

## A abordagem dialógica na indexação social

*The dialogical approach in social indexing*

por [Roger de Miranda Guedes](#) e [Maria Aparecida Moura](#) e [Eduardo Jose Wense Dias](#)

**Resumo:** A indexação social é um modelo de indexação orientado pelo usuário, caracterizado pela descentralização dos processos de organização da informação no ambiente Web bem como dos papéis dos sujeitos envolvidos nas esferas de gerenciamento, fluxos e acesso à informação. Buscou-se, nos pressupostos do pensamento dialógico, de Mikhail Bakhtin (1895-1975), insumos teóricos que pudessem elucidar a natureza das ações interdiscursivas recorrentes na indexação social. As investigações pautaram-se no software social, gerenciador de bookmarks, Delicious, onde foi possível coletar dados dos usuários e de seus comportamentos. Observou-se que o posicionamento linguístico-filosófico acerca da linguagem, defendido por Bakhtin, pode auxiliar na compreensão dos fenômenos que envolvem a prática da indexação social.

**Palavras-chave:** Indexação social; Folksonomia; World Wide Web; Estudos da linguagem; Dialogismo.

**Abstract:** The social indexing is a model of user-oriented indexing, characterized by the decentralization of the organization of information in the Web environment as well as the roles of individuals involved in the spheres of management, flow and information access. We tried to find, in the dialogic thinking of Mikhail Bakhtin (1895-1975), theoretical inputs that could elucidate the nature of the interdiscursive actions applied on social indexing. The research was supported by a social software, a bookmarks manager, Delicious, where it was possible to collect data from users and their behaviors. It was observed that the language-philosophical position about language, advocated by Bakhtin, can help to understand the phenomena involving the practice of social indexing.

**Keywords:** Social indexing; Folksonomy; World Wide Web; Language studies; Dialogism.

## Introdução

Ao propiciar um novo olhar em torno da organização da informação o contexto digital ensejou diversas extrapolações reflexivas acerca dos fenômenos de informação, uma situação que tende a acarretar pontos de transbordamentos nos fundamentos da ciência da informação. Se por um lado os avanços – tecnológicos e humanos – ampliam os domínios para produção, armazenamento, organização e disponibilização da informação, por outro lado esta conjuntura alenta os pesquisadores da área a refletir sobre novos aportes teóricos que permitam entender os fenômenos informativos no cenário da World Wide Web ([González de Gómez; Gracioso](#), 2007). As autoras supracitadas acreditam que é preciso argumentar, inclusive, até que ponto as teorias que até então ancoravam a ciência da informação podem contribuir para explorar o contexto virtual em vigor. Esta é a problemática que motivou a investigação em que se baseia este artigo. Aportando-se em uma teoria linguístico-pragmática, mais precisamente o pensamento dialógico de [Mikhail Bakhtin](#), o trabalho explora o modelo de representação da informação orientado pelos usuários – referido aqui por indexação social – presente em ambientes Web 2.0.

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

Nas próximas seções deste texto discorre-se sobre o panorama e tendências em organização da informação na Web, perpassando as classificações sociais e suas variadas designações. Em seguida é apresentada uma síntese do pensamento dialógico de Mikhail Bakhtin. Logo depois relata-se os procedimentos metodológicos bem como a ferramenta social selecionada para a observação dos fenômenos. Adiante, busca-se expor algumas reflexões resultante da abordagem descritiva e exploratória que a investigação possibilitou.

## Web contemporânea

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

Essas características elevaram a Web em nível de fenômeno tecnológico e social sem precedentes. “Os consumidores ... também são os produtores, pois fornecem conteúdo e dão forma à teia” ([Castells](#), 1999, p. 439). Dessa forma, devido ao alto grau de interatividade e liberdade de acesso a Web se configura como uma rede orgânica e viva, sendo moldada aos olhos – e mãos – das centenas de milhares de usuários que a acessam. Na ótica da ciência da informação a Web representa um objeto de estudos pleno de desafios. Se por um lado esta tecnologia age como um meio para guarda, trocas e fluxos de informação em contexto digital, facilitando o acesso e encurtando distâncias de mensagens, por outro, esta mesma facilidade de inserção,

edição, publicação e replicação de informação carece de fundamentos adequados para organização e recuperação.

