma *webpage*, de um *blog* e, até mesmo, de um catálogo de biblioteca.



FIGURA 4 – Exemplo de nuvem de *tags*  
Fonte: Elaborada pelo autor.

A FIG. 4 representa uma nuvem de *tags*. A partir de uma breve análise das etiquetas utilizadas, tem-se a noção dos principais assuntos de interesse de um determinado usuário ou comunidade.

Quanto mais sua prática for difundida no ambiente, mais representativa se torna a nuvem de *tags*. Percebe-se pela própria *tag cloud* que a participação dos usuários é a característica chave desses espaços virtuais.

Dá-se o nome de *tagging* (etiquetagem) ao processo de criar e associar uma ou mais *tags* a um recurso, para posterior recuperação. Este processo pode ser classificado como uma indexação baseada em linguagem livre (ROWLEY, 2002), pois esse tipo de indexação é realizado por um indexador humano, sem nenhum instrumento de controle.

Assim como a indexação baseada na linguagem livre em ambientes físicos, a etiquetagem é criticada pela falta de controle de vocabulário e padrões classificatórios (MATHES, 2004; SHIRKY, 2004; SMITH, 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, pois 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 ao se utilizarem as folksonomias, mas os ganhos podem compensar, sobretudo quando se trata de gerenciamento e organização de informações no ambiente *Web*.

Alguns serviços começam a contornar os problemas léxicos e semânticos da escrita, utilizando de outros recursos para ‘controlar’ o vocabulário utilizado na atribuição de *tags*, caso do *Faviki*<sup>37</sup>, que faz uso dos artigos contidos da Wikipédia<sup>38</sup> para controlar a terminologia das folksonomias dos usuários. Seria uma forma de tirar vantagem das próprias realizações alcançadas da *Web 2.0*, uma vez que a Wikipédia é uma enciclopédia *online* livre, construída pelos próprios usuários, mas, apesar de aberta, ela é constantemente monitorada e corrigida por colaboradores, todos, usuários.

---

<sup>37</sup> <http://www.faviki.com/>

<sup>38</sup> <http://pt.wikipedia.org/>

Devido às diferentes ferramentas, para contextos e necessidades distintos, notam-se algumas tendências no desenvolvimento de folksonomias. Baseando-se em Vander Wal (2005) e posteriormente, em Quintarelli (2005), reconhecem-se dois tipos de folksonomias: folksonomias amplas (*broad folksonomies*) e folksonomias estreitas (*narrow folksonomies*).

As folksonomias amplas, ou gerais, se desenvolvem em ambientes em que um mesmo item é marcado por muitos usuários, cada usuário utilizando os termos, isto é, as *tags*, que atendem ao seu propósito de organização. Esta abordagem tende a mostrar uma curva de potência e um efeito de cauda longa. O *Delicious*<sup>39</sup> é um bom exemplo de software social que propicia a criação de folksonomias amplas.

As folksonomias estreitas ou específicas se propagam em ambientes em que um item é marcado por um ou poucos usuários, fornecendo marcas que as pessoas usam para recuperar este recurso de informação. As *tags* desse tipo de folksonomia, ao contrário das folksonomias amplas, são de natureza singular. O *Flickr* serve de ilustração para exemplificar a proliferação das folksonomias estreitas.

A distinção entre os dois tipos de folksonomia pode estar ligada à proposta e objetivos de cada ferramenta. Segundo Hammond *et al.* (2005), a proposta do software social é a principal responsável para a condução de uma determinada prática de marcação, nesse sentido, baseando-se nos dois exemplos de ferramentas citadas acima (*Delicious* e *Flickr*), Van Amstel (2007, p. 8) ressalta que seria importante diferenciar seus objetivos, pois as missões distintas dos dois softwares influem no comportamento e resultado da etiquetagem feita pelo usuário.

Embora ambos sirvam às duas atividades — armazenamento e compartilhamento, uma delas é preponderante sobre a estrutura de uso dos *websites*. No *Delicious*, vimos que as pessoas percebem o valor das etiquetas quando precisam recuperar *links*; já no *Flickr*, o valor aparece quando elas percebem que as etiquetas que elas atribuem afetam a *encontrabilidade*<sup>40</sup> de suas fotos por outras pessoas (VAN AMSTEL, 2007, p. 8).

Conforme os objetivos do trabalho, optou-se por utilizar um software social que propicia o desenvolvimento de folksonomias amplas, uma vez que elas explicitam o aspecto social no

---

<sup>39</sup> <http://delicious.com/>

<sup>40</sup> Grifo no original.

interdiscurso fundamentado entre usuários, *tags* e recursos de informação, evidenciando cultura, vocabulário e assuntos de interesse de toda uma comunidade.

#### 5.4.2 Indexação Social

Um equívoco que se percebe em alguns trabalhos sobre folksonomia é a generalização dos processos, caracterizando todos os sites e softwares que se utilizam de *tagging* como de mesma natureza (TREVINO, 2006). A distinção mais importante e a que se faz necessária para este trabalho é entre *tagging* e *social tagging*.

O primeiro termo, a etiquetagem, é mais abrangente, seria a ação de etiquetar em qualquer ambiente e para quaisquer finalidades, aí estão incluídos tantos os rótulos privados e rótulos públicos. Há alguns *webmails*, como o *Gmail*<sup>41</sup>, por exemplo, que permitem ao usuário rotular (etiquetar) seus e-mails, isso seria a etiquetagem pura e simples. Esta ação, a de organizar um ambiente a partir da atribuição de etiquetas feita pelo usuário, já era alvo de estudos muito antes da popularização da *Web 2.0*, como veremos mais adiante.

Já o segundo conceito, *social tagging* ou etiquetagem social como usado aqui, estaria se referindo à ação de atribuir rótulos públicos a um recurso que poderia receber outros rótulos de diversos usuários. Os sites de compartilhamento de conteúdo, como o *Flickr*, geralmente adotam esta última visão. Todos os usuários têm livre acesso para atribuir *tags* a qualquer recurso presente naquele ambiente. É somente a partir deste posicionamento que se torna correto adotar predicados como “colaborativo”, “participativo” e “social”.

Semelhante postura tem sido adotada por Cañada (2006, *online*) para se referir às dimensões pessoais e coletivas da etiquetagem. A dimensão pessoal seria um processo de indexação dos recursos de um determinado ambiente cujo objetivo principal seria a posterior recuperação apenas para o usuário. A dimensão coletiva ou social seria o processo de indexação visando à recuperação dos recursos para toda comunidade. Desta forma, ele propõe quatro tipos de etiquetagem: etiquetagem egoísta, etiquetagem amiguista, etiquetagem altruísta e etiquetagem populista.

---

<sup>41</sup> <http://www.gmail.com>

A FIG. 5 mostra exemplos de aplicativos *Web* que utilizam rótulos públicos ou privados, em que os usuários organizam e rotulam conteúdos próprios ou de outros usuários.

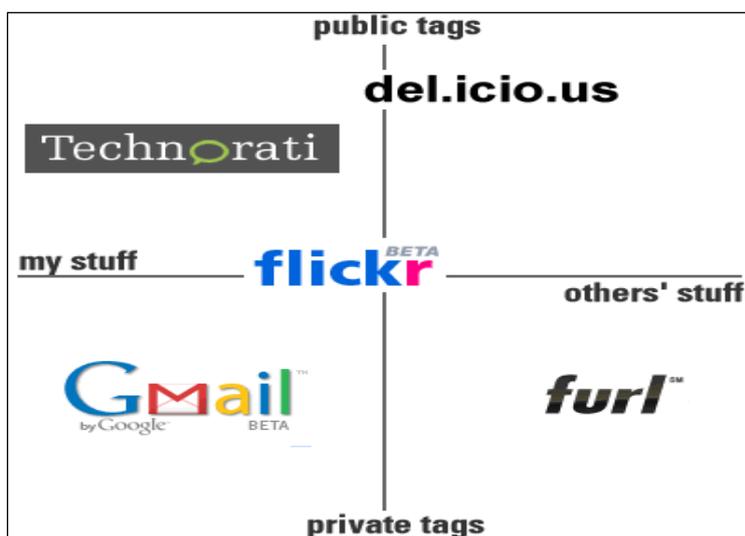


FIGURA 5 – Aplicativos segundo a política de utilização de *tags*  
Fonte: SMITH, 2005.

Conforme a FIG. 5, o *Gmail* armazena “coisas” dos próprios usuários (emails pessoais) e recebe etiquetas privadas, já uma conta no *Delicious* armazena “coisas” dos outros ou de todos (*url's* de recursos de informação e *websites*) e recebe etiquetas públicas. O *Flickr* se caracteriza pela hibridez, e em uma conta do serviço o usuário pode atribuir *tags* tanto aos seus itens como aos dos outros usuários e decidir se elas serão públicas ou privadas.

Portanto, para se enquadrar na abordagem *Web 2.0*, para haver construção do conhecimento e, conseqüentemente, a propagação da inteligência coletiva, como é referida por Lévy (1999), os ambientes e conteúdos virtuais devem ser abertos e acessíveis por todos, e a etiquetagem deve ser pública e coletiva. Assim, parafraseando Quintarelli (2005, *online*), nesses ambientes “o poder está nas pessoas<sup>42</sup>”.

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

<sup>42</sup> “The power is people here.”

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. Ele ainda cita trabalho de pesquisadores como Brown *et al.* (1996), que sugeriram a necessidade de um tratamento ‘democrático’ da indexação, em que os usuários acrescentariam aos registros termos de sua própria escolha, quando isso fosse necessário e apropriado. Posteriormente, Hilderley & Rafferty (1997), que já trabalhavam com um método de tratamento democrático da indexação.

A indexação executada pelo usuário também foi estudada por Raya Fidel (1994) em seus apontamentos acerca da orientação da indexação<sup>43</sup>. No trabalho da referida autora, aqui referenciado, 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 transformam 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; HIDERLEY, 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

---

<sup>43</sup> Cf. seção 2.3.3.

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, mas fiel que a realizada pelo autor do recurso<sup>44</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), que, se considerarmos o sentido amplo do conceito “social”, todas as modalidades de indexação são sociais, afinal, a indexação é desempenhada por pessoas, à exceção da indexação automatizada, embora até ela 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 indivíduos tem o mesmo valor e peso dentro do sistema (GUEDES; DIAS, 2010, p. 50).

Outro ponto destacado por Moura (2009b) e também por Moreira (2009), a respeito das singularidades desta modalidade de indexação em meio digital, é a questão da garantia literária, garantia de uso e garantia estrutural, sedimentadas frente às estratégias de construção manutenção de linguagens de representação da informação (linguagens documentárias). Como a indexação executada nos softwares sociais é desprovida de regras, padrões e controle de vocabulário, a legitimação da linguagem de indexação naqueles ambientes desperta a atenção dos pesquisadores. Ambos concordam que o pacto entre os usuários – e por extensão,

---

<sup>44</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.”

a própria comunidade – é sua garantia. São os próprios usuários que estabelecem entre si o significado e o 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>45</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, abrangendo, desse modo, a abordagem interdiscursiva, que, em Bakhtin, é reconhecida por abordagem dialógica.

Nós acreditamos que tanto em relação a objetos de informação textuais como os não-textuais, a distinção de Mikhail Bakhtin entre os aspectos de enunciados monológicos e aspectos de enunciados dialógico (Bakhtin, 1981) pode tornar-se uma maneira útil de teorizar a prática de indexação<sup>46</sup> (RAFFERTY; HIDERLEY, 2007, p. 398).

Rafferty e Hilderley (2007) consideram que o modelo de indexação tradicional, executada por especialistas, seja uma indexação monológica – considerando que a principal característica da indexação feita por um profissional é a imparcialidade e que o indexador considere que as informações contidas nos documentos tenham significados estáveis. É uma indexação fechada e dirigida a partir de uma fonte autorizada para uma audiência. Já a indexação orientada pelos usuários seria uma indexação dialógica, devida à abertura no nível de interpretação e por possibilitar um elevado nível de interação com a comunidade que tem acesso ao item indexado.

Porém, é importante destacar que até mesmo a indexação orientada por profissionais indexadores é uma indexação dialógica, afinal, recorrendo-se à fala de Brandão (2004) *não há discursos constitutivamente monológicos*<sup>47</sup>. Desse modo, não há indexação constitutivamente monológica, uma vez que o indexador-profissional é um elemento vivo dentro do contexto, em outras palavras, o indexador interage com outros indexadores, com outros catálogos e, até mesmo, com os usuários.

---

<sup>45</sup> “The term-significance relationship emerges by means of an implicit contract between the users.”

<sup>46</sup> “We believe that in relation to both text and non-textual information objects, Mikhail Bahktin’s distinctions between monologic aspects of utterance and dialogic aspects of utterance (Bahktin, 1981) can become a useful way of theorising indexing practice.”

<sup>47</sup> Cf. seção 4.2.6

Isso nos remete ao caráter “já-dito” da indexação, uma vez que, ao selecionar determinados termos na indexação – e, conseqüentemente, excluindo tantos outros – o indexador se baseará em sua experiência adquirida através de seu contexto social. Sua indexação também terá um caráter alteritário, pois sempre visará ao(s) outro(s). Conclui-se que a indexação feita por indexadores profissionais também é dialógica.

Porém não se deve ignorar o restante da fala de Brandão (2004), *há discursos que fingem ser monológicos*, que são aqueles em que apenas uma voz se faz valer. Dessa perspectiva, a indexação executada por profissionais poderia ser considerada uma indexação monológica, pois, apesar de todas as variáveis que circundam o indexador, ele terá a última palavra, ou melhor, é a sua voz que será ouvida.

A indexação orientada pelo usuário é uma ação emergente em diversos ambientes virtuais presentes na *Web*, possibilitada por um conjunto de recursos que transformam o usuário em seu próprio gestor dos itens digitais que este venha a acessar/possuir. Além disso, estes ambientes e ferramentas sociais contribuem para alta interatividade entre os sujeitos.

Ao atribuir termos de indexação – ou *tags*, como é referido nos ambientes – o usuário o faz de forma livre, sem se prender a nenhum tipo de vocabulário ou léxico, e o faz, por vezes, publicamente. Isso que dizer que todos os outros membros daquela comunidade ou ambiente que o usuário compartilha têm acesso à sua representação do item, em outras palavras, ao significado que determinado item possui para ele.

É neste ponto que se podem fazer melhores reflexões das relações dialógicas neste fenômeno social. Baseando-se no pensamento dialógico, pode-se inferir que o usuário, ao indexar um item, recebe influências de uma série de elementos – outros usuários, outros recursos, o próprio ambiente, seu conhecimento anterior – que condicionam suas ações.

Estes elementos influenciam a decisão de escolha dos termos de indexação e, conseqüentemente, revelam o relacionamento existente entre texto e audiência e, logo, as relações entre os textos, em outras palavras, explicita a relação entre o usuário e a comunidade, evidenciada pela relação entre os termos de indexação com o conjunto de termos utilizados pelos demais usuários – uma relação interdiscursiva ou dialógica.

A intenção de Rafferty e Hilderley (2007) não era circunscrever as modalidades de indexação às concepções de Bakhtin sobre a linguagem no sentido mais estrito de visão. Os pesquisadores buscaram elucidar os diferentes tipos de indexação, enfatizando a indexação orientada pelo usuário – tão em voga nos ambientes virtuais em rede – apoiando-se no rico e complexo arcabouço teórico deixado por Bakhtin.

Conclui-se, neste capítulo, que a indexação social, além de representar uma economia de custos e tempo para o usuário, pode revelar a construção de modelos mentais coletivos, que podem ser muito úteis para estudos na área de representação e recuperação da informação; na construção de instrumentos de representação da informação; nas tendências de uso da informação; e no comportamento de usuários de informação, entre outros.

Entretanto, o estudo sobre indexação social e, conseqüentemente, das folksonomias, carece de fundamentos teóricos que visem a compreender esse movimento interlocutivo engendrado pelas ferramentas e softwares sociais no âmbito da *Web 2.0*.

Nesse sentido, dando continuidade ao andamento da pesquisa e do que foi proposto, é apresentada no próximo capítulo a ferramenta social elegida para aplicação de métodos de coleta de dados e observações, tendo sido conduzido um estudo de caso no software social *Delicious*, o serviço pioneiro a fazer uso da filosofia folksonômica.

## 6 DELICIOUS: UM ESTUDO DE CASO

Muitas das tecnologias implementadas no seio da *Web 2.0* decorrem da necessidade de solucionar, ou pelo menos administrar, as consequências que a própria filosofia do fenômeno virtual prega. A abertura e incentivo à participação, publicização e interação entre sujeitos conectados ao ciberespaço aumenta exponencialmente a quantidade de informações trafegadas e armazenadas na Rede.

Nesse contexto, advêm ferramentas, recursos e softwares, baseados na abordagem interacionista e participativa da *Web 2.0*, destinados ao gerenciamento e organização de recursos digitais presentes na *Web*. O importante detalhe é que nesses ambientes virtuais de prática, as ferramentas foram arquitetadas para que os próprios usuários gerenciassem seus conteúdos sem a intervenção de profissionais, especialistas ou linguagens artificiais.

Como foi visto, anteriormente, o resultado e o próprio movimento da representação de recursos de informação, por meio de etiquetas ou marcas, realizadas por sujeitos integrados à dinâmica de um ambiente ou software social, são conhecidos como folksonomia. Também foi falado no capítulo antecessor que folksonomias são classificadas por Moura (2009b, p. 62) como pertencentes ao grupo de ferramentas ontológicas, expressão usada para “designar os estudos conceituais específicos que visam a caracterizar dada área de conhecimento a partir do mapeamento das suas categorias mais gerais”.

Incluem-se no grupo desses instrumentos de auxílio à organização da informação as linguagens de indexação (verbais e simbólicas), as taxonomias, os mapas conceituais, as ontologias, os Sistemas de Classificação Distribuída (*Distributed Classification Systems - DCS*). E estes últimos, em visível ascensão na *Web* contemporânea, integrados a determinados softwares sociais, são responsáveis pela formação de folksonomias. Dentre as ferramentas sociais providas de Sistemas de Classificação Distribuída, encontra-se o grupo dos *social bookmarkings*, apresentado a seguir.

## 6.2 SOCIAL BOOKMARKING

Como apresentado no QUADRO 4, há um grupo específico desses sites/softwarewares que permitem a etiquetagem social e, conseqüentemente, o desenvolvimento de folksonomias, conhecido como *social bookmarks*.

No contexto *Web* a expressão *bookmark* serve para se referir aos indicadores ou marcações que as páginas *Web* recebem dos usuários. Essa foi a maneira de solucionar a necessidade, demandada por usuários que navegam pela Internet, de guardar e/ou retornar a endereços na *Web* (*bookmarks*) que lhes pudessem ser úteis. A relação de muitos *bookmarks* reunidos é conhecida, em português, como “lista de favoritos”.

No entanto, antes da implementação de recursos e serviços *Web 2.0*, os *bookmarks* eram submetidos a ferramentas integradas aos navegadores *Web*, podendo ser acessados somente através da máquina e navegador ao qual pertenciam. Atualmente, os *bookmarks* também podem ser gerenciados em rede, em outras palavras, os usuários podem criar contas, em serviços *Web* especializados, que permitem o controle das suas listas de endereços favoritos pela Rede, podendo ser acessados por qualquer máquina conectada à Internet.

Mas o que realmente colocou em destaque os novos serviços de *bookmarks* foi o ato de torná-los públicos. É a partir desse posicionamento que se justifica utilizar o termo *social* associado ao de *bookmark*. A engenhosidade dessas ferramentas estaria na adoção da dinâmica de redes, na publicização de contas de usuários, na abertura de gerenciamento e compartilhamento de recursos e *tags*.

A abordagem adotada pelos gerenciadores de *social bookmarks* foi exitosa a ponto de surgirem algumas variações a partir da própria denominação do serviço. Assim, observa-se na literatura a expressão *social bookmarking* como predicativo para se referir às ferramentas e à própria metodologia de marcação de endereços *Web* (HAMMOND *et al.*, 2005). Ao contrário do compartilhadores de conteúdos existentes na *Web*, nos *social bookmarkings* os recursos, em si, não são compartilhados, mas sim os endereços (*url*) que podem levar até eles.

O movimento ocasionado pela interação entre os três elementos que constitui o triângulo folksonômico, ilustrado na FIG. 2 – usuários, documentos e *tags* – revela o caráter identitário dos usuários e, por conseguinte, de toda uma comunidade, uma identidade baseada na dinâmica da informação e seus contornos, “obtida na descrição fornecida pelo sujeito social em situação de interação ou pelo rastreamento dos traços que evidenciam os percursos informacionais realizados no ciberespaço” (MOURA, 2009c, p. 26).

Em Catarino & Baptista (2007, *online*), percebe-se que esse desvelamento da identidade informacional do sujeito é considerada uma vantagem, pois possibilitaria a formação de “comunidades em torno de assuntos de interesse, na medida em que, ao utilizar serviços de folksonomia, o usuário tem acesso aos outros usuários que têm os mesmos interesses identificados pelas etiquetas.”

Verifica-se que o *social bookmarking*, um serviço que propicia o desenvolvimento de folksonomias amplas (VANDER WAL, 2005), pode favorecer a explicitação da igualha informacional.

No momento em que um pequeno contingente de recursos informacionais é rotulado por muitos usuários, que compartilham as mesmas *tags*, percebe-se um alto nível de interesse deste grupo de usuários pelo(s) assunto(s) de que tratam aqueles recursos. Por esse movimento, é possível detectar um posicionamento identitário pelos vestígios informacionais deixados pelos usuários ao elegerem as *tags* que eles acreditam serem mais adequadas para representar os recursos de informação na *Web*.

Nesse sentido, em consonância com os objetivos a serem alcançados, foram eleitos os *social bookmarkings*, serviços que, em hipótese, favorecem a visualização do movimento dialógico e interlocutivo da indexação social.

Reiterando, para este trabalho, optou-se pelo método de estudo de caso, Para tanto, faz-se necessário eleger um site/serviço de *social bookmarking* para servir de *corpus* da pesquisa. Nesse sentido, conduziu-se uma pesquisa, a partir de critérios, fundamentados pelos objetivos da pesquisa, para a escolha do software social pertencente ao grupo.

O QUADRO 5 foi utilizado para a análise de seleção da ferramenta social, pertencente ao grupo dos *social bookmarkings*, que atendesse a proposta do presente trabalho. Foram escolhidos seis sites/serviços que possibilitam a formação de folksonomias pela livre etiquetagem compartilhada, isto é, pela indexação social. São eles: *Delicious*, *Faviki*, *Connotea*, *Diigo*, *2collab* e *Twine*. Para isso, baseou-se num quadro representativo presente na pesquisa de Moura (2009b).

Apesar de cada site *social bookmarking* apresentar significativas diferenças em sua interface e público-alvo, todos eles envolvem duas atividades principais, a marcação de recursos e a navegação (TREVINO, 2006). Ressalta-se que todos se autodefinem ou são denominados pela literatura especializada e meios de comunicação como *social bookmarkings*.

O *Delicious* foi o site pioneiro em adotar a etiquetagem livre para fins de organização dos *bookmarks*, recebendo bastante visibilidade, sobretudo de outras empresas do ramo da Internet que se interessaram em implementar a ideia de Joshua Schachter – criador do site – em seus serviços. O site Alexa (2010) o classificou como o mais popular gerenciador de *bookmarks* existente na Web.

Dentre os *social bookmarkings* apresentados, o *Faviki* pode ser considerado o serviço mais “controlado”, em termos de vocabulário, e mais ecológico, em se pensando no ambiente sistêmico. Este software se utiliza de outro serviço, também reflexo da *Web 2.0*, para controlar as etiquetas que podem ser utilizadas pelos usuários, seu instrumento de controle é a DBpedia, a base de dados responsável pelo gerenciamento e estruturação dos artigos da Wikipédia.

QUADRO 5  
Pesquisa comparativa entre *social bookmarkings*

		SOCIAL BOOKMARKING					
Categorias	Crítérios	<i>Delicious</i>	<i>Faviki</i>	<i>Connotea</i>	<i>Diigo</i>	<i>2collab*</i>	<i>Twine</i>
<b>Organização / Representação da Informação</b>	Atribuição de <i>tags</i> compostas	NÃO	SIM	NÃO	SIM	--	SIM
	Sistema de Recomendação / <i>Tags</i> relacionadas	SIM	SIM	NÃO	NÃO	--	NÃO
	Incorpora <i>tags</i> já anexada aos recursos	NÃO	NÃO	NÃO	NÃO	--	SIM (RDF)
	Possui <i>tagclouds</i>	SIM	SIM	NÃO	NÃO	--	NÃO
	Permite a categorização	SIM	NÃO	NÃO	SIM	--	NÃO
	Adota ferramentas auxiliares	NÃO	SIM	SIM	NÃO	--	NÃO
	Informa o tipo do documento eletrônico	NÃO	NÃO	NÃO	NÃO	--	SIM
	Adota arquivamento em bibliotecas personalizadas	SIM	SIM	SIM	SIM	--	SIM
	Itens que podem ser armazenados	<i>Bookmarks</i>	<i>Bookmarks</i>	<i>Bookmarks</i>	<i>Bookmarks</i>	--	<i>Bookmarks</i>
<b>Sociabilidade e comunidades</b>	Permite a criação e o armazenamento de perfis	SIM	SIM	SIM	SIM	--	SIM
	Permite a formalização de comunidades	NÃO	NÃO	SIM	NÃO	--	SIM
	Permite a comunicação direta entre usuários	NÃO	NÃO	NÃO	SIM	--	SIM
<b>Compartilhamento de informações e perfis</b>	Permite a identificação explícita de usuários/temas de interesse	NÃO	SIM	SIM	SIM	--	SIM
	Permite a privacidade das informações organizadas	SIM	NÃO	SIM	SIM	--	NÃO
	Existe a segmentação entre público e privado	SIM	NÃO	SIM	SIM	--	NÃO
	Permite a assinatura de alertas e <i>feeds</i> para temas de interesse ou pessoas	SIM	NÃO	SIM	SIM	--	NÃO
<b>Operacional</b>	Possui código de ética	SIM	SIM	SIM	SIM	--	SIM
	Possibilidade de entrar em contato com usuários	SIM	NÃO	NÃO	SIM	--	NÃO
	Custo/Taxa	NÃO	NÃO	NÃO	NÃO	--	NÃO

\* Durante o desenvolvimento da pesquisa de sites *social bookmarkings*, o *2collab* estava desativado para o cadastro de novos usuários. Em nota explicativa, na página do serviço, esclarece que, devido a graves ataques de spam, o serviço estava temporariamente fechado para novas contas.

Já o *Connotea*<sup>48</sup> é um serviço segmentado, voltado para o meio acadêmico e profissionais da área da saúde. É uma proposta de gerenciamento de referências de recursos de informação em contexto digital, geralmente artigos científicos, ensaios, relatórios técnicos etc. A marcação de referências pode ser privada, pública ou restrita a um pequeno grupo de usuários.

A proposta do *Diigo*<sup>49</sup> é bem semelhante à do *Delicious*, ele incentiva a etiquetagem coletiva de *bookmarks*, porém o primeiro possui alguns recursos que podem ser atraentes aos usuários. O *Diigo* possibilita que o usuário destaque, sublinhe, adicione notas e comentários aos *bookmarks*, através de um *bookmarklet*<sup>50</sup> instalado na barra de favoritos de navegadores *Web*.

O *2collab*<sup>51</sup> se autodefine como uma plataforma de colaboração projetada especificamente para pesquisadores, profissionais do meio acadêmico e comunidades médicas, tal como o *Connotea*. Assim, seus recursos se centram no gerenciamento de *bookmarks*, no compartilhamento de referências entre os usuários de grupos existentes e na facilitação da busca e contato entre pessoas que possuem interesses em comum.

Por fim, apresenta-se o *Twine*<sup>52</sup>, que mostra um aplicativo social com recursos bastante úteis, para os usuários, e promissores, para a formação de comunidades. É um software social que combina características de *social bookmarkings*, fóruns, *wikis* e repositório. No quesito recuperação de dados, o *Twine* possui uma vantagem frente às outras ferramentas pesquisadas. Ele utiliza-se de um sistema de processamento semântico, baseado nas especificações Resource Description Framework (RDF)<sup>53</sup>, para tornar suas buscas e resultados mais relevantes.

Dentre os seis site/serviços do *social bookmarkings* supradescritos, o que se mostrou mais condizente para o alcance dos objetivos deste trabalho foi o *Delicious*. Dentre as justificativas

---

<sup>48</sup> <http://www.connotea.org/>

<sup>49</sup> <http://www.diigo.com>

<sup>50</sup> Um *bookmarklet* é um pequeno aplicativo, armazenado como uma *url* de um *bookmark*, no navegador *Web*. Ele possibilita, entre outras coisas, modificar a aparência de uma página *Web*, consultar um motor de busca e, no caso dos *social bookmarkings*, serve como atalho para adicionar, etiquetar e extrair dados das páginas *Web* de interesse. Todos os sites de *social bookmarkings* pesquisados no Quadro 5 depõem de recursos para instalação de *bookmarklet*.

<sup>51</sup> <http://www.2collab.com>

<sup>52</sup> <http://www.twine.com/>

<sup>53</sup> Resource Description Framework (RDF) são especificações para modelos de metadados aplicadas aos recursos de informação no ambiente da *World Wide Web*, criadas pelo consórcio W3C. Vem sendo usado para a modelagem conceitual de informações na *Web*, a fim de possibilitar uma experiência mais rica nos processos de navegação, organização, acesso e recuperação de informação.

para isso cita-se, por exemplo, a popularidade deste serviço no Brasil, comparando-o com as outras ferramentas analisadas. Sendo esta pesquisada direcionada aos usuários lusofônicos, esta característica do *Delicious* facilitaria a coleta e acesso aos dados.

Outro ponto positivo do *Delicious* refere-se à arquitetura de rede que se torna explícita na apresentação e uso das *tags*, mais precisamente na dinâmica possível, a partir delas, para navegar entre *bookmarks* e perfis de usuários.

Talvez a característica mais importante do *Delicious*, para fins deste trabalho, seja a falta de percepção do usuário deste serviço de sua inserção, ainda que tacitamente, em grupos de interesses específicos dentro da rede que forma o sistema.

O usuário tem consciência da visão macro do sistema, ele sabe que para utilizar aquele aplicativo deverá se registrar e, conseqüentemente, estará fazendo parte de um grupo de milhões de usuários que também utilizam o site. Mas poucos usuários têm a noção de que, a partir das escolhas do conteúdo agregado em sua conta, isto é, os *bookmarks* salvos por ele, começa a ser delineada a sua rede social.

O *Delicious* apresenta uma função de formalização da rede social do usuário, o botão “*network*”, com o qual o usuário pode adicionar o perfil de outros usuários que ele acredita se interessarem por mesmos assuntos que ele, porém, pelas observações, nota-se que essa função é desconhecida ou pouco explorada.

Isso pode está ligado ao fato de que o *Delicious*, ainda que faça parte do grupo de softwares sociais da *Web* que possibilitem a dinâmica de redes, não é visto como tal por muitos internautas. Ao contrário dos sites de relacionamentos ou redes de interação de identidades virtuais (*Orkut*, *Facebook*, *Hi5*, etc.), cujo objetivo principal é a criação e formalização de redes entre os usuários, o *Delicious* não evidencia esse caráter.

A começar pela visualização do perfil dos usuários, em plataformas sociais como o *Orkut*, o usuário torna públicas diversas informações pessoais e, geralmente, insere uma foto de si mesmo. Já no *Delicious*, a página do perfil do usuário não contém nenhuma informação pessoal, apenas a sentença de *login* do usuário e os últimos *bookmarks* que ele adicionou, essa

é a identidade do usuário no *Delicious*, uma identidade pautada pela informação que ele decide se apropriar.

### 6.2.1 *Delicious*

O *Delicious* (anteriormente *del.icio.us*) é um serviço de gerenciamento de *bookmarks*, hospedado na *Web*, fundado por Joshua Schachter em 2003, posteriormente adquirido pela empresa de serviços de Internet *Yahoo!*. O site permite que qualquer usuário da Rede, a partir da criação de uma conta/perfil, gere recursos de informação da *Web*, desde que possua um endereço baseado nos protocolos da Internet, isto é, um localizador padrão de recurso (*url*).

Segundo dados do site Alexa (2010), os Estados Unidos lideram o número de visitantes do site *Delicious*, com 26,9% do total de visitas, em segundo lugar está a Índia, com 15,5% dos acessos, seguida da Alemanha, com 6,4%. O Brasil representa apenas 0,5% do total de visitantes. De acordo como dados de StatCounter (2010) – serviço de análise de tráfego na Internet – no período entre 9 e 10 de abril de 2010, o *Delicious* ocupava o sétimo lugar entre as mídias sociais mais visitadas por brasileiros, como o percentual de 0,69%, atrás do *Twitter* (56%), *Facebook* (20,4%), *YouTube* (16,27%), *StumbeUpon* (3,19%) e *Orkut* (1,67%).

Constata-se que, apesar de ter um público bastante reduzido no Brasil, comparando-se com o contingente de outros países, o *Delicious* figura entre as principais mídias sociais utilizadas por brasileiros. No entanto, parece não ter atingido o sucesso comercial necessário para ganhar uma interface em língua portuguesa, já que o site conta com suporte somente em língua inglesa. Isso é constatado até mesmo pela porcentagem de *tags*/por idioma, criadas e utilizadas pelos usuários do *Delicious*. No GRAF. 1 observa-se que o maior contingente de *tags* se encontra no idioma inglês (americano), os outros idiomas que acusam o maior número de *tags* são o espanhol, alemão, francês, português e inglês (britânico).

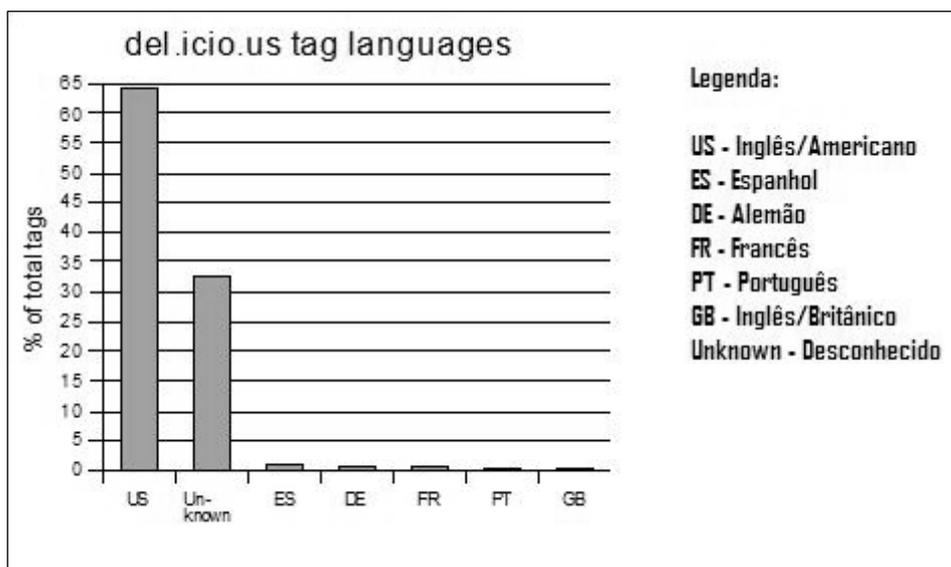


GRAFICO 1 – Quantidade de *tags* por idioma no *Delicious*  
 Fonte: Adaptado de GUY; TONKIR, 2006.

O serviço surgiu da necessidade do próprio criador em acessar, em qualquer momento e local, a sua lista de *webpage* favoritos, que geralmente são armazenados nos navegadores *Web*. Joshua Schachter possuía uma lista de 20 mil endereços de *Web*, catalogados em um arquivo pessoal, que lhe interessavam e muitos dos quais ele gostaria de compartilhar com os amigos.

Schachter montou um site chamado *Muxway* em que seus amigos poderiam ver os sites que ele havia listado. Ele percebeu que seus amigos também encontravam sites interessantes que poderiam contribuir para sua lista de endereços *Web* favoritos, assim, Schachter abriu o site para que outras pessoas pudessem contribuir. Em 2003, Shachter usou o que aprendeu com o *Muxway* – hoje extinto – pra criar o *Delicious* (WEINBERGER, 2007).

A proposta do site é oferecer ao usuário um ambiente virtual onde ele possa adicionar e gerenciar endereços de sites que julgue interessantes e que deseje acessá-los com facilidade em um outro momento. Por ser um aplicativo *online*, os usuários podem acessar suas contas dentro do *Delicious*, em qualquer máquina que possibilite o acesso à *World Wide Web*. Golder & Huberman (2006) acreditam que esta seja uma das características definidoras do site, pioneiro neste segmento.

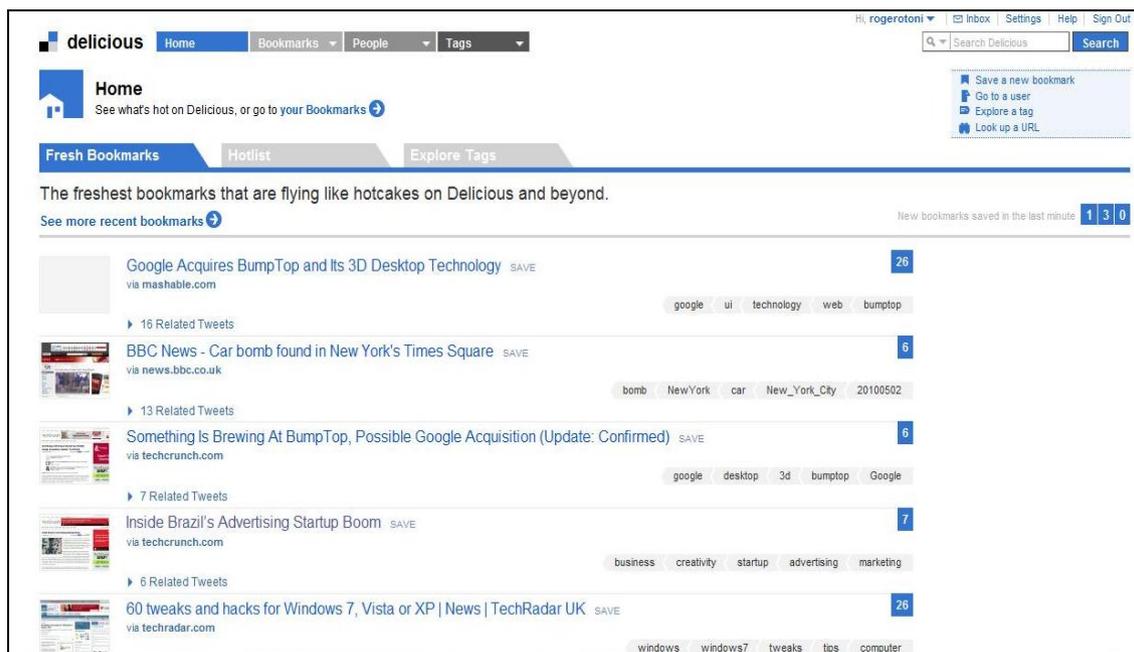


FIGURA 6 – Página inicial do Delicious  
Fonte: DELICIOUS, 2010.

A FIG. 6 apresenta a página inicial do *Delicious* contendo, na parte superior esquerda os menus de navegação, na parte superior direita, os dispositivos de configuração e gerenciamento da conta. Logo abaixo, no corpo do site, estão dispostas três abas de conteúdos: a primeira delas, nomeada *fresh bookmarks*, revela bookmarks marcados recentemente pelos usuários; a segunda aba, intitulada *hotlist*, dispõe dos *bookmarks* mais populares naquele momento; e a terceira aba, batizada de *explore tags*, facilita a navegação e busca de *bookmarks* através da consulta pelas *tags*. No lado direito da terceira aba, encontra-se uma lista de “*tags* mais populares”, como define o próprio site (DELICIOUS, 2010).

Conforme a FIG. 7, a página de perfil de um usuário do *Delicious* revela no lado superior direito uma lista de *tags* mais usadas pelo usuário; no corpo da página estão os últimos *bookmarks* adicionados à conta (A), apresentados em ordem cronológica inversa; e um pouco mais acima se encontra a barra de menus (B), apresentando os recursos de que os usuários dispõem para gerenciar os endereços e *tags*. São eles: *bookmarks*, *network*, *tags*, *subscriptions* e *inbox*.

Clicando em *bookmarks*, o usuário acessará os últimos endereços *Web* agregados; ao clicar em *network* o usuário verá os últimos *bookmarks* marcados pelas pessoas as quais ele adicionou à sua rede; acessando o menu *tags*, o usuário se deparará com a nuvem de *tags* formada por todas as etiquetas que ele utilizou para organizar seus *bookmarks*; já o menu

*subscriptions* funciona como um serviço de monitoramento. Em sua conta, o usuário visualiza os *bookmarks* marcados por outro usuários, a partir da sinalização de uma *tag* específica. O último menu, *inbox*, dispõe dos *bookmarks* que lhe foram recomendados por outros usuários.

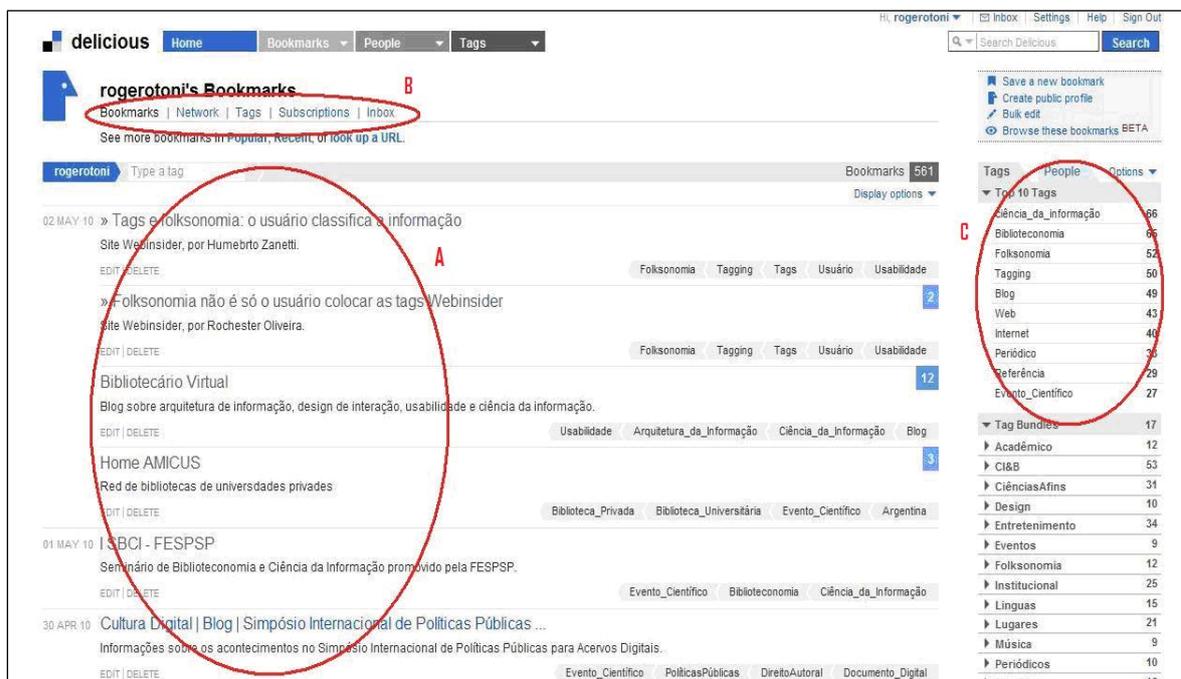


FIGURA 7 – Página do perfil do usuário

Fonte: DELICIOUS, 2010.

Preocupado como seria a forma de organização e recuperação dos *bookmarks* inseridos no sistema, Joshua Schachter decidiu inovar, em se tratando de ambientes virtuais, e colocou nas mãos do usuário recursos que causariam um grande impacto no cenário *Web*. Ele simplesmente permitiu que os usuários classificassem os conteúdos de suas contas da maneira que fizesse mais sentido para cada um (FIG. 8). Assim, no momento de recuperação da 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). Para Weinberger (2007), a fixação de *tags* aos recursos de informação foi a característica mais importante que Schachter acrescentou ao *Delicious*. A respeito dessa abordagem de organização de informações, o autor reflete:

Em vez de utilizar marcações, Schachter poderia ter configurado o *Delicious* para que os usuários criassem pastas para as quais arrastariam endereços de *Web*, de

forma muito parecida com os “favoritos” dos navegadores da Internet e com nossos computadores de mesa. Mas as pastas têm uma grande desvantagem sobre as tags: um item pode ir em apenas uma pasta, assim como um livro físico pode estar em apenas uma prateleira ou biblioteca (WEINBERGER, 2007. p. 93).