Desde o seu surgimento a Web vem passando por grandes mudanças, não só no âmbito tecnológico como também por mudanças histórico-sociais centradas no usuário. De uma rede marcada inicialmente pelos interesses comerciais a Web passa a ser vista como uma plataforma de serviços e poderoso meio de comunicação. O que condiz com sua gênese, pois, facilitar estrategicamente o fluxo e o compartilhamento de informação entre comunidades e indivíduos foi um dos objetivos principais da criação na Internet. No início da década de 2000, houve o estouro da bolha tecnológica que se formou em torno dos recursos da Internet, sobretudo da Web, no cenário econômico mundial. Naquela época, aconteceu uma sessão de brainstorming, realizada pelas empresas do setor informático, O'Reilly Media Inc e 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](#), 2005). Assim, Web 2.0 tornou-se um conceito popular para qualificar a nova geração de sites, softwares, programas e serviços Web centrados no usuário e que priorizam a interação.

### **Folksonomias**

A emergência do ciberespaço aliado à potencialidade de softwares e de ferramentas sociais da Web 2.0 propiciam um ambiente ideal para que haja o movimento de descentralização da organização da informação. As folksonomias estão no centro desse arranjo. [Folksonomia](#) é um neologismo criado por [Thomas Vander Wal](#) em 2004, consiste na junção das palavras *folk* (povo, pessoas) e *taxonomy* (taxonomia). O autor explica que a folksonomia “é o resultado da livre marcação pessoal de informações e objetos (qualquer coisa com uma url) para uma recuperação do mesmo. A marcação é feita em um ambiente social (geralmente partilhada e aberta aos outros). A folksonomia é criada a partir do ato de marcação pela pessoa que consome a informação” ([Vander Wal](#), 2007, online, tradução nossa). A expressão seria uma forma de pensar na organização de informação do ponto de vista de seus usuários. Tais procedimentos sobrepõem, em alguma medida, as tradicionais classificações do conhecimento, geralmente aplicadas a organização de documentos físicos, elaboradas por especialistas e construídas baseando-se em arranjos hierárquicos e analítico-sintéticos.

Encontram-se na literatura sobre o tema duas linhas de pensamento. A primeira considera o conceito folksonomia como o produto da atividade de etiquetagem do usuário, tais como em [Lund](#) (2005), [Mathes](#) (2004), [Trant](#) (2009) e [Vander Wal](#) (2007), o que se justifica se for pensado que uma taxonomia é o resultado de uma classificação terminológica de um determinado campo do conhecimento. Assim, a folksonomia seria o resultado funcional da classificação terminológica de um determinado usuário. Já uma segunda linha de pensamento, adotada por autores como [Hammond](#) (2005), [Quintarelli](#) (2005), [Shirky](#) (2004) e [Voss](#) (2007), trabalha o conceito folksonomia a partir de uma perspectiva sistêmica, considerando-a como uma nova abordagem para modelos de organização da informação em ambientes virtuais. Nessa visão, a folksonomia significaria todo o processo para se chegar ao resultado final.

Como as duas formas de pensamento não são excludentes adotou-se ambas neste trabalho, uma vez que uma e outra são pertinentes e utilizadas para discorrer sobre aspectos da organização da informação na Web. A folksonomia, enquanto abordagem, demonstra um alto grau de aceitabilidade em ambientes virtuais e dinâmicos, como a *www*, devido à diminuição de custos e tempo para o usuário. Isto acontece pelo fato de não existirem hierarquias complexas ou alheias aos modos de o usuário lidar com a informação.

Nos sistemas folksonômicos a representação se dá de forma relacional e associativa, muito parecido com a dinâmica de funcionamento da mente humana. O usuário simplesmente interpreta o conteúdo da maneira que faz mais sentido para ele ou para uma comunidade de referência e classifica aquele conteúdo. Assim como a indexação baseada na linguagem livre em ambientes físicos, a folksonomia é criticada pela falta de controle de vocabulário e padrões classificatórios ([Mathes](#), 2004; [Shirky](#), 2004; [Quintarelli](#), 2005). Devido à liberdade dada ao usuário no processo de tagging, problemas de sinônimos, polissemia e inflexão de palavras tornam-se mais recorrentes. Outra fragilidade, apontada pelos autores supracitados, é a estrutura plana das folksonomias. Devido à falta de hierárquica e especificações não há possibilidade de definir a intensidade das relações entre as tags que compõem as folksonomias; todas as marcas possuem mesmo valor e se encontram no mesmo nível. No entanto, segundo [Quintarelli](#) (2005), nem todas as limitações são defeitos, tudo seria uma questão de escolha. Existe uma perda decorrente da adoção das folksonomias, mas os ganhos podem compensar, sobretudo quando se trata de gerenciamento e organização de informações no ambiente Web.