Esta metodologia foi muito bem aceita pelos usuários que começavam a desempenhar um papel mais atuante na *World Wide Web* devido à geração de novas ferramentas e serviços naquele ambiente, centrados na filosofia participativa e interacionista, que ficariam conhecidos pela expressão *Web 2.0* (O'REILLY, 2005).

O modelo de organização da informação implementado pelo *Delicious* foi rapidamente adotado por outros aplicativos e serviços *Web*. Logo se iniciou as pesquisas, reflexões e posicionamentos frente a essa abordagem de organização da informação, foi nesse contexto que surgiu o neologismo *folksonomia* (VANDER WAL, 2005) e muitas outras expressões que buscaram representar esse fenômeno e os elementos e ações que o rodeiam.

Tag	Count
Biblioteconomia	65
Blog	49
Biblioteca	25
Bibliotecário	25
Busca	23
Base_de_Dados	18
Belo_Horizonte	18
Biblioteca_Digital	16
Brasil	12
Bibliografia	5

FIGURA 8 – Inclusão de um *bookmark* no *Delicious*  
Fonte: DELICIOUS, 2010.

Os campos para preenchimento no momento da inclusão de um novo *bookmark* no *Delicious* são *URL*, *Title*, *Notes*, *Tags* e *For* (FIG. 8). O campo *URL* é preenchido automaticamente tão logo o usuário insira o endereço *Web*, assim como o campo *Title* é um campo de preenchimento obrigatório. Frequentemente o campo *Title* é preenchido pelo sistema, utilizando-se o mesmo conteúdo marcado no site com a *meta tag* <head>, que sinaliza o título

do documento. Já o campo *Notes* é aberto e livre para o usuário acrescentar informações ou comentários a respeito daquele *bookmark*. No campo *Tags* é onde se inserem as etiquetas destinadas a descrever o recurso de informação, no caso do *Delicious*, descrever o *bookmark*. O campo *For* é utilizado caso o usuário queira sugerir o *bookmark* adicionado a outros usuários do *Delicious*, que figurem em sua *network*.

A caixa de seleção “*not share*”, indicada para tornar privada a visualização de um *bookmark*, foi introduzida como característica experimental em 2006 e ainda permanece (TREVINO, 2006). Apesar da liberdade dada ao usuário em tornar os seus *bookmarks* privados, a própria filosofia do serviço incentiva a publicização e compartilhamento dos *bookmarks*.

Voltando a atenção para o campo *Tags*, sabe-se que é um campo livre, isto é, não impõe nenhum tipo de controle na inclusão de etiquetas. Uma particularidade do *Delicious* quanto à utilização de *tags* seria o sistema de recomendação<sup>54</sup> no momento da etiquetagem. Como se observa na FIG. 8, as *tags* sugeridas pelo sistema, que se encontram abaixo de “*Recommended*”, são etiquetas sugeridas pelo sistema a partir da própria marcação de *bookmarks* feita pelo usuário. Note que todas as *tags* sugeridas já fazem parte da folksonomia do usuário. Já as *tags* que se encontram sobpostas à “*Popular*” são *tags* sugeridas pelo sistema baseado na marcação daquele *bookmark* realizada por toda a população de usuários do site.

No entanto, apesar de os programas inteligentes que agem por trás do *Delicious* facilitarem a tarefa do usuário, esta ferramenta social sofre das mesmas fragilidades que caracterizam todos os sistemas folksonômicos, a baixa precisão na recuperação e problemas de polissemia, sinonímia e plural são algumas das desvantagens.

O *Delicious* ainda apresenta mais uma desvantagem em relação aos outros *social bookmarking* existentes, a impossibilidade de criar *tags* compostas. Algumas alternativas adotadas pelos usuários são a junção dos termos que formam o conceito através de caracteres simbólicos, como o sinal de travessão (-) ou o sinal de adição (+), ou simplesmente ignorando

---

<sup>54</sup> Um sistema de recomendação se baseia em padrões equivalentes (JOHNSON, 2003) de acordo com as ações e comportamento de usuários de um sistema para recomendar objetos a pessoas com características semelhantes. No caso do *Delicious*, trabalha-se com a ideia de que, se os usuários X, Y e Z utilizarem a *tag* β para a representação de um determinado *bookmark*, o usuário W poderá achar interessante usar a mesma *tag* para marcar aquele *bookmark*.

os espaços entre os termos. Como exemplo temos, “socialmedia”, “mobile\_phone”, “new+york”, “graphic-design”.

Aparentemente, Guy & Tonkir (2006, *online*) não veem esse descontrole como ameaça aos sistemas de classificação distribuída. Baseando-se nos próprios resultados de um pesquisa focada no *Delicious*, os autores acreditam ser interessante o comportamento dos usuários estabelecendo pactos implícitos no uso dos símbolos para compor uma *tag* composta e também acreditam que “alguns usuários parecem estar tentando estabelecer uma estrutura hierárquica pela construção de um caminho “dentro da *tag*”.

A inovação do *Delicious* está além da abertura para os usuários em poder gerenciar seus recursos de informação, este sistema permite uma etiquetagem agregada dos recursos, isto é, todos os usuários podem rotular um mesmo item de informação, e os termos utilizados nesta representação podem ser públicos, visíveis e utilizados por todos os usuários daquele ambiente.

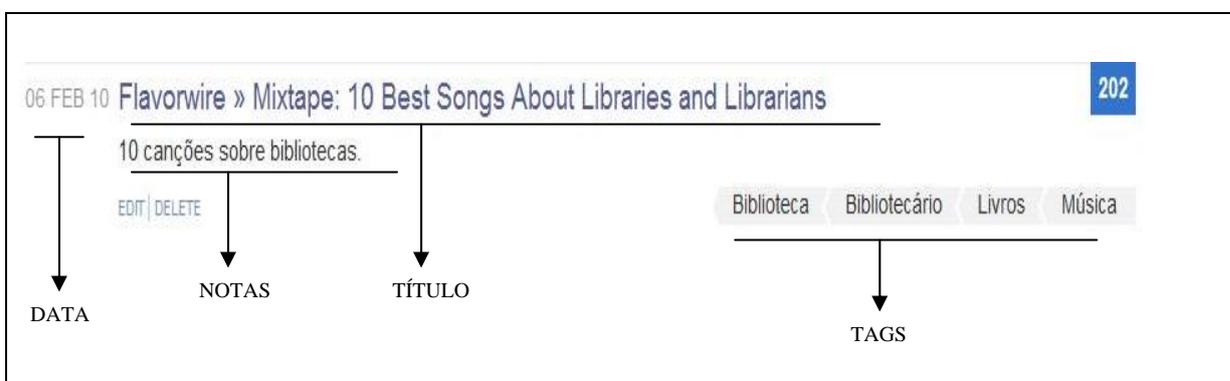


FIGURA 9 – Exemplo de um *bookmark* no *Delicious*  
Fonte: DELICIOUS, 2010.

A FIG. 9 traz um exemplo de um *bookmark* introduzido em uma conta do *Delicious*. Os elementos visíveis são: a data que aquele endereço *Web* foi adicionado à conta; o título do recurso de informação; as notas adicionadas pelo usuário; e as *tags* eleitas para representar e auxiliar na recuperação daquele recurso.

No canto superior direito da FIG. 9, encontra-se o número de usuários (202) que também adicionaram esse *bookmark* a suas contas, e, ao clicar no ícone referente a este número, o usuário é remetido à relação dos perfis daqueles interessados pelo *bookmark*. O mesmo ocorrer quando o usuário deseja pesquisar *bookmarks* marcados com um determinada *tag*.

Basta ir à página de exploração de *tags* do *Delicious* <<http://delicious.com/tag>>, clicar em uma *tag* presente na *tagcloud* ou buscar por alguma específica. Ele será remetido a uma relação dos últimos *bookmarks* marcados com aquela *tag*.

Uma vez que os usuários interessados em um mesmo recurso de informação, e, possivelmente, em um mesmo assunto, tendem a buscar informações e adotar estratégias de organização de modo semelhante, há grandes chances daquele recurso de informação ou site receber as mesmas etiquetas de usuários distintos. O que, na biblioteconomia e ciência da informação, é denominado de consistência na representação da informação.

Dessa forma, usuários que possuem interesses comuns e etiquetam os mesmos recursos têm uma grande possibilidade de encontrar, nos espaços de outros usuários, sites que lhes possam ser interessantes. Este movimento revela um fluxo de informação indireta, embora talvez estes usuários jamais se comuniquem diretamente, eles fazem parte de uma mesma rede social, na qual cada um desempenha um papel muito importante frente aos outros.

Essa dinâmica de navegação e recuperação de dados existente no *Delicious* – e na maioria de softwares sociais que favorecem o desenvolvimento de folksonomias – proporciona uma rica experiência para os usuários. Também estimula a formação de comunidades, ainda que muitas vezes essas comunidades não chegarão a ser formalizadas, é o que acontece no *Delicious*.

Ressalta-se que o principal objetivo na análise do software social *Delicious* não foi esgotar todos os seus recursos técnicos, mas sim dissertar sobre o seu caráter inovador, no que se diz respeito à organização de informações na *Web*, assim como explicitar o seu poder de interação com e entre os usuários. No próximo capítulo, busca-se descrever todos os processos, especificações e decisões tomadas na coleta de dados bem como o material coletado.

## 7 PERCURSO EMPÍRICO

Como descrito no segundo capítulo deste trabalho, a estratégia de pesquisa utilizada na tentativa de alcançar os objetivos propostos foi o estudo de caso. Após a descrição da ferramenta social (*Delicious*) escolhida para o estudo de caso – considerada o *corpus* da pesquisa – passa-se para a apresentação dos critérios que definiram a amostragem representativa.

Segundo Bauer e Aarts (2002, p. 59), em uma pesquisa qualitativa “pouco pode ser dito sobre o tamanho dos *corpora*”. Deve-se guardar esforços para os processos de coleta de dados e análise, bem como para o número de representações que se quer caracterizar. Apresenta-se, rapidamente, alguns dados quantitativos referentes ao *corpus* da pesquisa, o software social *Delicious*, no intuito de complementar a análise descritiva da ferramenta.

Segundo dados extraídos de um *blog* mantido pelos responsáveis do *Delicious*, no ano de 2008 o serviço contava com uma população de usuários na casa dos cinco milhões, calculava-se também um contingente de 180 milhões de *bookmarks* adicionados e marcados pelos usuários (HOOD, 2008). Baseando-se no ascendente sucesso do serviço, pressupõe-se que estes dados já estejam defasados e que hoje as cifras sejam bem maiores.

Portanto, seria inviável, e talvez até impossível, desenvolver qualquer tipo de estudo ou análise considerando todo o universo de usuários, *bookmarks* e *tags* que abarca o site *Delicious*.

Dessa forma, levando em conta a natureza qualitativa da pesquisa, buscou-se traçar, primeiramente, a caracterização da variedade de representações (BAUER; AARTS, 2002). Em consonância com os objetivos da pesquisa, focou-se nas características e comportamento dos usuários do *Delicious* para definir critérios de representatividade. Esta escolha se justifica pelo papel do usuário no *Delicious*, já que este é o sujeito que executa a ação e fenômeno a ser estudado, a indexação social.

Como critério de representatividade no *Delicious*, enquadrou-se o universo de usuários ativos da ferramenta social que aparentava agir com certa regularidade na adição de novos

*bookmarks* à suas contas, isto é, aqueles que tinham um histórico regular de *bookmarks* adicionados aos seus perfis – conferido no momento da seleção de usuários. Nesse sentido, a amostragem caracterizou-se por ser intencional e estruturada em etapas, como relatado nos próximos parágrafos.

Assim como muitos dos aplicativos de filosofia social e participativa, o *Delicious* possibilita a formação de comunidades, ainda que comunidades não-formalizadas. São grupos de usuários, geralmente interessados em um determinado assunto que compartilham os mesmos *bookmarks* e se utilizam de um mesmo conjunto de *tags* para descrever seus objetos digitais.

Para tentar responder ao problema proposto nesta pesquisa, 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**. Considerou-se que, a partir do monitoramento dos usuários que utilizam a *tag* “usabilidade” e, posteriormente, à verificação dos *bookmarks* adicionados à suas contas que receberam aquela *tag*, chegar-se-ia a uma população de usuários-alvo da pesquisa.

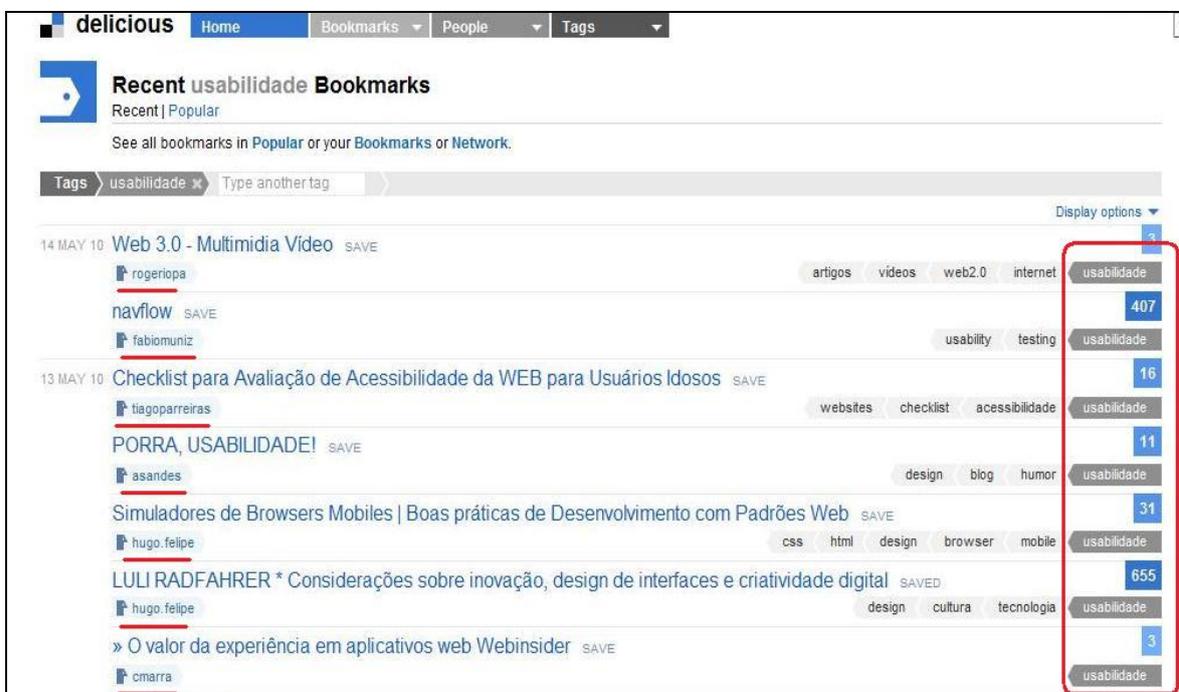


FIGURA 10 – *Bookmarks* marcados com a *tag* usabilidade  
Fonte: DELICIOUS, 2010.

A FIG. 10 exemplifica alguns *bookmarks* revocados ao se fazer uma busca no *Delicious* utilizando a *tag* usabilidade. No destaque, tem-se a *tag* usabilidade marcada em cada registro e logo abaixo do título do *bookmark* visualiza-se o nome do usuário que fez uso da *tag*.

A *tag* usabilidade foi monitorada entre os dias 20 e 30 de abril de 2010, contabilizando dez dias de monitoramento e observação, dessa forma todos os usuários que marcaram algum *bookmark* com esta *tag*, durante este período, se tornaram sujeitos potenciais a integrar o grupo de amostragem da pesquisa.

Durante os dez dias de monitoramento e observação, foram contabilizados 81 usuários do *Delicious* que utilizaram a *tag* usabilidade para marcar um ou mais *bookmarks*, chegando a um total de 134 *bookmarks* marcados com a referida *tag*. Dentre os usuários que integram o grupo de amostragem, 75 se mostraram usuários ativos e regulares. Relembrando que, considerou-se “usuários ativos e regulares” aqueles indivíduos que demonstraram certa regularidade na adição de novos *bookmarks* em suas contas no *Delicious*.

O próximo passo foi verificar se nos perfis dos usuários havia algum meio ou indicação para entrar em contato com os mesmos, como um endereço de *email* ou endereço da página pessoal. Foi possível encontrar formas de contato de vinte (20) usuários dentre os 75 que pertenciam ao último recorte da amostragem.

Até esta etapa havia-se chegado ao número de vinte usuários que se encaixavam no perfil dos sujeitos que atendiam a metodologia proposta na pesquisa. Apesar da quantificação de alguns dados aqui mencionados, reitera-se que a pesquisa é norteada pela abordagem qualitativa, e esta perspectiva de análise, segundo Minayo (1994), preocupa-se em privilegiar os sujeitos sociais que detêm os atributos que o investigador pretende conhecer. Desta forma, a pesquisa qualitativa orienta-se pela natureza e qualidade dos dados que a compõem e não pela quantidade.

Foi enviado uma mensagem através do correio eletrônico como forma de estabelecer o primeiro contato com este grupo de usuários. Dos vinte usuários contatados, quatorze responderam a mensagem, e doze se mostraram dispostos a participar da pesquisa. Assim, após o processo de definição da amostragem iniciou-se os procedimentos de coleta de dados.

Para isso, lançou-se mão de métodos de coleta frequentemente utilizados em pesquisas de caráter qualitativo como será visto a seguir.

Percebe-se, pelas estratégias de definição de amostragem e seleção, que não foram considerados relevantes os dados demográficos, como idade, sexo, escolaridade, localização geográfica. Apesar de serem informações que, de alguma forma, pudessem contribuir nas inferências e análises, a pesquisa focou-se em uma abordagem perceptiva, mais precisamente no comportamento e ação dos usuários frente às possibilidades de organização de conteúdos que o *Delicious* proporciona. Desta forma, os pré-requisitos que mais importavam para a pesquisa eram o grau de atividade e o domínio dos usuários para com o software social.

## 7.1 COLETA DE DADOS

A seguir, são descritas as três estratégias utilizadas para reunir os insumos necessários para a análise e efetivação da pesquisa. Os métodos de coleta de dados escolhidos foram: a observação não-participante, a entrevista semiestruturada e pesquisa documental.

### 7.1.1 Observação não-participante

Assim como toda pesquisa social, que adota a abordagem qualitativa, a imersão do pesquisador no contexto empírico é fundamental – ainda que este ambiente possua características bastante singulares, como é o caso desta pesquisa, um ambiente desprovido de território físico.

Segundo Bentes Pinto *et al.* (2007, p. 79), os contextos de pesquisas, busca e acesso à informação, antes territorializados, “foram tocados profundamente pelas invenções tecnológicas, que trouxeram outros modos de construção investigatória no ciberespaço, e, mais uma vez, originaram novos conceitos ou ressignificaram os antigos.” As autoras destacam o conceito de “netnografia”, também conhecido por etnografia virtual, introduzido

por Robert V. Kozinets, como uma nova abordagem baseada no conceito antropológico “etnografia”. Para Bentes Pinto *et al.* (2007),

[...] a idéia de “netnografia” pode muito bem ser apropriada para pesquisas que contemplem os estudos comportamentais de usuários de informação em ambientes virtuais (BENTES PINTO *et al.*, 2007, p. 80).

Apesar de ser um método que careça de padrões para seu melhor desenvolvimento e aplicação (KOZINETS, 2009), a netnografia vem sendo utilizada por diversos grupos de pesquisadores que necessitam de uma completa imersão no mundo *online*. Assim, baseia-se no pressuposto de que a metodologia de observação comportamental em ambientes virtuais, mais especificamente em comunidades virtuais, pode ser uma técnica bastante proveitosa para a compreensão de fenômenos analisados.

Considerando o grupo de usuários que integram a amostragem dessa pesquisa, sujeitos pertencentes a uma comunidade – ainda que possivelmente isso seja imperceptível a eles – baseia-se na perspectiva de Recuero (2007), que vê as comunidades virtuais como um ambiente de relações complexas, hierárquicas e definidoras de relação de gênero e identidade.

Nesse sentido, propôs-se a observação do grupo de usuários, selecionados anteriormente, que hipoteticamente pertencem a uma comunidade no *Delicious*, simbolicamente delineado por um tópico de interesse comum, no caso do estudo aqui apresentado, o assunto usabilidade.

Adotou-se a observação simples, também conhecida como observação não-participante, com a intenção de não interferir diretamente no comportamento e ações dos sujeitos envolvidos na pesquisa. De acordo com Gil (1999), embora a observação simples seja caracterizada como espontânea e informal, a coleta de dados por observação é seguida por um processo de análise e interpretação, o que lhe confere o rigor de procedimentos científicos.

Esta estratégia metodológica é essencial para uma pesquisa social, pois pode complementar o entendimento dos dados colhidos por outras ferramentas, como, por exemplo, ajudar na compreensão das respostas retornadas de uma entrevista. Neste trabalho, a observação não-participante foi praticada em diversas fases da pesquisa, desde a etapa para a escolha da ferramenta social em que seria feito o estudo de caso e, até mesmo, nos momentos conclusivos.

### 7.1.2 Entrevista

A entrevista individual foi outro método de coleta de dados utilizado nesta pesquisa. Este procedimento se caracteriza pela riqueza e densidade de informações a que se pode ter acesso. Gaskell (2002, p. 66) explica que a “compreensão em maior profundidade oferecida pela entrevista qualitativa pode fornecer informação contextual valiosa para ajudar a explicar achados específicos.”

A entrevista apresenta uma série de vantagens para pesquisas situadas nas ciências sociais, e Gil (1999, p. 118) lista alguma delas:

- a) a entrevista possibilita a obtenção de dados referentes aos mais diversos aspectos da vida social;
- b) a entrevista é uma técnica muito eficiente para a obtenção de dados em profundidade acerca do comportamento humano; e
- c) os dados obtidos são suscetíveis de classificação e de quantificação.

Ainda segundo o autor supracitado, os métodos de entrevista podem ser agrupados em diferentes níveis de estruturação: entrevista informal – quando não há um tópico guia bem definido, o procedimento se assemelha a um simples conversação; entrevista focalizada – se baseia na conversação livre, porém foca um tema bem específico; entrevista por pautas – apresenta certa grau de estruturação, pois se guia por uma relação de pontos de interesse; e entrevista estruturada – desenvolve-se a partir de relação fixa de perguntas, cuja ordem e redação permanece invariável.

Muitos autores reconhecem mais um modelo de entrevista, a entrevista semiestruturada. Bem parecida com a entrevista estruturada, ela parte da elaboração de um roteiro de perguntas, porém ela é geralmente flexível e aberta, possibilitando ao investigador fazer adaptações, acréscimos ou edições nas perguntas, além de mudanças na ordem ou omissões.

Segundo Minayo (1994), a entrevista semiestruturada se baseia em um roteiro elaborado a partir de pressupostos advindos das definições que orbitam o objeto de estudo. A autora diz

que, apesar do cuidado e atenção na estruturação do roteiro, não se deve usá-lo como instrumento para cerceamento da fala dos entrevistados.

A partir da proposta de uma análise descritiva e exploratória dos fenômenos, de forma a melhor compreender o processo de indexação social que ocorre no *Delicious*, baseando-se no raciocínio dialógico, foram realizadas entrevistas semiestruturadas com o objetivo principal de evidenciar a natureza dialógica da indexação social.

Em coerência com o *locus*, sujeitos, instrumentos e fenômenos estudados na pesquisa – considerando-os manifestações pautadas pelo ambiente virtual – a estratégia para a realização das entrevistas segue a mesma filosofia. Uma vez que os sujeitos selecionados na amostragem podem se encontrar dispersados geograficamente, utilizou-se de meios tecnológicos, presentes no ciberespaço, que pudessem contornar o obstáculo da distância física para a realização das entrevistas.

Os meios de comunicação utilizados para as entrevistas foram as ferramentas síncronas, *MSN*<sup>55</sup> *Messenger* e *Gtalk*, conhecidos comunicadores instantâneos, também foi oferecido a possibilidade de comunicação pelo e-mail, mesmo tendo priorizado a mediação através dos comunicadores instantâneos, devido à maior possibilidade de interação. Dentre os 12 usuários que se mostraram dispostos a contribuir para a pesquisa, três deles foram entrevistados através do *MSN Messenger*, dois usuários preferiram se comunicar pelo *Gtalk* e os outros sete usuários responderam às perguntas por email.

A entrevista com os usuários que participaram por meio dos comunicadores instantâneos ocorreu nas seguintes etapas: depois do primeiro contato, por e-mail, foram agendados dia e horário para dinâmica de perguntas. As entrevistas com estes usuários tiveram uma duração média entre 30 e 45 minutos. Dos cinco usuários entrevistados via comunicadores instantâneos, com dois deles foi realizada mais uma sessão de perguntas, com o intuito de complementar as respostas da primeira entrevista.

Todos os sete usuários que aceitaram participar da pesquisa por e-mail se mostraram dispostos a interagir, respondendo a quantas rodadas de perguntas – via e-mail – fossem necessárias.

---

<sup>55</sup> *Microsoft Service Network.*

Houve uma média de dois pares de e-mails intercambiados com cada um dos sete participantes, sendo que com um dos participantes a entrevista se desdobrou por meio da troca de cinco e-mails.

Como pode ser conferido no APÊNDICE A, dez é o número de perguntas que integralizam o roteiro da entrevista. As perguntas foram agrupadas em duas categorias iniciais, sendo que o primeiro grupo, composto pelas duas perguntas iniciais, tem como propósito a familiarização com o usuário, na verdade são perguntas cujas respostas o pesquisador consegue deduzir por ter efetuado todas as etapas de recorte no universo da pesquisa e seleção de usuários.

O propósito do segundo grupo de perguntas do roteiro, composto pelas oito perguntas restantes, foi reunir subsídios no intento de alcançar os objetivos específicos da pesquisa. Dessa forma, as perguntas número três, quatro, cinco, seis e sete tinham como propósito a investigação de estratégias de indexação realizada pelos usuários no *Delicious* bem como analisar o reflexo dessa ação na experiência do usuário com a *Web*; já as perguntas oito, nove e dez focaram em evidenciar a natureza dialógica da indexação social.

Vale ressaltar que a intenção de categorizar as perguntas que figuram no roteiro foi um gesto para auxiliar o norteamo de certos objetos da pesquisa, entretanto, cada pergunta foi incluída no roteiro de forma que se pudesse complementar umas com as outras, permitindo uma visão holística das respostas de cada usuário entrevistado e, conseqüentemente, a análise dos dados originados das entrevistas como um todo.

O roteiro de perguntas, tal como apresentado no apêndice, não foi disponibilizado para os usuários entrevistados. Ressalta-se também que, conforme a estratégia de entrevista adotada (semiestruturada), o número de perguntas, desdobradas a partir daquelas presentes no roteiro, bem como a linguagem e estratégias utilizadas para abordar os usuários, foi adaptado para cada usuário, de acordo com a percepção do entrevistador para com os entrevistados, a partir dos primeiros contatos e ações interativas.

### 7.1.3 Pesquisa documental

A pesquisa documental tem por objetivo extrair subsídios de todo e qualquer tipo de registro, seja em suporte impresso, magnético ou eletrônico, validando também as diversas tipologias documentais, seja texto, imagem, áudio, vídeo ou a combinação destes. Essa técnica visa à reunião de material e/ou dados úteis para a fundamentação e explicação de fenômenos, também utilizada para auxílio no reconhecimento e montagem do contexto empírico da pesquisa bem como auxiliar na caracterização dos sujeitos estudados.

Conforme Gil (1999), muitas vezes as fontes documentais são capazes de proporcionar ao pesquisador dados suficientemente ricos para evitar a perda de tempo com levantamentos de campo. Neste trabalho, a pesquisa documental complementa os outros instrumentos metodológicos utilizados na coleta de dados.

Baseando-se nas explanações acerca do documento digital, apresentado na seção 5.2 deste trabalho, considerou-se documentos passíveis de análise as páginas de perfis, *bookmarks* e folksonomias de cada usuário do *Delicious* pertencente ao grupo de amostragem.

A partir das folksonomias dos usuários, isto é, do conjunto de *tags* que compõem o vocabulário utilizado pelos mesmos para organizar os *bookmarks*, foram estruturadas as *tags* utilizadas naqueles que foram etiquetados com a *tag* “usabilidade”, dentro do referido período de coleta de dados.

A intenção, ao relacionar as demais etiquetas associadas aos *bookmarks* adicionados pelos usuários selecionados às suas contas, não foi fazer estudos acerca da consistência, especificidade, exaustividade e controle de vocabulário dos descritores (etiquetas) utilizados. Estudos que envolvam estes objetivos são afetados pela complexidade e dinamicidade dos sistemas folksômicos, afinal estes são esquemas representativos caracterizados pela descentralização de papéis, ausência de regras, controle e moderação. Dessa forma, por serem sistemas abertos, baseados na classificação distribuída, as folksonomias podem ser consideradas um tipo de (des)arranjo conceitual em constante transformação.

Entretanto, estudos quantitativos acerca dos vocabulários folksômicos, coeficiente de consistência e exaustividade, entre outros dados relativamente objetivos já foram levados o

cabo, como conferido no trabalho de Golder & Huberman (2006). Porém, ainda que estudos dessa natureza tragam contribuições para as pesquisas acerca das folksonomias e indexação social, eles não podem ser base para generalizações.

A coleta de etiquetas daqueles *bookmarks* adicionados pelos usuários da pesquisa – que também receberam a *tag* “usabilidade” (ver APÊNDICE B) – serviu para compor o quadro de insumos que poderiam auxiliar nas interpretações dos comportamentos dos usuários bem como dos seus discursos frente às estratégias de organização de conteúdo naquele ambiente.

## 7.2 ANÁLISE DE DADOS

Para a interpretação e análise dos dados coletados, por meio das entrevistas e da pesquisa documental, serviu-se da análise do discurso como método. Buscando coerência com o marco teórico deste trabalho, que se orienta por abordagens de âmbito do sentido e significação, a análise do discurso se mostra um método de análise proficiente. Dessa forma, ressalta-se que a análise do discurso é utilizada aqui por uma via bastante definida, uma técnica de análise, e não mais um elemento teórico.

A escolha desta técnica de análise também parece vir ao encontro das tendências contemporâneas de estudo da análise do discurso, que, conforme Charaudeau (2010, p. 6), centra-se em três objetos de estudos principais: o discurso político, o discurso de divulgação científica e o discurso das mídias. Este último, segundo o autor, engloba todo o sistema de comunicação, incluindo as novas formas de comunicação na Internet, como os *blogs*, os fóruns, os espaços colaborativos e as redes sociais virtuais.

De acordo com Orlandi (2005), a análise do discurso, como explicitado em seu próprio nome, não trata da língua nem da gramática, embora esses elementos façam parte do seu campo de interesse.

Ela [análise do discurso] trata do discurso. E a palavra discurso, etimologicamente, tem em si a idéia de curso, de percurso, de correr por, de movimento. O discurso é assim palavra em movimento, prática de linguagem: com o estudo do discurso, observa-se o homem falando (ORLANDI, 2005, p. 15).

Segundo Brandão (2004, p. 17), a análise do discurso é “o estudo das condições de produção de um enunciado” inscrita em um quadro que articula o linguístico com o social, pautada pelo contexto ideológico.

As origens da análise do discurso, a partir de críticas à ciência social tradicional, revelam que ela está ancorada na posição epistemológica conhecida por construtivismo<sup>56</sup>. Essa perspectiva científica defende que “a análise do discurso não pode ser usada para tratar os mesmos tipos de questões com os enfoques tradicionais” (GILL, 2002, p. 245). Ela sugere novo enfoque, novas maneiras de compreender e assimilar a realidade e, logo, os fenômenos sociais.

É fundamental compreender que a análise do discurso não trabalha a língua como sistema abstrato, “mas com a língua no mundo, como maneiras de significar” (ORLANDI, 2005, p. 16). Em outras palavras, a análise do discurso vê a linguagem não apenas como um sistema de signos estruturados que possibilitam a comunicação, esta disciplina considera a linguagem um fenômeno social dotado das ideologias daqueles que a utilizam, uma manifestação inerente às interações sociais.

Para a análise do discurso, é importante ponderar todos os elementos do contexto enunciativo: os sujeitos, suas inscrições sócio-históricas e as condições de produção da linguagem. Isso porque se considera que o sentido das palavras não existe em si mesmo, ele é formado em referência às condições de produção de um determinado enunciado.

Estas condições são os referidos elementos do contexto enunciativo, são eles que dão sentido à linguagem, dessa forma, ainda que as mesmas palavras ou expressões possam ser usadas em diferentes situações, o sentido não será o mesmo – ele sempre mudará, de acordo com a formação discursiva em que está inscrito bem como quem o interpreta.

As instâncias enunciativas produzidas pelos sujeitos, corporificadas a partir dos textos – escritos ou falados, registrados ou não – são indissociáveis no processo de construção de sentido. Gill (2002) acredita que a noção de construção marca uma ruptura com os modelos de linguagem tradicional, em que a linguagem é tomada como sendo um meio direto e

---

<sup>56</sup> O construtivismo prega que o conhecimento é socialmente construído, isto é, que nossas maneiras atuais de compreender o mundo são determinadas não pela natureza do mundo em si mesmo, mas pelos processos sociais (BERGER; LUCKMAN, 1991; GILL, 2002).

transparente. Na análise do discurso, a linguagem é marcada pelo alto nível de complexidade, transformação e construção constante de significados.

A autora supracitada também explora a noção de “contexto interpretativo” na análise do discurso. Conforme Gill (2002), como atores sociais, os sujeitos estão continuamente se orientando pelo contexto interpretativo em que se encontram, construindo os seus discursos baseando-se nesses contextos. Para o analista do discurso, essa noção é condição preponderante para a assimilação de significados presentes nos discursos. Nesse sentido, a noção de contexto interpretativo deve ser empregada

[...] não simplesmente para se referir a amplos parâmetros de uma interação, tais como onde e quando ela tem lugar, e a quem a pessoa está falando ou escrevendo, mas também para atingir características mais sutis da interação, incluindo os tipos de ações que estão sendo realizadas e as orientações dos participantes (GILL, 2002, p. 249).

Nesse sentido, segundo Gill (2002, p. 250), todos os elementos de significação inseridos no contexto são importantes para a análise do discurso. “O ponto central aqui é que não existe nada ‘simples’, ou sem importância”. A descrição sonora aparentemente mais direta e neutra, os gestos corporais do sujeito, a tonalidade da escrita, o vocabulário utilizado e, até mesmo o não-falar podem oferecer pistas valiosas ao pesquisador.

Após a descrição dos métodos de coleta e análise de dados, busca-se, no próximo capítulo, apresentar resultados e desenvolver algumas explanações, cruzando os resultados das análises com o referencial teórico adotado, em especial, os fundamentos presente nos estudos de Mikhail Bakhtin acerca do dialogismo.

## 8 ORGANIZAÇÃO NO DELICIOUS: DIÁLOGOS

O conceito diálogo não chega a ser tão polissêmico quanto é o conceito informação, porém assume tantos papéis e é portador de tantas vozes que buscar trabalhá-lo em sua totalidade seria uma tarefa demasiada complexa. Ao ater-se aos princípios bakhtinianos como subsídio para as reflexões deste trabalho, entra-se em uma situação paradoxal. Se por um lado restringe-se as possibilidades de generalizações ao eleger uma única proposta teórico-filosófica – a teoria dialógica de Bakhtin – por outro lado, depara-se com a fundamentação de um arcabouço teórico que aponta para inúmeras possibilidades de análise e estudo, parecendo não se esgotar.

Na terceira edição do dicionário *Novo Aurélio Século XXI* (1999, p. 676), tem-se, entre outras definições, que diálogo é a “fala entre duas ou mais pessoas; [...] troca ou discussão de ideias, de opiniões, de conceitos”. Como pode ser conferido no capítulo três, no pensamento de Bakhtin e de seu Círculo, o conceito diálogo é trabalhado em uma dimensão ampla, significando mais que a visível interação verbal entre indivíduos. Na verdade o diálogo entre indivíduos, no sentido estrito do termo (relação face a face), é apenas uma forma composicional do discurso (BAKHTIN, c1981). Bakhtin caracteriza “as relações dialógicas como *relações de sentido* que se estabelecem entre enunciados”, tendo como referência o todo da interação verbal e não apenas o evento da interação face a face (FARACO, 2006, p. 63).

Aquele que pratica um ato de compreensão passa a ser participante do diálogo (BAKHTIN, 1997), isso porque toda compreensão de um enunciado – tenha a dimensão que tiver – implica uma responsividade (FIORIN, 2006). Tudo que é passível de assimilação, isto é, todos os elementos da realidade construída, do contexto social, podem despertar uma atitude responsiva nos sujeitos. A responsividade é o ponto de partida para a formação dos enunciados (ou discursos).

Bem como aponta Charaudeau (2010), entre os novos objetos discursivos que ganham a atenção das ciências, está o cenário midiático e, dentro deste panorama, os contextos de interação virtualizados. Tem-se a Internet como principal exemplo – considerada a porta de entrada para o ciberespaço – podendo-se nela explorar as mais diversas formas de manifestações interlocutivas. Charaudeau (2010) acredita que as lógicas de interação no

ciberespaço, do ponto de vista discursivo, ainda estão se estabelecendo, no entanto, já é possível estudar as ações que se encadeiam naquele contexto.

A partir da experiência, da reconstrução constante, o sujeito vai descobrindo de que maneira pode se relacionar com o outro, que identidade pode construir de si e que identidade vai construindo do outro (CHARAUDEAU, 2010, p. 6).

Responsividade e alteridade são conceitos chave da obra de Bakhtin que permitem explicar as proposições de Charaudeau (2010) acerca do sujeito no ciberespaço. O sujeito está heurísticamente reagindo ao contexto ao estabelecer formas de interação no ambiente virtual, uma 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 dinâmica informacional em contextos digitais parecem seguir lógica semelhante. Essa afirmativa se baseia, 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 ideias acerca da comunicação, linguagem, identidade, interação, organização e informação no ciberespaço.

Os avanços tecnológicos e humanos que caracterizam o cenário da *World Wide Web* contemporânea propiciaram o surgimento de um modelo de organização da informação alternativo àqueles presentes no contexto físico. Como apresentado em capítulos anteriores, esta abordagem ficou conhecida como folksonomia.

Ao ensejar novas abordagens para organização da informação, o contexto digital possibilitou diversas extrapolações reflexivas, que eram pouco viáveis de se pensar no contexto físico, permitindo pensar, por exemplo, em novos contornos para o ciclo documentário, ou melhor, em novos papéis para os atores que o integram – como a transmutação das ações dos usuários, tal como ocorre na lógica folksonômica.

Dessa forma, pautando-se em princípios e teorias que exploram os fundamentos da linguagem na qualidade de fenômeno social, enfatizando, sobretudo os princípios dialógicos de Mikhail Bakhtin, tentou-se reunir, nesta dissertação, elementos teóricos aliados a procedimentos

práticos que possibilitassem uma incursão reflexiva acerca da indexação social – ação motriz nos sistemas baseados em folksonomias.

O que está em jogo é a exploração dos fenômenos nesse modelo descentralizado e interacionista de organização da informação, configurando uma organização dialogizada. Porém, vale ressaltar que a manifestação dialógica não é privilégio dos modelos de organização da informação ascendentes na *Web*.

Aportando em Bakhtin (c1981), arrisca-se a dizer que todos os modelos de organização da informação são dialógicos, em maior ou menor grau, afinal, todos são construtos sociais, influenciados pelo contexto e pelas ideologias de quem os constrói e de quem os utiliza. Todos os esquemas, resultados de um trabalho de organização da informação, refratam e refletem uma realidade.

Ainda que seguindo caminhos que não passem necessariamente pelos postulados de Mikhail Bakhtin, essas premissas teóricas já se fazem presentes em muitos dos trabalhos e linhas de pensamento atuantes na ciência da informação.

As investigações em organização e representação da informação na ciência da informação vêm se utilizando de diferentes percursos teóricos, mas que parecem apontar para mesma direção. Em outras palavras, percebe-se nas pesquisas em ciência da informação uma frutífera aproximação com diversas ciências da significação – desde a semiótica e hermenêutica até a filosofia da linguagem - tradições teóricas que compartilham diversos fundamentos, muitos deles extremamente úteis para o desenrolar teórico em que vive a temática organização e a representação da informação.

Dessa forma, é importante validar que, mesmo tendo sido utilizados os pressupostos bakhtinianos para iluminar as reflexões desta pesquisa, já existem diversas propostas teóricas na ciência da informação que de algum modo já introduziram elementos e questões aqui trabalhados<sup>57</sup>.

---

<sup>57</sup> Cf. seção 4.3.2

Em consonância com objetos e ambientes aqui estudados, concentram-se as análises no modelo de organização da informação presente na *World Wide Web* conhecido por folksonomia. Nesse sentido, ancorado no referencial teórico e também nas análises dos dados coletados, pretende-se neste capítulo tecer algumas reflexões acerca da ação que impulsiona essa abordagem de organização da informação na *Web* – a indexação social.

O resultado das manifestações dos usuários selecionados, coletadas através das entrevistas norteadas pelo roteiro (APÊNDICE A), estruturam as informações apresentadas nas seções seguintes. Os depoimentos dos usuários foram analisados discursivamente, destacando-se as experiências e comportamento destes indivíduos no contexto da pesquisa.

Por vezes, foram utilizadas citações das falas dos usuários bem como do material documental coletados para fundamentar a análise e posicionamentos tomados. Procurou-se manter a íntegra dos relatos dos usuários, fazendo um mínimo possível de adaptações quanto ao uso do português.

## 8.1 NÓS E OS OUTROS: A QUESTÃO DOS SUJEITOS

Faz-se importante reforçar neste trabalho a consideração da prática de indexação como uma prática comunicativa (RAFFERTY; HIDDENLEY, 2007), naturalmente esta premissa estende-se à modalidade de indexação orientada pelo usuário, recorrente no contexto da *Web*, a indexação social.

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 mantido pelo *Delicious*, revela que a natureza de interação predominante se caracteriza 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 se sentirem 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 outros usuários do *Delicious* com os quais eles vão se deparando ao longo de suas experiências no espaço social semântico, adicionando-os em suas *networks* e visitando seus perfis, porém não fazendo questão de conhecer ou dialogar (no sentido estrito da ação) 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 e temáticas em comum que compartilham. Cita-se trechos das falas de dois usuários entrevistados<sup>58</sup>.

Costumo adicionar usuários à minha *network* e visitar seus perfis, mas não só [aqueles que se interessam por] usabilidade. Mas qualquer assunto relativo à área de design gráfico. (U1)

[...] é muito útil, no meu caso esse *network* se dá principalmente com usuários programadores. (U4)

Observa-se nas falas dos sujeitos que a afinidade de assuntos trabalhados e tratados por eles em suas atividades sociais – seja em suas ações laborais, de estudos e educação, entre outros – é refletida em seus perfis do *Delicious*. E isso, conseqüentemente, direciona as aproximações (e distanciamentos) dos sujeitos dentro daquela comunidade.

Houve sujeitos da pesquisa que disseram conhecer (pessoalmente ou não) parte ou todos os usuários de sua *network*, porém as justificativas para a adição de usuários são semelhantes à daqueles que não conhecem os integrantes pertencentes à sua rede. Percebe-se que os motivos de aproximação de usuários, a partir das *networks*, geralmente estão ligados à natureza do

---

<sup>58</sup> Seguindo a ética da investigação científica, foram omitidos todos os elementos que pudessem identificar os sujeitos participantes da pesquisa. Para diferenciar os indivíduos, foi criada uma sigla para cada participante, composta pela letra “U”, referente à primeira letra da palavra “usuário”, sucedido de um número, atribuído pela ordem em que se sucederam as entrevistas.

conteúdo informacional que os usuários veiculam em suas contas no *Delicious* e, por conseguinte, a suas práticas no mundo físico.

Conheço algumas pessoas relacionadas no meu *Delicious*, adicionei-as, pois leio seus *blogs*, acompanho os *twitters* e acredito que os *bookmarks* possam me interessar já que me interessam por outros ambientes destes usuários e pelas suas atividades profissionais, sociais... (U3)

Nos sistemas folksonômicos, o individual e o coletivo parecem sofrer de uma constante troca de influências, o sujeito parece construir sua identidade aproximando-se ou afastando-se do(s) outro(s), tal como defende Bakhtin sobre a questão da alteridade nas relações dialógicas.

É importante validar os trabalhos já existentes na ciência da informação que, de certa forma, se orientam por pressupostos semelhantes, para tratar as questões do usuário (sujeito) no contexto informacional. Como, por exemplo, as linhas de pensamento seguidas por Hjørland (2004), Kobashi (2007) e Moura (2009c), que ressaltam questões de singularidades de cada indivíduo e entre os grupos sociais (comunidades de prática) ao se pensar em organização e representação de informações.

O Círculo de Bakhtin considera que em uma situação de interação verbal – podendo ser qualquer uma das formas de manifestação do diálogo – sempre haverá uma relação de alteridade, em que o *eu* se assentará pelo reconhecimento do *tu* (BAKHTIN/VOLOSHINOV, 1986). Segundo Faraco (2006), o Círculo acreditava que a visão do sujeito para consigo mesmo é de unicidade, o sujeito se vê singular, único. Nesse sentido, o sujeito age em relação a tudo que não é *eu*, em relação ao *outro*.

Retomando o *locus* da pesquisa, relatou-se neste trabalho que o *Delicious* é um software social que propicia a formação de redes sociais caracterizadas por algumas particularidades, 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 metainformativos reunidos em seus perfis (*bookmarks*, *tags* e *folksonomias*), que evidenciam seus temas/assuntos de interesse, dizendo muito sobre o sujeito sem que com isso diga quem seja o sujeito.

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 aliada às suas ideologias, suas experiências e seus valores define seu comportamento alteritário.

Talvez o comportamento mais explícito (porém, não o único) que contribui para ratificar as atitudes alteritárias dos usuários do *Delicious* seria a visita que cada sujeito faz aos perfis dos outros usuários – geralmente, usuários ligados à sua *network*. Quando se perguntou sobre a visita aos perfis e a importância dessa ação para os sujeitos entrevistados na pesquisa, observou-se certa ardileza nas respostas. Possivelmente um receio de que a afirmativa pudessem taxá-los como curiosos, bisbilhoteiros, intrometidos. Porém, após um jogo de cotejamento em suas respostas, constatou-se ações de visitas, observações e comparações com outros perfis de usuários do *Delicious*.

Mais ou menos. Geralmente mais quando estou pesquisando alguma coisa, acabo olhando o que eles acrescentam [...] e também suas *tags*. (U1)

Não muito. Visito direto os assuntos que tenho interesse em procurar, pois muitas vezes vejo o que pessoas do meu *network* compartilham em outras redes sociais. (U6)

Não muito. Em média uma vez a cada 6 meses, acredito... (U8)

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), isto é, identidades 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 influenciados pelo contexto e pelos outros. Uma vez que, em se tratando de usuários com interesses informativo em comum – como é o caso dos usuários entrevistados, que compartilham o assunto “usabilidade” – certamente estes usuários percorrem caminhos semelhantes na busca por informações,

utilizam-se 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 de 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 sógnico, logo se posiciona frente aos artefatos informativos, concordando ou discordando – o que se reflete diretamente em suas estratégias de organização/indexação – e dessa forma delinea sua identidade no *Delicious*.

## 8.2 ETIQUETAS ENUNCIADAS

Em analogia ao pensamento bakhtiniano, uma *tag* ou um conjunto delas – uma folksonomia – pode ser considerada um enunciado, afinal, elas são o resultado da prática comunicativa entre sujeitos, são unidades de comunicação verbal contextualizadas.

Como apresentado no capítulo quatro, todos os enunciados no processo de comunicação, independentemente de sua dimensão, são dialógicos, é dizer que, um enunciado, ao contrário de uma unidade da língua, não é neutro, ele tem autor e sempre revela um posicionamento avaliativo em uma esfera de comunicação - “os enunciados carregam emoções, juízos de valor, paixões” (FIORIN, 2006, p. 23). O enunciado é fruto de uma atitude responsiva, despertada por um ponto de tensão – gerado por outros enunciados – dirigindo-se a algo ou a alguém.

Para o estudo dos enunciados, não basta considerar somente as relações semânticas e lógicas da linguagem, atentar para a condição sócio-histórica da palavra é fundamental para a compreensão dos fenômenos enunciativos.

Ao considerar as etiquetas dos sistemas folksonômicos elementos enunciativos e metaforizar a indexação social como uma espécie de prática enunciativa, busca-se explicitar o viés linguístico-pragmático dessa abordagem de representação e organização da informação.

Na tentativa de ilustrar as falas supracitadas, são utilizadas como exemplo algumas *tags* – dentre aquelas que, juntamente com a *tag* “usabilidade”, estavam associadas aos *bookmarks* dos sujeitos entrevistados (APÊNDICE B) – buscando fazer uma breve reflexão. Elege-se a *tag* “interface” – utilizada por muitos dos sujeitos da pesquisa – que, grosso modo, significa “dispositivo físico ou lógico que faz a adaptação entre dois sistemas” (FERREIRA, A. 1999, p. 1124). É uma definição válida, mas que, sem uma exploração do contexto, das outras *tags* e dos próprios documentos, seria considerada uma representação vaga das reais intenções daqueles usuários que a utilizaram.

No entanto, se ao lado da *tag* “interface” figurarem as *tags* “webdesign” e “usabilidade”, já é possível apreender com mais clareza o significado que a primeira *tag* possui para a comunidade de usuários, isto é, qual o sentido da *tag* “interface” para aquele contexto. Se então, imaginar-se que alguns dos *bookmarks* marcados com a *tag* “interface” dizem respeito à “experiência de navegação dos usuários em sites da Web”, isto complementaria a compreensão do significado da *tag* “interface” naquela situação em que ela está sendo utilizada.

Inúmeros *bookmarks* poderão ser marcados com a *tag* “interface”, diversos grupos de usuários do *Delicious* poderão utilizá-la, porém a sua aceção, seu juízo de valor será distinto para cada comunidade, isto porque as *tags*, na condição de enunciados, são únicas. Para cada situação, para cada contexto, para cada grupo, enfim, para cada esfera de comunicação em que a *tag* “interface” se encontrar, ela se apresentará com um caráter socioaxiológico distinto.

Os enunciados não podem ser compreendidos fora da situação social que os engendra (BAKHTIN, c1981). Portanto, não basta assimilar as estruturas léxicas e semânticas de uma *tag* – na qualidade de um enunciado – para apreender seu significado. Para isso é preciso perceber as relações dialógicas que ela mantém com as outras *tags* e com os demais elementos do contexto no qual está inserida.

Tal como Hjørland (2004), que defende a ênfase de uma abordagem pragmática nos processos de representação da informação, Hassan-Montero (2006) acredita que é a dimensão sociopragmática da indexação social que oferece maiores expectativas nos decursos da organização nos ambientes folksonômicos. Dentre as vantagens de uma indexação

sociabilizada, baseada na realidade dos usuários estão, segundo Hassan-Montero (2006, *online*), a alta intersubjetividade descritiva, maior exaustividade e consistência na indexação e a possibilidade da extração das relações semânticas subjacentes.

Quando o usuário do *Delicious* atribui uma *tag* a um documento, ele o faz de forma rápida, quase instintiva – como constatado nas entrevistas – no entanto, está longe de ser uma indexação trivial ou pobre, dialogicamente falando.

Questionados acerca das estratégias de indexação utilizadas para representar informações no *Delicious*, os usuários da pesquisa expuseram ações e situações previsíveis para a filosofia do espaço semântico de organização dos sistemas folksonômicos. Os sujeitos entrevistados disseram gastar apenas cerca de um minuto, talvez segundos, para etiquetar *bookmarks* no *Delicious*. Afirmaram também não consultar nenhum instrumento de controle de vocabulário.

Não gasto muito tempo, procuro utilizar os termos que já coloquei no *Delicious*, não variando muito se não, não encontro depois geralmente, coloco o termo em específico em português, em inglês [...] (U3)

Gasto uns 30 segundos. Não consulto nenhum instrumento. Catalogo os artigos de acordo com a nomenclatura que considero ideal para mim a fim de que no futuro ao buscar pelos artigos, encontre-os com facilidade. (U5)

As falas recém-citadas revelam algumas das estratégias utilizadas pelos usuários no momento de organizar seus *bookmarks*. Para alguns pesquisadores que estudam a folksonomia, as ações de etiquetagem em ambientes folksonômicos devem ser aproveitadas pela ciência da informação como um todo (GRACIOSO, 2010; MOURA, 2009c). A atenção deve ser despendida não apenas para o produto da abordagem folksonômica – as etiquetas – mas também para o gesto dos usuários – a etiquetagem.

Quando o entrevistado U3 revela que tenta não diversificar muito os termos utilizados na etiquetagem de *bookmarks* ou quando o entrevistado U5 diz buscar uma nomenclatura ideal para ele, essas ações não tratam apenas de liberdade de organização, mas também de exteriorização de estruturas mentais. Ao traçar duas estratégias de organização, isto é, sua “fórmula de encontrabilidade” de informações, os usuários disponibilizam suas tácitas percepções de organização de informações.

Acredita-se que, lançando mão dessas informações, os bibliotecários, arquitetos da informação, comunicadores e outros profissionais da informação possam tornar ainda mais eficientes os motores de busca na *Web*, a arquitetura de navegação em *websites*, bem como os instrumentos de organização e representação da informação em sistemas profissionais.

Os entrevistados ainda disseram aceitar alguns ou boa parte dos termos sugeridos pelo sistema de recomendação do *Delicious*, porém sempre complementando com outras etiquetas. Essas *tags* complementares são, geralmente, termos mais específicos e idiossincráticos do que aqueles sugeridos pelo sistema, ou também podem ser a versão traduzida para o português das *tags* recomendadas pelo software.

Vale lembrar que, como a maioria dos usuários do *Delicious* são anglófonos e a lógica de um sistema de recomendação baseia-se nos padrões de comportamento de atribuição de *tags* – no caso, dos sistemas folksonômicos – é de se esperar que muitos termos sugeridos pelos *Delicious* para etiquetar uma página da *Web* – sobretudo se esta for mundialmente conhecida – estejam em inglês.

Demoro uns cinco segundos, uso minhas próprias *tags*, e quando sinto que está 'desdentado', consulto as sugestões do *Delicious*. (U8)

Decido muito rápido, geralmente em um momento de pesquisas sobre o tema. Utilizo apenas palavras chave relevantes ao tema do site [bookmark]. Muitas vezes as sugestões do *Delicious* são aceitas. (U11)

Costumo utilizar termos que uso dia a dia no meu trabalho, às vezes crio *tags* 'lembrete' para que eu possa voltar a este link com facilidade. (U12)

Este retorno à explicação dos recursos do *Delicious* se fez necessário para confrontar com a ideia diálogo no gesto do usuário ao indexar socialmente. Aqui também é possível reforçar a justificativa do adjetivo “social” associado ao processo “indexação”.

A lógica do sistema de recomendação baseia-se na retroalimentação dos próprios usuários, isto é, a condição para que o sistema sugira ou não uma *tag* está relacionada com a frequência e quantidade de seu uso. Isto leva a deduzir que, ainda que não seja claro para o usuário, eles participam de uma estratégia de comunicação indireta com os outros usuários, ao consultarem e utilizarem as *tags* recomendadas pelo sistema.

Dessa forma, mesmo havendo um recurso no *Delicious*, caracterizado por sua instância reguladora, perpassando a dinâmica social no processo de organização da informação, esse recurso é apenas um meio de catalisar as ações de organização da informação dos usuários.

Os usuários do *Delicious* enunciam, por meio das *tags*, suas visões, suas concepções, suas ideologias acerca dos conteúdos etiquetados. Fazendo isso em um ambiente social, aberto, democrático – ainda que virtual – criam uma situação de heteroglossia dialogizada (BAKHTIN, 1981), um encontro sociocultural de vozes sociais, caracterizada pela dinâmica estabelecida entre elas.

Essa dinamicidade é pautada pelo diálogo entres as *tags*, um diálogo que, segundo Fiorin (2006b), nem sempre é consensual. Uma situação interativa marcada pela negociação e pactos na atribuição de *tags* pode encontrar situações em que elas vão se apoiar mutuamente, se contrapor parcialmente ou totalmente, se fundir ou se diluir em outras, se parodiar, se adaptar e assim por diante. Assim se deixa mostrar o movimento pactuado entre sujeito – e corporificado por meios das *tags*.

### 8.3 AS VOZES NA REPRESENTAÇÃO DA INFORMAÇÃO

O diálogo é uma arena, uma zona de desconforto para a palavra, é onde ideologias, visões de mundo e conhecimentos reagem – convergem-se ou divergem-se, aceitam-se ou se recusam. Se a sociedade é constituída de grupos sociais heterogêneos, com interesses distintos, então os enunciados são sempre o espaço de embates entre vozes sociais (FIORIN, 2006b).

O conceito de ‘voz’ diz respeito à consciência falante presente no enunciado. Essa consciência falante tem como característica expor um juízo de valor, uma visão de mundo. Um enunciado se constitui por determinados pontos de vista, é dizer, um enunciado sempre será moldado por meio das vozes que o estabelece.

As vozes no enunciado foi um tema sobre o qual Bakhtin produziu considerável reflexão, inclusive tornou-se a causa para a formulação do conceito polifonia – como pode ser

conferido na obra *Problemas da Poética de Dostoiévski*. A palavra polifonia foi extraída do vocabulário da música e adotada por Bakhtin para qualificar o projeto estético explorado por Dostoiévski em seus romances.

Bakhtin toma as obras de Dostoiévski como objeto de seu estudo da multiplicidade de vozes no enunciado. Ele analisa a maneira pela qual as vozes dos outros (autores anteriores, destinatários hipotéticos, dos personagens) se misturam à voz do sujeito explícito da enunciação (BAKHTIN, 1981).

Bakhtin caracterizou a obra de Dostoiévski como polifônica. Ele acredita que, ao contrário de outros romancistas, em sua escrita narrativa Dostoiévski não parece apontar para uma “visão única” de entendimento. No romance polifônico não há uma compreensão imposta; o autor, os personagens e o leitor participam igualmente da criação de sentidos. Para Bakhtin (1981), ao evidenciar as consciências enunciantes em seu texto, Dostoiévski possibilita a percepção de uma heterogeneidade de discursos nas situações enunciativas.

Com isso, Bakhtin quis provar que o indivíduo que produz um ato de enunciação não é o único responsável por ele. Tanto os sujeitos de enunciados anteriores com quem este indivíduo tenha tido contato quanto os sujeitos que o venham assimilar são vozes pertencentes àquela enunciação.

Neste momento, torna-se interesse para o presente trabalho a composição da instância polifônica de um enunciado. Conforme Faraco (2006), a diversidade socioaxiológica da linguagem não gera necessariamente uma realidade polifônica, é dizer, não basta múltiplas e distintas vozes (heteroglossia) permearem um enunciado para que ele seja considerado polifônico. Em um universo polifônico, todas as vozes devem ser equipolentes, ou seja, devem ter igual valor na situação enunciativa. Nenhuma voz deve ser privilegiada em detrimento das outras, todas deverão ser igualmente ponderadas na constituição do enunciado.

Retomando ao cenário da pesquisa, percebe-se que esta condição para a análise dos discursos polifônicos é reproduzida na lógica da organização dos sistemas folksonômicos. Ao considerar o movimento representativo/comunicativo ensejado pela indexação social como um ato enunciativo, comparando o produto da indexação social – as *tags* – como sendo enunciados de uma esfera comunicativa, pode-se pensar em folksonomia – tanto a abordagem

como o produto, isto é, um grupo de *tags* – como instâncias heteroglóssicas e, mais que isso, instâncias polifônicas da representação da informação.

O caráter heteroglóssico da folksonomia reside em sua própria força motriz – a contingência de sujeitos. Ao apoiar-se em toda a comunidade de usuários para tornar-se funcional, a folksonomia cria um espaço marcado pela heterogeneidade de vozes. O *Delicious* é um bom exemplo de software social que abarca uma gama diversificada de sujeitos, uma vez que a ferramenta se propõe a atender todo o universo de usuários da Internet que desejam organizar e acessar seus endereços favoritos da *Web*.

Contudo, mesmo em softwares sociais, orientados pela filosofia folksonômica, que buscam atender uma comunidade específica, haverá distinções e singularidades entre os sujeitos bem como especificidades e diferentes posicionamentos discursivos que justificaria sua natureza heteroglóssica.

A metáfora da arena, utilizada por Bakhtin para se referir ao diálogo, pode ser bem aproveitada para tratar a relação entre as *tags* de uma folksonomia e as vozes que as perpassam. Uma *tag* de um sistema folksonômico é um território de negociação de significados em constante atividade. No momento em que se faz uso de uma determinada *tag*, objetiva-se expressar algo com a sua escolha, atribuindo-lhe um sentido e, conseqüentemente, tomando um posicionamento frente às outras acepções carregadas por aquela *tag*.

Cada elemento significativo, na forma de uma etiqueta, vive um constante processo de modelagem de acordo com os interesses, ideologias e valores atribuídos a ela. As etiquetas, sustentadas por múltiplas e diferentes vozes, estão impregnadas de valores e sentidos distintos que ora se acordam, ora se discordam, ora se aproximam, ora se afastam.

Uso *tags* relevantes ao assunto do site [...] exploro ao máximo o conteúdo [...] porém dou ênfase aos temas e termos específicos que geralmente uso no ambiente de trabalho. (U10)

Decido rápido as [*tags*] que desejo utilizar, mas não é algo impensado, me oriento pelos pelo conhecimento que já possuo de um assunto [...] as *tags* estão sempre refletindo meus interesses [de informação].

[...]

No caso de ‘usabilidade’, por exemplo, eu me interesso pelo assunto porque trabalho desenhando equipamentos eletrônicos. (U11)

Costumo utilizar termos que uso dia a dia no meu trabalho [...] na faculdade. (U12)

As falas recém citadas dos usuários entrevistados na pesquisa ajudam a entender as diferenças entre eles, e ainda que usem termos iguais, cada indivíduo atribui significados e sentidos distintos aos termos, sendo influenciados por suas ideologias, suas visões de mundo – de acordo com seus objetivos, contextos e situações vividas.

De fato também há uma multiplicidade de vozes imbuída nos processos de representação da informação no meio físico – como a indexação executada nos itens informacionais de uma biblioteca. No entanto, a indexação desempenhada em uma biblioteca – tratada como um ato comunicativo entre indexador especialista, sistema e usuários – tende a ser monológica à medida que uma(s) voz(es) são privilegiadas em detrimento de outras. E, ao contrário do que possa parecer, nem sempre é a voz do indexador que domina a situação enunciativa.

Em situações de indexação em que se faz uso de instrumentos de controle de vocabulário, esta linguagem artificial possivelmente ditará os caminhos do diálogo, abafando as outras vozes. Neste caso, a enunciação – por vias da indexação – teria um caráter heteroglóssico, mas não polifônico.

A pouca produtividade analítica a respeito da polifonia pode levar a crer, à primeira vista, que a concepção polifônica se refere e exclusivamente à estratégia de escrita de Dostoiévski, afinal é um elemento do arcabouço conceitual de Bakhtin usado para designar o modo de narrar que havia sido criado pelo romancista russo. No entanto, no próprio discurso de Bakhtin, encontra-se evidências de que a polifonia seria uma categoria filosófica e não propriamente uma categoria literária (TEZZA, 2002 *apud* FARACO, 2006).

Bakhtin se posiciona contra qualquer tendência de monologismo que venha a se instaurar na vida social. Negar a existência de um outro *eu* – com iguais direitos e responsabilidades – é ignorar a concepção social da consciência humana interfaceada pelo universo de signos. “Como forma de sobrepujar o monologismo, só há, para Bakhtin, a via do diálogo sem fim [...]” (FARACO, 2006, p. 75), assim a polifonia seria um perfeito estado interdiscursivo em que se torna evidente a equidade responsiva das distintas vozes que permeiam um ato de enunciação.

A folksonomia atinge a máxima do diálogo, como almejado por Bakhtin (c1981) nas relações dialógicas. As distintas vozes que se deixam ouvir em cada *tag* presente em uma folksonomia não ocupam um mesmo lugar, não comungam necessariamente de iguais ideias e nem emergem de um mesmo contexto, porém, todas possuem o mesmo peso, a mesma ponderação na enunciação.

Os sujeitos que participam, contribuem e dialogam entre si nos ambientes sociais semânticos desempenham papéis de mesma significância. Não haverá, em um sistema folksonômico, uma única voz (ou umas poucas vozes) que conseguirá infundir o sentido de uma etiqueta. Portanto, defende-se, aqui, o caráter polifônico da folksonomia, uma vez que essa abordagem de organização possibilita o infinito diálogo enunciativo ao dar iguais condições aos sujeitos de atribuírem sentido às *tags*.

A metáfora da polifonia é útil, sobretudo, para compreender quais as implicações que os elementos de uma organização descentralizada e interacionista trazem ao campo da ciência da informação.

Para a ciência da informação, os princípios que regem esse novo modelo de organização instauram novas perspectivas ao campo, novas possibilidades de pensar as representações sociais até então estabelecidas para a organização documentária.

A ação da indexação social apresenta ao cenário informacional elementos comuns ao campo, porém são elementos que tiveram seus valores alterados ou expandidos. Como é o caso dos papéis que os usuários assumem nesse sistema de organização. Ao tratar os usuários dos ambientes folksonômicos como sujeitos ativos e atuantes ao contexto informacional, a abordagem folksonômica expande as atribuições daqueles.

Um aspecto interessante na análise de dados provenientes das entrevistas foi a noção de coletividade refletida no comportamento dos usuários ao descrever suas estratégias de etiquetagem. Ainda que os sujeitos da pesquisa – usuários do *Delicious* – não admitam explicitamente a influência do *outro* na construção das identidades (informacionais) dos sujeitos no contexto do sistema folksonômico, pôde-se observar nas falas de alguns usuários entendimento da lógica social que permeia não só a colaboração na criação e desenvolvimento

de conteúdos, mas também na negociação de significados para os elementos de representação atribuídos aos conteúdos, isto é, as etiquetas (*tags*).

Havia *tags* que eu usava que eram pouco funcionais, geralmente termos compostos [...] difícil de recuperar. Então eu passei a usar termos mais populares, termos que o pessoal do *design* usa [usuários interessados no assunto ‘usabilidade’]. (U4)

Constata-se a partir dos discursos dos sujeitos, nomeados aqui indexadores sociais, que eles começam a perceber que as ideologias (como descrito por Bakhtin), isto é, os valores atribuídos aos signos são algo construído socialmente. Que apenas um sujeito não é capaz de orientar o sentido dos signos, isto seria uma manifestação de dimensão coletiva. E mais, que a ação de todos os indivíduos tem igual valor (sínico) na trama do fenômeno polifônico que se instaura no cenário folksonômico.

Para cada indivíduo, a indexação social é uma forma de autossatisfazer suas necessidades de organização, ao ter a oportunidade de adequar suas estratégias e critérios de indexação, o usuário se ouve, ele compreende que é sua voz que o ajudará a recuperar a informação de que ele necessita. Para a coletividade, a indexação social é a maneira de estabelecer um eterno diálogo entre os sujeitos, uma discussão democrática onde todos têm voz.

#### 8.4 RELAÇÕES DIALÓGICAS NA INDEXAÇÃO SOCIAL

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

Sabe-se que a subjetividade refere-se à perspectiva pessoal do sujeito, à noção de particularidades, opiniões e crenças de cada indivíduo. A subjetividade é constituída a partir do conjunto de relações sociais de que o sujeito participa. Bakhtin vai dizer que a consciência

do sujeito se baseia na relação estabelecida com os outros sujeitos, isto é, o indivíduo constitui sua existência perante a existência do *outro*.

Nesse sentido, Bakhtin defende que o dialogismo é o princípio constitutivo do sujeito (BAKHTIN, c1981), em outras palavras, o ser humano se estabelece na condição de sujeito de uma determinada realidade social porque vive em um constante processo de trocas simbólicas entre seus semelhantes. As relações dialógicas seriam, portanto, o entrelaçamento discursivo que se dá de forma assimétrica e conflituosa entre as vozes sociais.

Esta seria a utopia bakhtiniana, uma sociedade onde todos os discursos tivessem iguais condições de participar do diálogo, onde os significados das coisas refletissem uma decisão coletiva das distintas vozes que – ao se chocarem – buscam uma negociação de pontos de vista, de valores, de sentidos.

O significado de informações é alcançado intersubjetivamente (KOBASHI, 2007), ou seja, na relação de compartilhamento de sentidos, valores, ideias entre sujeitos. Segundo Bakhtin (1986), a língua é atividade social que se funda nas necessidades de comunicação. Sem linguagem não há comunicação e, logo, não há fluxo e recepção de informação (KOBASHI, 2007). Nessa perspectiva, o mundo das trocas simbólicas metaforizado por Bakhtin para se referir às relações dialógicas é o princípio resgatado aqui para a explanação da ideia de informação como um fenômeno social.

Utilizando o modelo dialógico para fundamentar os processos representacionais recorrentes em ambientes folksonômicos – cenário de análise da investigação – observa-se que o gesto comunicativo aferido pelos sujeitos de um ambiente folksonômico, sustentado pela linguagem (de indexação), revela a situação de diálogo instaurada entre usuários. Os fenômenos informacionais presentes nos ambientes sociais semânticos dotados de folksonomias são orientado pela dinâmica enunciativa entre sujeitos portadores de discursos, portanto, pelas relações dialógicas que ali se estabelecem.

Para compreender de que forma este diálogo é percebido pelos sujeitos do ambiente folksonômico, buscou-se evidências das relações interdiscursivas em torno da indexação social desempenhada pelos usuários do *Delicious* que integram a amostra de sujeitos da pesquisa. Ao serem questionados se eles acreditam que suas ações comunicativas podem

influenciar os outros usuários e, conseqüentemente, todo o sistema, houve posicionamentos divergentes entre os sujeitos entrevistados. Suas respostas possibilitaram visualizar pelo menos dois grupos de usuários que emitiram julgamentos diferentes.

Os indivíduos do primeiro grupo pensam que não há nenhum tipo de influência ou mudança em suas ações que podem ser justificadas pela presença e pela demanda informacional dos outros usuários do *Delicious*. Eles também não acreditam que suas ações de adicionar *bookmarks* e etiquetar um item informacional possam exercer influências naqueles usuários que adicionam e etiquetam itens semelhantes.

Não, não acredito nisso. Cada um cataloga da maneira que mais lhe convém. (U5)

Não, não creio. A *tag* tem valor e sentido diferente para cada um [...] independente do contato com outros usuários. (U9)

No segundo grupo estão os entrevistados que acreditam serem influenciados pelas ações comunicativas dos outros usuários do *Delicious* e que, da mesma forma, podem preponderar as ações dos outros. Estes entrevistados acreditam que há mais que uma consciência interna agindo sobre os sujeitos ao decidir os conteúdos informativos e metainformativos utilizados (ou descartados) no *Delicious*. O próprio ambiente e os outros usuários do software social, de alguma forma, estabelecem uma situação de interação e trocas simbólicas – ainda que imperceptível aos usuários – que contribui na construção de sentidos e, conseqüentemente, influencia as decisões de cada sujeito.

Acho que sim [...] como procuro usar termos que facilitem a minha busca, e meus seguidores, em sua maioria, também são bibliotecários ou estudantes de bíblia acho que eles também usariam os mesmos termos... Afinal agimos dentro uma mesma realidade conceitos [...] mas é só uma suposição [...] uma espécie de inconsciente coletivo. (U3)

Sim, geralmente quem estuda usabilidade também busca conhecimento em outras áreas que também me dizem respeito. [...] Tem grandes chances de o vocabulário de *tags* utilizado por um [dos usuários] ir se ajustando ao vocabulário dos outros. (U4)

Apesar de não usarem em nenhum momento o conceito “diálogo” para se referir a essa interação entre usuários ou fazerem menções diretas acerca do gesto interlocutivo estabelecido pela dinâmica da linguagem (de indexação) no *Delicious*, os sujeitos entrevistados do segundo grupo mostraram indícios de compreender a força interdiscursiva que fundamenta as ações comunicativas dentro do software social.

Nas falas supracitadas, há, por exemplo, o entrevistado U3 que ressalta uma realidade comum entre os sujeitos, aqueles que participam e agem dentro de uma “mesma realidade de conceitos”, isto é, pessoas que trabalham com os mesmos objetos e discutem os mesmos assuntos, logo, compartilham os mesmos termos. O entrevistado U4 expressa a ideia de “ajuste de vocabulário”, o que podemos remeter à negociação – léxica e semântica – da linguagem através da dialogização, assim como defende Bakhtin, ao descrever as relações dialógicas.

Esta negociação do valor sógnico das *tags* seria a principal evidência empírica do princípio dialógico agindo na folksonomia. Seria a situação em que emerge o contrato implícito de significados atribuídos pelos usuários (QUINTARELLI, 2005) e, desse modo, motivando uma reflexão aprofundada para os estudos acerca da representação da informação de como os significados de informações se estabelecem.

Baseando-se em Bakhtin (c1981), pode-se comparar esse movimento de entrelaçamento das falas – um movimento intertextual – presente na dinâmica de organização do *Delicious*, ao movimento discursivo indireto não demarcado, descrito pelo linguista russo para se referir a uma manifestação do dialogismo. Seria uma dimensão do fenômeno dialógico nas instâncias comunicativas dos sujeitos em que um discurso sofre influências de outros discursos, porém não há uma separação nítida da influência dos outros discursos, não há demarcações nítidas entre as vozes. É o que Bakhtin chama de bivocalidade – ou discurso bivocal.

Observa-se nas falas dos entrevistados aspectos do discurso bivocal presente nas relações dialógicas que se manifestam na linguagem de indexação do *Delicious*. Lembrando que a própria filosofia folksonômica possibilita o diálogo na constituição da linguagem de indexação, a estratégia democratizada de organização da informação, presente na folksonomia, favorece a participação de todos os sujeitos no diálogo sustentado pelo vocabulário folksonômico, isto é, o conjunto de *tags* criadas e utilizadas pelos usuários.

Porém, apesar de a folksonomia evidenciar pluralidade de vozes que constituem os enunciados, é tarefa difícil identificar a contribuição de cada sujeito na constituição do significado de cada *tag*. Por isso ela se caracterizaria por um discurso indireto livre, um discurso não demarcado, de difícil identificação das vozes – em que até os próprios sujeitos

da esfera comunicativa se mostram reticentes em dizer qual sua parcela de contribuição na atribuição de significado às *tags* bem como os indícios da influência dos outros usuários do *Delicious* em suas manifestações enunciativas.

Com essas explicações, acredita-se ter contribuído com uma discussão que apenas se inicia. A folksonomia, este modelo de organização orientado pelo universo pragmático da linguagem, suscita ao campo da organização da informação profundas reflexões acerca da mediação e uso da informação, de práticas de organização, dos papéis desempenhados pelos sujeitos e da própria ação de representar informações. O que se reflete diretamente nos objetos, produtos e serviços estudados pela ciência da informação.

Buscou-se sintetizar no QUADRO 6 a relação entre os elementos do universo teórico de Mikhail Bakhtin e evidências empíricas coletadas ao longo do trabalho de campo, o que possibilitou traçar rudimentos acerca de implicações teóricas para o campo da ciência da informação – mais precisamente para os processos de representação da informação – que ora começa a se desvelar.

QUADRO 6 – Resultado da análise e implicações para a ciência da informação

PENSAMENTO DIALÓGICO	REPRESENTAÇÃO DA INFORMAÇÃO (INDEXAÇÃO SOCIAL)	
	EVIDÊNCIAS EMPÍRICAS ( <i>DELICIOUS</i> )	IMPLICAÇÕES PARA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
ALTERIDADE	RECONHECIMENTO DO “OUTRO”.	TER CONSCIÊNCIA DO “OUTRO” É UM PRINCÍPIO FUNDAMENTAL PARA OS PROCESSOS DE REPRESENTAÇÃO DA INFORMAÇÃO.
	COMUNICAÇÃO (DIRETA/INDIRETA) PELOS USUÁRIOS DO AMBIENTE FOLKSONÔMICO. O RECONHECIMENTO, IDENTIFICAÇÃO E ESTRANHAMENTO DO <i>OUTRO</i> , MEDIADO PELA LINGUAGEM.	SE O PRODUTO DA REPRESENTAÇÃO DOCUMENTÁRIA É CONSTRUÍDO PARA SERVIR COMO LINGUAGEM, ESTA SERÁ O MEIO DE INTERAÇÃO COM UM “OUTRO” (SEJA UM INDIVÍDUO, UMA INSTITUIÇÃO, UM SISTEMA ETC.).
ENUNCIADO/ENUNCIÇÃO	AS <i>TAGS</i> E SEUS VALORES AGREGADOS.	ATENTAR PARA A CONDIÇÃO SÓCIO-HISTÓRICA DA LINGUAGEM (LOGO, DA INFORMAÇÃO DOCUMENTÁRIA) E PARA AS COMPLEXAS DINÂMICAS DE APROPRIAÇÕES SENTIDOS AO LONGO DO TEMPO (DIACRONIA) É FUNDAMENTAL PARA A EVOLUÇÃO E APERFEIÇOAMENTO DOS INSTRUMENTOS DE REPRESENTAÇÃO DA INFORMAÇÃO.
	AS <i>TAGS</i> DE UMA FOLKSONOMIA REVELAM AS MARCAS DA SUBJETIVIDADE. APESAR DE A ETIQUETAGEM ACONTECER EM UM AMBIENTE COLETIVO, A ATRIBUIÇÃO DE SIGNIFICADO A UMA <i>TAG</i> É HISTORICAMENTE INDIVIDUAL E ÚNICA.	
POLIFONIA	REFLEXOS DE UMA COLETIVIDADE.	ESSE FUNDAMENTO AMPLIA A REFLEXÃO ACERCA DA MULTIPLICIDADE DE SENTIDOS INERENTE ÀS UNIDADES TERMINOLÓGICAS NOS CONTEXTOS DE INFORMAÇÃO.
	CADA <i>TAG</i> É UMA ARENA ONDE DISTINTAS IDEOLOGIAS, VISÕES DE MUNDO E PERCEPÇÕES SE REAGEM. A LÓGICA FOLKSONÔMICA POSSIBILITA UMA FLUENTE NEGOCIAÇÃO DE SIGNIFICADOS PARA AS <i>TAGS</i> , DE FORMA EQUIPOLENTE.	TAMBÉM SUSCITA QUESTÕES ACERCA DA EQUIDADE DE PONDERAÇÕES SÍGNICAS ALMEJADA NO UNIVERSO CONCEITUAL DOS PROCESSOS E INSTRUMENTOS DE REPRESENTAÇÃO DOCUMENTÁRIA, UMA VEZ QUE ELES TENDEM A SER HIERARQUICAMENTE AUDITADOS.
DIALOGISMO	DIÁLOGOS E RELAÇÕES DE SENTIDO.	O PRINCÍPIO DAS RELAÇÕES DIALÓGICAS PODE CONTRIBUIR PARA O AMADURECIMENTO DE DISCUSSÕES JÁ EXISTENTES NO CAMPO, REFORÇANDO O VIÉS PRAGMÁTICO DOS PROCESSOS DE REPRESENTAÇÃO DA INFORMAÇÃO E REITERANDO À CENA A PREMISSA DE “INFORMAÇÃO COMO FENÔMENO SOCIAL”.
	AS PRÁTICAS COMUNICATIVAS NO AMBIENTE FOLKSONÔMICO EXPLORAM A PREMISSA DE QUE O SIGNIFICADO DE INFORMAÇÕES E METAINFORMAÇÕES É ALCANÇADO INTERSUBJETIVAMENTE, POR VIA DAS TROCAS SIMBÓLICAS E DO DIÁLOGO PERMANENTE.	COM ESSAS APROXIMAÇÕES TEÓRICAS, ESPERA-SE ILUMINAR NA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO OS PRESSUPOSTOS DE QUE O SENTIDO DE INFORMAÇÕES NÃO SE ENCONTRA NO INTERIOR DA CONSCIÊNCIA, MAS SIM NAS INTERAÇÕES SOCIAIS, NAS TROCAS SIMBÓLICAS E NA REFLEXÃO QUE CADA INDIVÍDUO TEM SOBRE A EXISTÊNCIA DE UM OUTRO.

Chega-se ao fim deste capítulo ressaltando os conceitos de linguagem e diálogo na obra de Bakhtin, que muito ajudou nas explanações desenvolvidas aqui. O diálogo é a metáfora de Bakhtin para tratar a coletividade imbricada na fala do sujeito, é uma maneira de posicionar sua teoria das relações dialógicas sustentadas pela linguagem. Por ser construída socialmente e estando em constante evolução, a linguagem sempre irá refletir a ideologia do contingente social que lhe dá vida.

Esta seria a lógica que norteia os processos de organização nos sistemas folksonômicos. A linguagem – como a base da arquitetura semântica das folksonomias – constitui-se por meio de significados compartilhados e negociados entre os sujeitos que a usam. Em outras palavras, as práticas de indexação nos espaços sociais semânticos dotados de folksonomias revelam o poder da linguagem como meio de interação para alcançar significados de informação nos processos de organização documentária.

A tríade “sujeitos, informação e metainformação” equilibra as manifestações interlocutivas instauradas nos sistemas folksonômicos. Dessa forma, o diálogo na folksonomia – possibilitado pelo uso da linguagem de indexação – caracteriza-se por um movimento orgânico, assimétrico e constante, embora polifônico.

## 9 CONCLUSÃO

No conto de Jorge Luis Borges, citado na introdução deste trabalho, o tão enigmático Aleph, que se encontra no porão de uma casa, é designado como um dos pontos do espaço que contém todos os outros pontos. O morador da referida casa soube, ainda na infância, que havia um mundo abaixo de seus pés. No porão da sala de jantar, debaixo da escada, existia uma pequena esfera onde se poderia ver todas as coisas do universo (BORGES, 2001).

Nos dias de hoje, o personagem de Borges, descobridor do Aleph, não precisaria mais descer até o porão e deitar-se sob os degraus da escada para ter acesso ao infinito universo de elementos existente em nossa realidade. As representações de todas as coisas do mundo já não necessitariam mais serem experienciadas apenas no porão da residência localizada na Rua Garay, como narra Borges em seu célebre conto. Hoje, os novos pontos de interconexão entre as pessoas e objetos (passíveis de digitalização) existentes no mundo podem ser acessados por qualquer dispositivo tecnológico que estabeleça uma conexão com a Rede Mundial de Computadores – a Internet.

Algumas são as ciências que tentam definir a natureza tecnológica da Internet, isto é, se ela seria uma tecnologia sustentada, uma previsível evolução dos instrumentos e suportes de mediação de informação até então existentes, ou se ela seria uma tecnologia de ruptura, um produto/serviço que rompe com a cadeia de tecnologias de informação existente, trazendo um novo conjunto de atributos que permitiram extrapolar as concepções de comunicação, difusão, compartilhamento, sistema, entre outros.

Muitas são as ciências que se dedicam a conhecer, compreender e estudar os impactos que a tecnologia Internet causou em todos os âmbitos da sociedade, desde sua implementação e propagação, na segunda metade do século passado. O uso desta plataforma de serviços, desenvolvida com base na arquitetura de redes – por isso o nome Internet – gerou (e continua gerando) consequências na sociedade contemporânea que afetam desde as mais simples atividades culturais, como assistir a um concerto de música ao vivo, pela tela do telefone celular; passando pelas ações de aprendizagem e ensino nas escolas e universidades, como o uso de enciclopédias *online* ou a participação em uma teleconferência entre pesquisadores; até

o mundo dos negócios, a exemplo das milionárias transações comerciais feitas através de uma conexão na Internet.

Na ciência da informação, a Internet é o elemento central de diversas pesquisas ligadas à tecnologias que influenciam diretamente os processos, fluxos e mediações de informação. Mais que isso, a Internet se tornou o sustentáculo da dimensão conhecida como ciberespaço (LÉVY, 1999), o cenário virtual onde também se efetivam fenômenos de informação, isto é, um ambiente que favorece mediações e práticas informacionais. Em outras palavras, a Internet – e seus desdobramentos, como a *World Wide Web* – transcende a alcunha de objeto de pesquisa para também se transformar em um ambiente de pesquisa para a ciência da informação. Este é o caso recorrente neste trabalho, a Internet, mais precisamente a WWW, é o cenário onde ocorrem os fenômenos estudados.

O contínuo progresso das tecnologias de informação e comunicação tem direcionado a atenção dos profissionais e pesquisadores da ciência da informação – que lidam com as questões de organização e recuperação da informação – para tópicos de pesquisa tais como a *Web Semântica* e a *Folksonomia* (SOUZA, 2007, p. 118).

A organização da informação na *Web* é tema de inúmeras discussões e estudos na grande área biblioteconomia e ciência da informação. A filosofia que rege o uso de tal ambiente aliada às múltiplas possibilidades propiciadas pela tecnologia das redes reconfigura os princípios de organização de informação, até então existentes para atender os ambientes físicos. De certo, o ambiente *Web*, visto como um ambiente de mediações, trocas e fluxos de informação, exige estudos práticos e aplicáveis bem como desdobramentos de pensamentos mais complexos para tratar a questão da organização do conhecimento e representação da informação na *Web*.

Como foi exposto, ao longo desta dissertação, folksonomia é o nome dado ao modelo de organização de informações vigente em ambientes sociais semânticos da *Web* caracterizados pela descentralização das ações de representação, pelo compartilhamento de conteúdos, formação de redes semânticas, pelo alto grau de interatividade e pela ausência de regras ou instrumentos de controle de vocabulário. A expressão também é usada para nomear o resultado da representação da informação nesses ambientes, isto é, o conjunto de termos – as etiquetas (*tags*) – atribuídas aos recursos de informação (*webpages*, textos, imagens, vídeos, urls) presentes na *Web*.

Adotou-se neste trabalho a expressão indexação social para se referir à ação de representação da informação no ambientes folksonômicos. Seria a ação desempenhada pelos usuários do sistema, ao atribuírem etiquetas aos recursos de informação, rotulando esses objetos digitais para que seja possível uma futura recuperação dos mesmos.

Ainda que não esteja totalmente claro, no campo da ciência da informação, o modelo de classificação distribuída conhecido por folksonomia não é uma tentativa de substituição dos tradicionais modelos de organização da informação auditados no mundo físico.

Quintarelli (2005, *online*) esclarece que folksonomia não pretende ser “a solução para todos os problemas de classificação, e não é uma alternativa para os sistemas de classificação tradicionais que os bibliotecários têm projetado nos últimos anos”. Ela necessita ser encarada como “uma ferramenta poderosa e inovadora, que deve ser aplicada somente sob certas circunstâncias, considerando suas próprias propriedades específicas e as diferenças em relação a outros esquemas de classificação bem como a taxonomias e classificação facetada<sup>59</sup>.”

A presente pesquisa buscou focar as ações de representação da informação desempenhadas pelos usuários do ambiente folksonômico mantido pela ferramenta social *Delicious*, isto é, centrou-se no movimento interlocutivo engendrado pela indexação social. Lançando mão da moldura teórica do linguista russo Mikhail Bakhtin, procurou-se aqui problematizar e discutir a natureza dialógica da indexação social.

A partir de uma contextualização teórica centrada nos estudos em representação da informação – tão vitais à ciência da informação – iniciou-se a discussão deste trabalho. Enveredando-se pelos caminhos traçados de antemão por aqueles que defendem uma abordagem sígnica para tratar a informação, procurou-se com isso preparar o leitor para os temas dos capítulos seguintes.

Foram apresentados, então, os fundamentos do dialogismo, construídos por Mikhail Bakhtin. O autor desenvolve um rico arcabouço teórico tendo como objeto de estudo a linguagem.

---

<sup>59</sup> “Folksonomies are not the solution to every modern problem of classification and they are not alternative to the traditional classification schemes librarians have designed over the years [...] a powerful and innovative tool that should be applied only under the right circumstances and considering their own specific properties and the differences in respect to other classification schemes as taxonomies and faceted classification.”

Bakhtin adota a perspectiva pragmática para compreender os fenômenos da linguagem, ele argumenta que a língua é um fenômeno social, histórico e ideológico e que a comunicação verbal jamais poderá ser compreendida fora desse vínculo com a situação concreta.

Conforme Bakhtin, a língua em seu uso prático está vinculada a um conteúdo ideológico. O autor vê a língua imersa na realidade enunciativa concreta, servindo aos propósitos comunicacionais do locutor. Não importa a forma linguística invariável, mas sua função em um dado contexto.

As relações de sentido instauradas pela interação entre enunciados (discursos), formalizadas pela linguagem, são a instância reveladora do mundo de trocas simbólicas metaforizado por Bakhtin, recebendo o nome de dialogismo.

Para Bakhtin a linguagem seria de natureza essencialmente dialógica - “esta seria também uma característica essencial das folksonomias” (GRACIOSO, 2010, p. 144). Dessa forma, encontrou-se respaldo teórico na tradição pragmática da linguagem para auxiliar na incursão reflexiva que se pretendeu fazer.

Uma vez discutidas as bases teóricas que orientariam o trabalho, empenhou-se em reunir evidências empíricas que comprovassem – ou pelo menos indicassem – as ponderações acerca da natureza dialógica da indexação social. Dessa forma, após a escolha do software social orientado pela lógica folksonômica de organização de informações – o *Delicious* – deu-se início às estratégias de coleta e análises de dados.

No oitavo capítulo desta dissertação, foram estabelecidos os diálogos necessários para alcançar os objetivos pretendidos. Dentro do universo conceitual do pensamento dialógico, apresentado no terceiro capítulo, houve aqueles conceitos que se sobressaíram no momento do diálogo, que facilitaram a aproximação da teoria com o universo empírico, estabelecendo pontes de onde puderam ser estruturadas as ideias e ensejadas as reflexões. São esses conceitos: a alteridade, o enunciado, a enunciação, a voz, a polifonia e o dialogismo (QUADRO 6).

Sendo assim, seguindo o roteiro de objetivos, iniciou-se por investigar as estratégias de indexação praticadas pelos usuários da ferramenta social *Delicious*. Percebeu-se que as

práticas de comunicação, mediadas pela indexação social no referido sistema folksonômico, são caracterizadas pela intervenção indireta, em outras palavras, pela não comunicação explícita e pela ausência de diálogos (no sentido estrito da palavra).

Os usuários demonstraram ter uma considerável noção de que estão estabelecendo entre si uma situação interlocutiva. A percepção e a constituição de si a partir do(s) *outro(s)* se evidenciaram através da observação das estratégias traçadas pelos usuários para organizar os conteúdos adicionados às suas contas no *Delicious*.

Verificou-se, por exemplo, a consciência de que a organização dos seus recursos de informação (*bookmarks*) é orientada pelo conhecimento prévio que eles carregam de determinado assunto: se for um tema/assunto que eles dominam, as etiquetas por eles utilizadas serão mais precisas, mais fieis ao conteúdo dos recursos de informação e, logo, mais representativas. Percebeu-se também noções elementares de exaustividade e controle de vocabulário na representação da informação, quando eles expressaram que procuram não variar muito os termos nem acrescentar etiquetas exageradamente aos recursos, “pois senão, não encontro depois”, revela um dos sujeitos entrevistados.

Se agrupando – ainda que de forma involuntária – por meio dos assuntos e temáticas de interesse compartilhadas entre si e os sujeitos da pesquisa, os entrevistados revelaram praticar estratégias de monitoramento de *tags* – para se inteirarem dos recursos de informação (no caso do *Delicious*, os *bookmarks*) que estariam sendo marcados com alguma determinada *tag*. Também fazem visitas esporádicas nos perfis de outros usuários do *Delicious*, mas para isso, se orientam pelas informações contidas nos perfis dos usuários e não pela identidade demográfica do usuário.

As situações interlocutivas instauradas entre os indivíduos são consequência das informações das quais eles decidem se apropriar ou descartar a partir das identidades informacionais dos sujeitos, em outras palavras, os usuários dos sistemas folksonômicos se deixam desvelar-se por suas identidades informacionais, logo, eles procuram ponderar e valorizar a identidade do outro, pautando-se nas informações de interesse do(s) outro(s). Isso levou a constatar a natureza alteritária das ações comunicativas dos usuários e, conseqüentemente, a natureza interlocutiva da indexação social.

Os usuários da pesquisa demonstraram entender que nos ambientes sociais semânticos a aceção de informações e as estratégias de organização são construções socialmente orientadas pela coletividade. São manifestações de uma multiplicidade de vozes que emergem para a formação do conhecimento social, um conhecimento que não está em consciência individual, ao contrário, encontra-se no diálogo entre sujeitos, na interdiscursividade.

As relações dialógicas estabelecidas entre enunciados (discurso) seriam o modo de funcionamento real da linguagem, isto é, a instância da produção de sentidos. Estas relações de sentido instituídas nas ações comunicativas são evidenciadas na prática da indexação social quando, por exemplo, os usuários revelam a noção do acordo semântico no uso da linguagem de indexação pelas comunidades de prática que se formam nos sistemas folksonômicos. Os sujeitos da pesquisa acreditam que têm uma grande possibilidade do “vocabulário de *tags* de um usuário ir se ajustando” ao vocabulário de uma maioria, indiciando, dessa forma, a natureza dialógica da indexação social.

Alicerçando-se no conceito polifonia presente no pensamento dialógico tentou-se estruturar considerações teóricas acerca do gesto comunicativo dos sujeitos do ambiente folksonômico *Delicious*, bem como da condição polifônica das folksonomias. Mostrou-se que o movimento interdiscursivo ensejado pela indexação social se fundamenta na multiplicidade de vozes que tomam um posicionamento, se questionam e se debatem e, por conseguinte, buscam um acordo, um pacto.

No entanto, o caráter supremo dessa situação sociointerativa não está na heterogeneidade das vozes (heteroglossia), também não está nas diferenças ideológicas que emergem de cada sujeito, que se desvela em cada voz, mas sim na equidade do diálogo. Todos os usuários que agem em um ambiente regido pela lógica folksonômica exercem ponderações discursivas de igual valor na conjuntura comunicativa, é dizer, não há vozes centralizadoras nos espaços sociais semânticos que possam decidir os significados das etiquetas. E mais, por se tratar de sistemas orgânicos e dinâmicos, todo o universo significativo que permeia cada *tag* é constantemente discutido e contratado por uma coletividade.

Ao fazer a aproximação entre os processos representacionais para fins de organização, presentes em sistemas baseado em folksonomias, e a teoria dialógica de Mikhail Bakhtin, buscou-se contribuir para um discurso que já vem sendo investigado e trabalhado no campo –

ainda que por via de outros autores e teorias – mas que, aos poucos, vem se estabelecendo na condição de orientação teórica na ciência da informação.

Seria um discurso guiado pelos aspectos pragmáticos da informação cujo principal pressuposto gira em torno da intersubjetividade para alcançar significados de informações. Dito de outra forma, o *status* informação implica uma negociação de sentido entre sujeitos, implica também trazer à cena as questões sócio-históricas e pragmáticas que permeiam o universo dos signos.

Os ambientes folksonômicos parecem ressaltar essas características da informação, ao propiciarem à própria comunidade de usuários estabelecer contratos de significados de informação objetivando a organização. A indexação social, como ação motriz desses sistemas, bem como todos os outros aspectos e singularidades da folksonomia, abrem caminho para se pensar no campo da ciência da informação a orientação pragmática da representação da informação e como isso pode ser aplicado aos nossos produtos e serviços gerados pela área.

Por se tratar de assuntos bastante complexos, acredita-se que alguns pontos tenham sido elucidados e outros revelarm-se merecedores de maior aprofundamento. Obviamente todo esse esforço foi só mais um pequeno passo frente às discussões acerca de fundamentos teóricos para o campo da representação da informação. Nesse sentido, espera-se que esta pesquisa contribua e incentive mais investigações sobre as temáticas aqui abordadas.

## REFERÊNCIAS

ABADAL, Ernest; CODINA, Lluís. *Bases de datos documentales: características, funciones y método*. Madrid: Síntesis, 2005. 220 p.

ALEXA. *Alexa Web Information Company*. 2010. Disponível em: <<http://www.alexa.com>>. Acesso em: 26 abr. 2010.

ALMEIDA, João Ferreira de; PINTO, José Madureira. Da teoria à investigação empírica: problemas metodológicos gerais. In: SILVA, A. S.; PINTO, J. M. (Org.). *Metodologia das ciências sociais*. 4. ed. Porto: Afrontamento, 1990. p. 55-78.

ALVARENGA, Lídia. Representação do conhecimento na perspectiva da Ciência da Informação em tempos e espaços digitais. *Enc. Bibli.*, n. 15, v. 8, 2003. Disponível em: <<http://www.periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/97>>. Acesso em: 12 jun. 2008.

AQUINO, Maria Clara. A folksonomia como hipertexto potencializador de memória coletiva: um estudo dos *links* e das tags no de.licio.us e no Flickr. *Liinc em revista*, v. 4, n. 2, p. 303-320, set. 2008. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/liinc/index.php/liinc/issue/view/34>>. Acesso em: 10 dez. 2009.

ARAÚJO, Carlos Alberto A. Correntes teóricas da ciência da informação. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 38, n. 3, p. 192-204, set./dez. 2009. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/1719>>. Acesso em: 25 jul. 2010.

ARAÚJO, Vânia Maria Rodrigues Hermes de. *Sistemas de recuperação da informação: nova abordagem teórico conceitual*. 1994. 240 p. Tese (Doutorado) – Faculdade de Comunicação, Centro de Filosofia e Ciências Humanas, Universidade Federal do Rio de Janeiro, 1994.

AUTHIER-REVUZ, J. Hétérogénéité montréalaise et hétérogénéité constitutive: éléments pour une approche de l'autre dans Le discours. *DRLAV, Revue de Linguistique*, n. 26, 1982, p. 91-151. *apud* FLORES, V. N. Dialogismo e enunciação: elementos para uma epistemologia da lingüística. *Linguagem & Ensino*, Pelotas, v. 1, n. 1, p. 3-32, 1998.

BAKHTIN, Mikhail (V. N. Voloshinov). *Marxismo e filosofia da linguagem*. 3. ed. Tradução de M. Lahud e Y. F. Vieira. São Paulo: Ed. HUCITEC, 1986. 196 p.

BAKHTIN, Mikhail. *Estética da criação verbal*. 2. ed. Tradução de Maria Ermantina Galvão G. Pereira. São Paulo: Martins Fontes, 1997. 414 p.

\_\_\_\_\_. *Problemas na poética de Dostoievski*. Tradução de Paulo Bezerra. Rio de Janeiro: Forense-Universitária, 1981. 239 p.

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

BARANOW, Ulf Gregor. Perspectivas na contribuição da lingüística e de áreas afins à ciência da informação. *Ciência da informação*, Brasília, v. 12 n. 1, p. 23-35, 1983.

BARRETO, Aldo Albuquerque. Os documentos de amanhã: a metáfora, a escrita e a leitura nas narrativas em formato digital. *Data Grama Zero*, Brasília, v. 10, n. 1, fev. 2009. Disponível em: <[http://dgz.org.br/fev09/F\\_I\\_art.htm](http://dgz.org.br/fev09/F_I_art.htm)>. Acesso em: 1º abr. 2010.

\_\_\_\_\_. Uma história da ciência da informação. In: TOUTAIN, L. M. B. B. *Para entender a ciência da informação*. Salvador: EDUFBA, 2007. p. 13-34.

BARROS, Diana Luz Passos de. Dialogismo, polifonia e enunciação. In: BARROS, Diana Luz Pessoa de; FIORIN, José Luiz (Org.). *Dialogismo, polifonia, intertextualidade: em torno de Bakhtin*. 2. ed. São Paulo: Ed. Universidade de São Paulo, 2003. p. 1-9.

\_\_\_\_\_. Contribuições de Bakhtin às teorias do discurso. In: BRAIT, Beth (Org.). *Bakhtin, dialogismo e construção de sentido*. 2. ed. rev. Campinas, SP: Ed. UNICAMP, 2005. p. 25-36.

BASSO, C. A. M.; SILVA, S. R. P. Uma proposta para a evolução de ontologias a partir de folksonomias. In: BRAZILIAN SYMPOSIUM ON MULTIMEDIA AND THE WEB, 14.; WORKSHOP ON THESIS AND DISSERTATIONS, 7., Vila Velha: SBC, 2008. v. 2. p. 197-200.

BAUER, Martin W.; AARTS, Bas. A construção do corpus: um princípio para a coleta de dados qualitativos. In: BAUER, Martin W.; GASKELL, George. *Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som: um manual prático*. Rio de Janeiro: Vozes, 2002. p. 39-63.

BENTES PINTO, Virginia *et al.* "Netnografia": uma abordagem para estudos de usuários no ciberespaço. In: CONGRESSO NACIONAL DE BIBLIOTECÁRIOS, ARQUIVISTAS E DOCUMENTALISTAS, 9., 2007, Açores-Portugal. *Anais...* Lisboa: APBAD, 2007. p. 79-95.

BERGER, Peter; LUCKMAN, Thomas. *A construção social da realidade*. Tradução de Floriano de S. Fernandes. 9. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 1991.

BEZERRA, Paulo. Polifonia. In: BRAIT, Beth. (Org.). *Bakhtin: conceitos-chave*. São Paulo: Contexto, 2007. p. 191-200.

BLATTMANN, Úrsula; SILVA, Fabiano Couto Corrêa da. Colaboração e interação na Web 2.0 e biblioteca 2.0. *Revista ACB: biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis*, v. 12, n. 2, p. 191-215, jul./dez. 2007.

BORGES, Jorge Luis. *O Aleph*. Tradução de Flávio J. Cardozo. São Paulo: Globo, 2001.

BRAIT, Beth. Bakhtin e a natureza constitutivamente dialógica da linguagem. In: \_\_\_\_\_ (Org.). *Bakhtin, dialogismo e construção de sentido*. 2. ed. rev. Campinas, SP: Ed. UNICAMP, 2005. p. 87-98.

BRAIT, Beth; MELO, Rosineide de. Enunciado/enunciado concreto/enunciação. In: BRAIT, Beth (Org.). *Bakhtin: conceitos-chave*. 4. ed. São Paulo: Contexto, 2007. p. 61-78.

BRANDÃO, Helena H. Nagamine. *Introdução à análise do discurso*. 2. ed. rev. Campinas, SP: Ed. UNICAMP, 2004. 122 p.

BRANDIST, Craig. The Bakhtin Circle. In: INTERNET Encyclopedia of Philosophy. 2005. Disponível em: <<http://www.iep.utm.edu/b/bakhtin.htm>>. Acesso em: 08 dez. 2009.

BROWN, Pauline *et al.* The democratic indexing of images. *New Review of Hypermedia and Multimedia*, n. 2, p. 107-120, 1996 *apud* LANCASTER, F. W. *Indexação e resumos: teoria e prática*. Brasília: Briquet de Lemos, 2004. 452 p.

CAIXETA, Mario; SOUZA, Renato Rocha. Representação do conhecimento: história, sentimento e percepção. *Informação & Informação*, Londrina, v. 13, n. 2, p. 34-55, jul./dez. 2008. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/>>. Acesso em: 08 mar. 2010.

CAÑADA, Javier. *Tipologías y estilos en el etiquetado social*. Terremoto.net. Disponível em: <<http://www.terremoto.net/tipologias-y-estilos-en-el-etiquetado-social/>>. Acesso em: 06 abr. 2006.

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

CATARINO, Maria Elisabete; BAPTISTA, Ana Alice. Folksonomia: um novo conceito para organização dos recursos digitais na Web. *Data Gramma Zero*, Brasília, v. 8, n. 3, jun. 2007. Disponível em: <[http://www.dgz.org.br/jun07/F\\_I\\_aut.htm](http://www.dgz.org.br/jun07/F_I_aut.htm)>. Acesso em: 15 set. 2007.

CHARAUDEAU, Patrick. O sujeito voltou. *Boletim UFMG*, Belo Horizonte, ano 36, n. 1697, p. 6, 2010. Entrevista concedida a Vicente Cardoso Jr.

CHERNYI, A. I. On the problems of organization and representation of knowledge. *International Forum on Information and Documentation*, v. 22, n. 4, p. 3-10, 1997 *apud* GOMES, Hagar Espanha. Tendências da pesquisa em organização do conhecimento. *Pesq. Bras. Ci. Inf.*, Brasília, v. 2, n. 1, p. 60-88, jan./dez. 2009. Disponível em: <<http://inseer.ibict.br/ancib/index.php/tpbci/article/viewArticle/16>>. Acesso em: 12 mar. 2010

CLARK, Katerina; HOLQUIST, Michael. *Mikhail Bakhtin*. Tradução de J. Guinsburg. São Paulo: Perspectiva, 1998. 381p.

CORNELIOUS, Ian. Theorizing information for information science. *Annual Review of Information Science and Technology*, v. 36, p. 393-425, 2002.

CRESWELL, John W. *Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto*. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2007. 248 p.

DAHLBERG, Ingetraut. Teoria do conceito. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 7, n. 2, p. 101-107, 1978. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/1680>>. Acesso em: 02 fev. 2010.

DELICIOUS. *Delicious from Yahoo!*. 2010. Disponível em: <<http://www.delicious.com/>>. Acesso em: 15 out. 2010.

DIÁLOGO. In: FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. *Novo Aurélio Século XXI: o dicionário da língua portuguesa*. 3. ed. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1999. p. 676.

DIAS, Eduardo José Wense. (edias@eci.ufmg.br). *Relevância e pertinência* [mensagem pessoal]. Mensagem recebida por rogerotoni@gmail.com em 26 mar. 2010.

\_\_\_\_\_. Contexto digital e tratamento da informação. *Data Grama Zero*, Rio de Janeiro, v. 2, n. 5, p. 1-10, 2001. Disponível em: <[http://dgz.org.br/out01/F\\_I\\_art.htm](http://dgz.org.br/out01/F_I_art.htm)>. Acesso em: 22 fev. 2010.

DIAS, Eduardo José Wense; NAVES, Madalena Martins Lopes. *Análise de assunto: teoria e prática*. Brasília: Thesaurus, 2007. 116 p.

FARACO, Carlos Alberto. *Linguagem e diálogo: as ideias lingüísticas do círculo de Bakhtin*. 2. ed. Curitiba: Criar, 2006. 136 p.

FARROW, John F. All in the mind: concept analysis in indexing. *The indexer*, v. 19, n. 4, p. 243-247, oct. 1995 *apud* DIAS, Eduardo José Wense; NAVES, Madalena Martins Lopes. *Análise de assunto: teoria e prática*. Brasília: Thesaurus, 2007. 116 p.

FÁVERO, Leonor Lopes. Paródia e dialogismo. In: BARROS, Diana Luz Pessoa de; FIORIN, José Luiz (Org.). *Dialogismo, polifonia, intertextualidade: em torno de Bakhtin*. 2. ed. São Paulo: Ed. USP, 2003. p. 49-61.

FEITOSA, Ailton. *Organização da informação na Web: das tags à web semântica*. Brasília: Thesaurus, 2006. 132 p. (Estudos Avançados em Ciência da Informação; v. 2).

FERNANDES, Cleudemar Alves. *Análise do discurso: reflexões introdutórias*. 2. ed. São Carlos: Clara Luz, 2007. 127 p.

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

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. Novo Aurélio Século XXI: o dicionário da língua portuguesa. 3. ed. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1999. 2128 p.

FERREIRA, Sueli Mara S. P. Novos paradigmas e novos usuários da informação. *Ciência da Informação*, v. 25, n. 2, 1995.

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

FIORIN, José Luiz. Interdiscussividade e intertextualidade. In: BRAIT, Beth (Org.). *Bakhtin: outros conceitos-chave*. São Paulo: Contexto, 2006a.

\_\_\_\_\_. *Introdução ao pensamento de Bakhtin*. São Paulo: Ática, 2006b. 144 p.

FLORES, Valdir N. Dialogismo e enunciação: elementos para uma epistemologia da lingüística. *Linguagem & Ensino*, Pelotas, v. 1, n. 1, p. 3-32, 1998.

FOSKETT, Anthony Charles. *A abordagem temática da informação*. Tradução de A. A. Briquet de Lemos. São Paulo: Polígono; Brasília: Ed. Unb, 1973. 330 p.

FOSKETT, D. J. Informática. In: \_\_\_\_\_. *Ciência da informação ou informática?* Rio de Janeiro: Calunga, 1980. p. 9-51.

FREITAS, Maria. Teresa. de Assunção. Bakhtin e Vygotsky: um encontro possível. In: BRAIT, Beth (Org.). *Bakhtin, dialogismo e construção do sentido*. São Paulo: Unicamp, 2005. p. 295-314.

FROTA, Maria Guiomar da Cunha. A delimitação das unidades de análise em ciência da informação. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 27, n. 3, set. 1998.

GARCIA, Mylene Fonseca. *Transtextualidade e dialogismo em Matrix e Admirável Mundo Novo*. 2007. 104 f. Dissertação (Mestrado em Estudos Lingüísticos) – Faculdade de Letras, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2007.

GARDIN, Jean Claude. *SYNTOL*. New Jersey: Rutgers University Press, 1965. 106 p.

GASKELL, George. Entrevistas individuais e grupais. In: BAUER. Martin. W.; GASKELL, George. *Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som: um manual prático*. Rio de Janeiro: Vozes, 2002. p. 64-89.

GIL, Antônio Carlos. *Métodos e técnicas de pesquisa social*. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999. 206 p.

GILL, Rosalind. Análise do discurso. In: BAUER. Martin. W.; GASKELL, George. *Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som: um manual prático*. Rio de Janeiro: Vozes, 2002. p. 244-270.

GIL-LEIVA, Isidoro. A indexação na Internet. *Brazilian Journal of Information Science*, v. 1, n. 2, p. 47-68, jul./dez. 2007. Disponível em: <<http://www.bjis.unesp.br/pt/>>. Acesso em: 15 out. 2009.

GOLDENBERG, Mirian. *A arte de pesquisar: como fazer pesquisa qualitativa em ciências sociais*. 6. ed. Rio de Janeiro: Record, 2002. 107 p.

GOLDER, Scott A.; HUBERMAN, Bernardo A. Usage patterns of collaborative tagging systems. *Journal of Information Science*, v. 32, n. 2, p. 198-208, 2006. Disponível em: <<http://jis.sagepub.com/cgi/content/refs/32/2/198>>. Acesso em: 1º maio 2010.

GOMES, Hagar Espanha. Tendências da pesquisa em organização do conhecimento. *Pesq. Bras. Ci. Inf*, Brasília, v. 2, n. 1, p. 60-88, jan./dez. 2009. Disponível em: <<http://inseer.ibict.br/ancib/index.php/tpbci/article/viewArticle/16>>. Acesso em: 12 mar. 2010.

GONZÁLEZ DE GÓMEZ, Maria Nélide; GRACIOSO, Luciana de Souza. 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

GRACIOSO, Luciana de Souza. Parâmetros teóricos para elaboração de instrumentos pragmáticos de representação e organização da informação na Web: considerações preliminares sobre uma possível proposta metodológica. *InCID: R. Ci. Inf. e Doc.*, Ribeirão Preto, v. 1, n. 1, p. 138-158, 2010.

GRILLO, Sheila Vieira de Camargo. A metalingüística: por uma ciência dialógica da linguagem. *Horizontes*, Bragança Paulista, v. 24, n. 2, p. 121-128, jul./dez. 2006.

GUEDES, Roger de Miranda; DIAS, Eduardo José Wense. Indexação social: abordagem conceitual. *Revista ACB: biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis*, v. 15, n. 1, p. 39-53, jan./jun. 2010.

GUINCHAT, Claire; MENO, Michael *Introdução geral às ciências técnicas da informação e documentação*. Brasília: IBICT, 1994. 540 p.

GUY, Marieke; TONKIR, Emma. Folksonomies: tidyingou tags?. *D-Lib Magazine*, v. 12, n. 1, jan. 2006. Disponível em: <<http://www.dlib.org/dlib/january06/guy/01guy.html>>. Acesso em: 02 maio 2010.

HAMMOND, Tony *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, Yusef. 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.

HIDDERLEY, R.; RAFFERTY, P. Democratic Indexing: an approach to the retrieval of fiction. *Information Services & Use*, v. 17, p. 101-109, 1997.

HJØRLAND, Birger. Domain analysis: a sound-cognitive orientation of Information Science. *Bulletin of the American Society for Information Science and Technology*, v. 30, n. 3, Feb./Mar. 2004.

\_\_\_\_\_. Towards a theory of aboutness, subject, topicality, theme, domain, field, content... and relevance. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, v. 52, n. 9, p. 774-778, 2001.

HOOD, Stephen. Delicious is 5. *Delicious blog*. 2008. Disponível em: <<http://blog.delicious.com/blog/2008/11/delicious-is-5.html>>. Acesso em: 03 maio 2010.

INTERFACE. In: FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. *Novo Aurélio Século XXI: o dicionário da língua portuguesa*. 3. ed. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1999. p. 1124.

JARDIM, José M. Informação e representações sociais. *Transinformação*, Campinas, v. 8, n. 1. p. 15-30, jan./abr. 1996.

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

KATO, David; SILVA, Gledson. *Folksonomia: características funcionamento e aplicações*. [2010?]. Disponível em: <<http://www.terraforum.com.br/biblioteca/Documents/artigo-david-gledson.pdf>>. Acesso em: 22 abr. 2010.

KOBASHI, Nair Yumiko. *Elaboração de informações documentárias: em busca de uma metodologia*. Tese (Doutorado em Ciências), Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, 1994.

\_\_\_\_\_. Fundamentos semânticos e pragmáticos da construção de instrumentos de representação de informação. *Data Grama Zero*, Brasília, v. 8, n. 6, p. 1-10, 2007. Disponível em: <[http://dgz.org.br/dez07/F\\_I\\_art.htm](http://dgz.org.br/dez07/F_I_art.htm)>. Acesso em: 13 mar. 2010.

KOBASHI, Nair Yumiko; FERNANDES, Joliza Chagas. Pragmática lingüística e organização da informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 10., 2009, João Pessoa. [*Anais eletrônicos...*] João Pessoa: Idéia, 2009. p. 663-676. 1 CD-ROM.

KOZINETS, Robert. *Netnography: doing ethnographic research online-info, free book chapters, and more*. 2009. Disponível em: <<http://kozinets.net/archives/357>>. Acesso em: 28 abr. 2010.

KRISTEVA, Julia. A intertextualidade. In: \_\_\_\_\_. *O texto do romance*. Lisboa: Horizonte Universitário, 1984. p. 154-194.

LACERDA, José A. C.; VALENTE, Pedro G. A emergência em sistemas baseados em folksonomias. *Estudos em jornalismo e mídia*, ano 4, n. 2, p. 59-67, jul./dez. 2007.

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

LANCASTER, F. W.; WARNER, A. J. *Information retrieval today*. Arlington: Information Resources Press, c1993. 341 p.

LANGRIDGE, Derek. *Classificação: uma abordagem para estudantes de biblioteconomia*. Rio de Janeiro: Interciência, 2006. 120 p.

LARA, Marilda Lopes Ginez de. *A representação documental: em jogo a significação*. 1993. 133 f. Dissertação (Mestrado) – Escola de Comunicação e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 1993.

LÉVY, Pierre. *A inteligência coletiva: por uma antropologia do ciberespaço*. São Paulo: Loyola, 2000. 212 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: 1º abr. 2010.

MACHADO, Irene. Gêneros discursivos. In: BRAIT, Beth (Org.). *Bakhtin: conceitos-chave*. 4. ed. São Paulo: Contexto, 2007. p. 151-166.

MANESS, Jack M. Library 2.0 theory: web 2.0 and its implication for libraries. *Webology*, v. 3, n. 2, June 2006. Disponível em: <<http://www.webology.ir/2006/v3n2/a25.html>>. Acesso em: 26 mar. 2010.

MARCONDES, Carlos Henrique. Representação e economia da informação. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 30, n. 1, abr. 2001. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0100-1965200100010000](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-1965200100010000)>. Acesso em: 04 mar. 2010.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. *Metodologia científica*. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

MARGAIX ARNAL, Dídac. Conceptos de Web 2.0 y Biblioteca 2.0: origen, definiciones y retos para las bibliotecas actuales. *El Profesional de la Información*, v. 16, n. 2, p. 95-106, 2007. Disponível em: <<http://eprints.rclis.org/archive/00009785>>. Acesso em: 11 maio 2009.

MARTIN, Graeme *et al.* Scenarios and strategies for Web 2.0. *Education + Training*, Leeds, v. 51, n. 5/6, p. 370-380, 2009.

MARTÍNEZ MÉNDEZ, Francisco Javier. *Propuesta y desarrollo de un modelo para la evaluación de la recuperación en Internet*. 2002. Tesis (Doctorado) – Facultad de Ciencias de la Documentación, Universidad de Murcia, 2002. 283 p.

MARTINS, Eleni J. *Enunciação e Diálogo*. Campinas: Editora da UNICAMP, 1990. 196 p.

MASUDA, Yoneji. *A sociedade da informação como sociedade pós-industrial*. Tradução de Kival Chaves Weber e Angela Melim. Rio de Janeiro: Ed. Rio, 1982. 210 p.

MATHES, Adam. 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.

MATTELART, Armand. *História da sociedade da informação*. Tradução de Nicolas Nyimi Campanário. 2. ed. São Paulo: Loyola, 2006. 197 p.

MEJIAS, Ulises 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\\_delicious\\_stu.html](http://ideant.typepad.com/ideant/2004/12/a_delicious_stu.html)>. Acesso em: 10 abr. 2010.

MENDONÇA, Ercilia Severina. A lingüística e a ciência da informação: estudos de uma interseção. *Ciência da informação*, Brasília, v. 29, n. 3, p. 50-70, set./dez. 2000.

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

\_\_\_\_\_. *Mob indexing? Folk categorization? Social tagging?*. 2005. Disponível em: <<http://www.peterme.com/archives/000444.html>>. Acesso em: 02 abr. 2010.

MCGARRY, Kevin. *O contexto dinâmico da informação: uma análise introdutória*. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 1999. 206 p.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. *Pesquisa social: teoria método e criatividade*. Rio de Janeiro: Vozes, 1994. 80 p.

MIOTELLO, Valdemir. Ideologia. In: BRAIT, Beth. *Bakhtin: conceitos-chave*. 4. ed. São Paulo: Contexto, 2007. p. 167-176.

MOREIRA, Manoel Palhares. *Comentários na qualificação de mestrado de Roger de Miranda Guedes*. UFMG/ECI, Belo Horizonte, 03 jul. 2009.

MOURA, Maria Aparecida. Ciência da informação e semiótica: conexão de saberes. *Encontros Bibli*, Florianópolis, volume especial, n. 2, p. 1-17, 2006. Disponível em: <<http://www.periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/viewFile/366/430>>. Acesso em: 12 mar. 2010.

\_\_\_\_\_. 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.

MOURA, Maria Aparecida. *Comentários na qualificação de mestrado de Roger de Miranda Guedes*. UFMG/ECI, Belo Horizonte, 03 jul. 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.

MUCCI, Latuf Isaias. Linguagem. In: CEIA, Carlos (Org.). *E-Dicionário de termos literários*. 2005. Disponível em: <<http://www2.fcs.unl.pt/edtl/verbetes/L/linguagem.htm>>. Acesso em: 05 nov. 2009.

NASCIMENTO, Geysa F. C. L. *Folksonomia como estratégia de indexação dos bibliotecários do del.icio.us*. 2008. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2008. 104 p.

O'REILLY, Tim. *Web 2.0: compact definition?* 2005b. Disponível em: <[http://radar.oreilly.com/archives/2005/10/web\\_20\\_compact\\_definition.html](http://radar.oreilly.com/archives/2005/10/web_20_compact_definition.html)>. Acesso em: 27 mar. 2010.

\_\_\_\_\_. *What Is Web 2.0?: design patterns and business models for the next generation of software*. 2005a. Disponível em: <<http://www.oreillynnet.com/go/web2>>. Acesso em: 06 nov. 2007.

ORLANDI, Eni P. *Análise do discurso: princípios e procedimentos*. 6. ed. Campinas: Pontes, 2005.

ORRICO, Evelyn Goyannes Dill. Interdisciplinaridade: ciência da informação e lingüística. In: PINHEIRO, L. V. R. (Org.). *Ciência da Informação, ciências sociais e interdisciplinaridade*. Brasília: IBICT, 1999. p. 143-154.

ORTEGA, Cristina Dotta; LARA, Marilda Lopez Ginez. A noção de documento: de Otlet aos dias de hoje. In: CONGRESO ISKO – ESPAÑA, 9., 2009, Valencia. *Anais...* Valencia: Editorial UPV, 2009. p. 120-139.

PALIMPSESTOS. In: FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. *Novo Aurélio Século XXI: o dicionário da língua portuguesa*. 3. ed. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1999. p. 1479.

PÉDAUQUE, Roger T. *Document: form, sign and médium, as reformulated for electronic document*. 2003. Disponível em: <[http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic\\_00000594.html](http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_00000594.html)>. Acesso em: 18 abr. 2009.

PINTO, Virgínia Bentes. Indexação documentária: uma forma de representação do conhecimento registrado. *Perspectivas em Ciência da Informação*, Belo Horizonte, v. 6, n. 2, p. 223-234, jul./dez. 2001.

QUINTARELLI, Emanuelle. 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. 2008.

RABER, Douglas; BUDD, John M. Information as sign: semiotics and information science. *Journal of documentation*, London, v. 59, n. 5, p. 507-522, 2003. Disponível em: <<http://www.emeraldinsight.com/Insight/viewContentItem.do;jsessionid=DA555>>. Acesso em: 05 mar. 2010.

RAFFERTY, Pauline; HIDDENLEY, Rob. Flickr and democratic indexing: dialogic approaches to indexing. *Aslib Proceedings*, v. 59, n. 4/5, p. 397-410, 2007. Disponível em: <<http://www.emeraldinsight.com/Insight/viewPDF.jsp.pdf>>. Acesso em: 1º maio 2008.

RECUERO, Raquel. Considerações sobre a difusão de informações em redes sociais na internet. In: CONGRESSO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO NA REGIÃO SUL, 8., 2007. *Anais...* Passo Fundo: Intercom Sul, 2007. p. 1-16.

REITZ, Joan M. *ODLIS - Online dictionary for library and information science*. Libraries Unlimited. 2010. Disponível em: <[http://lu.com/odlis/odlis\\_r.cfm](http://lu.com/odlis/odlis_r.cfm)>. Acesso em: 12 mar. 2010.

ROBREDO, Jaime; CUNHA, Murilo Bastos da. *Documentação de hoje e de amanhã: uma abordagem informatizada da biblioteconomia e dos sistemas de informação*. São Paulo: Global, 1994. 400 p.

RONCARI, Luiz. Prefácio. In: BARROS, Diana Luz Pessoa de; FIORIN, José Luiz (Org.). *Dialogismo, polifonia, intertextualidade: em torno de Bakhtin*. 2. ed. São Paulo: Editora da Universidade de São Paulo, 2003. p. IX-XII

ROWLEY, Jennifer. *A biblioteca eletrônica*. Tradução de A. A. Briquet de Lemos. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 2002. 399 p.

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

SAUSSURE, Ferdinand de. *Curso de lingüística geral*. 19. ed. São Paulo: Cultrix, 1994. 279 p.

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

SCOT PROJECT. *The folksonomy triangle*. Disponível em: < <http://scot-project.org/>>. Acesso em: 17 jul. 2010.

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

\_\_\_\_\_. *Ontology is Overrated: categories, links, and tags*. 2005. Disponível em: <[http://www.shirky.com/writings/ontology\\_overrated.html](http://www.shirky.com/writings/ontology_overrated.html)>. Acesso em: 03 abr. 2010.

SMITH, Gene. *Folksonomy: social classification*. 2004. Disponível em: <[http://atomiq.org/archives/2004/08/folksonomy\\_social\\_classification.html](http://atomiq.org/archives/2004/08/folksonomy_social_classification.html)>. Acesso em: 04 abr. 2010.

\_\_\_\_\_. *Sorting Out Social Classification*. Presented at the 6<sup>th</sup> Information Architecture Summit. 2005. Disponível em: <[http://atomiq.org/etc/folksonomies\\_smith\\_ia\\_summit\\_2005.pdf](http://atomiq.org/etc/folksonomies_smith_ia_summit_2005.pdf)>. Acesso em: 18 abr. 2010.

SOERGEL, Dagobert. Indexing and retrieval performance: the logical evidence. *Journal of the American Society for Information Science*, v. 45, n. 8, p. 589-599, 1994.

SOLIS, Brian. *Introducing the conversation prism*. 2008. Disponível em: <<http://www.briansolis.com/2008/08/introducing-conversation-prism/>>. Acesso em: 29 mar. 2010.

SOUZA, Rosali Fernandez de. Organização do conhecimento. In: TOUTAIN, Lídia M. B. Brandão. *Para entender a ciência da informação*. Salvador: EDUFBA, 2007. p. 103-123.

SPITERI, Louise. Editorial: folksonomies, the Web and search engines. *Webology*, v. 5, n. 3, editorial 17, 2008. Disponível em: <<http://www.webology.ir/2008/v5n3/editorial17.html>>. Acesso: 1º abr. 2010.

STAM, Robert. *Bakhtin: da teoria literária à cultura de massa*. Tradução de Heloísa Jahn. São Paulo: Ática, 2000. 104 p. (Série Temas Literatura e Sociedade; v. 20).

STATCOUNTER. *StatCounter, Global Stats*. 2010. Disponível em: <[http://gs.statcounter.com/#social\\_media-BR-monthly-200904-201004](http://gs.statcounter.com/#social_media-BR-monthly-200904-201004)>. Acesso em: 28 abr. 2010.

TAMMARO, Anna Maria; SALARELLI, Alberto. *A biblioteca digital*. Brasília: Briquet de Lemos, 2008. 378 p.

TEZZA, Cristovão. Polyphony as an ethical categoriy. In: ZYLKO, Boguslaw (Ed.). *Bakhtin & his intellectual ambience*. Gdansk: Wydawnictwo Uniwersytetu Gdanskiego, 2002. p. 292-300 *apud* FARACO, Carlos Alberto. *Linguagem & diálogo: as idéias linguísticas do círculo de Bakhtin*. 2. ed. Curitiba: Criar, 2006. 136 p.

TODOROV, Tzvetan. *Mikhail Bakhtine: le principe dialogique*. Paris: Seuil, 1981.

TRANT, Jennifer. 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.

TREVINO, Erika. *Social bookmarks: personal organization and collective discovery on the Web*. 2006. Thesis (Master of Arts in Communication) – University of Illinois at Chicago, 2006. 93 p.

UNISIST. Princípios de indexação. *Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG*, Belo Horizonte, v. 10, n. 1, p. 83-94, mar. 1981.

VAN AMSTEL, Frederick. Folcsonomia: vocabulário descontrolado, anarquitectura da informação ou samba do crioulo doido?. In: ENCONTRO BRASILEIRO DE ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO, 1., 2007, São Paulo. *Anais...* Disponível em: <<http://www.faberludens.com.br/pt-br/90>>. Acesso em: 20 maio 2009.

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

\_\_\_\_\_. *Folksonomy definition and wikipedia*. 2005. Disponível em: <<http://www.vanderwal.net/random/entrysel.php?blog=1750>>. Acesso em: 22 ago. 2009.

VICKERY, B. C.; VICKERY, A. *Information science in theory and practice*. 3<sup>rd</sup> ed. München: K. G. Saur, 2004. 400 p.

VICKERY, Brian C. *Classificação e indexação nas ciências*. Tradução de Maria C. G. Pirolla. Rio de Janeiro: BNG/Brasilart, 1980. 274 p.

VOSS, Jakob. *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, David. *A nova desordem digital*. Tradução de Alessandra Mussi Araújo. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007. 273 p.

YIN, Robert K. *Case study research: design and methods*. 2<sup>nd</sup>. London: Sage, 1994. 171 p.

## APÊNDICES

## APÊNDICE A – ROTEIRO DA ENTREVISTA

1. Você se interessa pelo tema/assunto “usabilidade”?
2. Você costuma adicionar *bookmarks*, referente a este assunto, em sua conta no *Delicious*?
3. Você costuma agregar usuários à sua *network* (do *Delicious*) por se tratar de pessoas que também se interessam pelo assunto “usabilidade”?
4. Você visita o perfil dos usuários agregados a sua *network* frequentemente?
5. Em média, quanto tempo você gasta para decidir quais termos irá utilizar para etiquetar um *bookmark*? Você consulta algum instrumento (vocabulário específico, sites, dicionários, etc.) para auxiliar na escolha das *tags*?
6. Ao adicionar *bookmarks* na sua conta do *Delicious* o sistema ‘sugere’ alguns termos que foram mais utilizados para etiquetar aquele recurso. Você geralmente aceita e utiliza os termos sugeridos pelo sistema?
7. A respeito do assunto ‘usabilidade’, ao etiquetar um *bookmark* sobre este tema, você tentar buscar coerência, utilizando as mesmas *tags* que você havia atribuído em outros *bookmarks* do mesmo assunto?
8. Você acredita que as *tags* que adiciona aos *bookmarks* podem servir para influenciar os seguidores do seu perfil a utilizarem as mesmas *tags*?
9. Você acredita ser influenciado pelas *tags* utilizadas por outros usuários que também se interessam pelo assunto ‘usabilidade’?
10. Existe algum usuário da sua *network* que você conheça (pessoalmente ou não)? Isso faz diferença na hora de visitar o perfil dessas pessoas e adicionar os mesmos *bookmarks* que elas?

## APÊNDICE B – ETIQUETAS UTILIZADAS PELOS USUÁRIOS

Etiquetas presentes nos <i>bookmarks</i> revocados, a partir da busca realizada com <i>tag</i> 'usabilidade', nas contas dos usuários entrevistados – entre 20 a 30 de abril de 2010.	
Usuários	Etiquetas (tags)
U1	design; blog; webdesign; interface; arquitetura; informação; ai; usabilidade
U2	blog; webdesign; usabilidade
U3	blog; design; information_architecture; internet; interface; usability; webdesign; web2.0; web; arquitetura_da_informação; user_experience; infodesign; infográfico; acessibilidade_digital; acessibilidade; findability; visualização; usabilidade
U4	usabilidade
U5	acessibilidade; webdesign; usabilidade
U6	portifolios; webdesign; design; inspiration; ai; usabilidade
U7	interaction_design; user_experieencie; pesquisa; entrevista; aplicação; por_ler; usabilidade
U8	interface; webdesign; arte; label; form; css; nielson; guide; usability; programming; usabilidade
U9	eyetracking; ux; hci; ux; ai; personas; seo; web2.0; usabilidade
U10	blog; ai; design; webdesign; interface; web; html; wordpress; custom; development; php; post; tips; cms; webdev; 3.0; ux; interface; usability; usabilidade
U11	cursos; curso; online; treinamento; usabilidade
U12	user; experience; linkedin; ux; ui; webdev; web; curso; ma; digital; webdesign; education; treinamento; internet; marketing; mídia; ecommerce; search; mobile; metricas; indicadores; gestão; ai; ia; usabilidade

## APÊNDICE C– PLANO DE COLETA DE DADOS

Atividade	Mediação	Objetivo
Revisão de Literatura	Livros; artigos científicos; relatórios de pesquisa; eventos científicos; teses e dissertações; <i>papers</i> ; <i>emails</i> ; sites e diretórios da Internet.	- Contextualizar e analisar o estado da arte área de conhecimento que a pesquisa se situa.
Pesquisa Documental	Ferramenta social <i>Delicious</i> ; perfis e folksonomias dos usuários selecionados no <i>Delicious</i> ; <i>bookmarks</i> .	- Conhecer e familiarizar com os elementos da pesquisa; Reunir subsídios para auxiliar no alcance dos seguintes objetivos: - Analisar os reflexos da indexação social frente experiência dos usuários na <i>Web</i> ; - Discutir os efeitos da indexação social e sua contribuição para a organização da informação no ciberespaço.
Entrevista Individual	Usuários do <i>Delicious</i> selecionados para compor a amostragem da pesquisa – doze usuários no total.	Reunir subsídios para auxiliar no alcance dos seguintes objetivos: - Investigar as estratégias de indexação dos usuários do <i>Delicious</i> ; - Evidenciar a natureza interlocutiva da indexação social; - Analisar os reflexos da indexação social frente experiência dos usuários na <i>Web</i> .
Observação Não-Participante	Perfis e folksonomias dos usuários selecionados no <i>Delicious</i> ; comportamento e ações dos usuários.	Reunir subsídios para auxiliar no alcance dos seguintes objetivos: - Investigar as estratégias de indexação dos usuários do <i>Delicious</i> ; - Evidenciar a natureza interlocutiva e dialógica da indexação social; - Analisar os reflexos da indexação social frente experiência dos usuários na <i>Web</i> ; - Discutir os efeitos da indexação social e sua contribuição para a organização da informação no ciberespaço.