### **Indexação social**

A ação mais explícita em um sistema folksonômico é a indexação, também conhecida nos ambientes virtuais por tagging, ou seja, a ação da etiquetagem. Revisitando a literatura científica da área de biblioteconomia e ciência da informação, verifica-se que antes mesmo da popularização desta modalidade de representação da informação na Web autores que trabalham com formas de indexação alternativa já estudavam o assunto.

[Lancaster](#) (2004) já dizia que para certos tipos de materiais, a indexação orientada pelo usuário pode até ser mais importante do que o é no caso de artigos de periódicos, livros, ou relatórios técnicos. A indexação executada pelo usuário também é estudada por [Raya Fidel](#) (1994), em seus apontamentos acerca da orientação da indexação. No trabalho da referida autora percebe-se o dispêndio que este tipo de indexação acarreta no contexto físico, afinal, [Raya Fidel](#) (1994) se referia a esta ação realizada em bibliotecas, centros de documentação 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 sendo indexação social ([Hassan-Montero](#), 2006), indexação democrática ([Rafferty; Hidderley](#), 2007), etnklassificação ([Merholz](#), 2004) e classificação distribuída ([Mejias](#), 2004). Deve-se mencionar também expressões mais populares entre pesquisadores e adeptos das ferramentas sociais, como etiquetagem social, etiquetagem colaborativa e classificação social ([Voss](#), 2007). Ressalta-se que será dada ênfase no uso da expressão ‘indexação social’, uma vez que, em consonância com o objetivo do trabalho e referencial teórico adotado, e atentando para a área do conhecimento de onde emerge a presente pesquisa, acredita-se que esse seria o conceito mais adequado para tratar do assunto.

A indexação social é definida por [Hassan-Montero](#) (2006, online, tradução nossa) como: “*um novo modelo de indexação, em que são os próprios usuários ou consumidores dos recursos os que levam ao cabo sua descrição ... A descrição de cada recurso se obteria por agregação, ou seja, um mesmo recurso seria indexado por inúmeros usuários, dando como resultado uma descrição intersubjetiva e portanto mais fiel que a realizada pelo autor do recurso.*” 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 esta tenha algum princípio humano operando. Porém o que está em jogo para a explanação do significado da indexação orientada por usuários em ambientes Web seria o seu caráter coletivo e igualitário. Dessa forma: “... a expressão “indexação social”, se justifica não apenas pelo fato da ação ser concretizada por indivíduos, mas também por ser um ato colaborativo e democrático, onde o papel de todos os sujeitos tem o mesmo valor e peso dentro do sistema.” ([Guedes; Dias](#), 2010, p. 50)

São os próprios usuários que estabelecem entre si o significado e valor para a linguagem. Como ratifica [Quintarelli](#) (2005, online, tradução nossa) “*a relação dos significados dos conceitos emerge por meio de um contrato implícito entre os usuários.*” Esse contrato social mediado pela indexação social é visto por Rafferty e Hidderley (2007) pela perspectiva do dialogismo – como estudado em [Bakhtin](#) (1986). De acordo com [Rafferty e Hidderley](#) (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, reconhece-se por abordagem dialógica.

### Pensamento dialógico

Os estudos de Mikhail Mikhailovich Bakhtin (1895-1975), iniciados na linguística, culminaram no desenvolvimento de um rico arcabouço teórico-filosófico – o qual deu origem ao pensamento dialógico – influenciando muitos outros estudiosos da língua e possibilitando inúmeras abordagens interdisciplinares respaldadas pela doutrina bakhtiniana. Mikhail Bakhtin é considerado o teórico 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, enquanto discurso, ganharia entre os linguistas, filósofos, sociólogos, etc. a partir dos anos 1960 ([Barros](#), 2005), servindo de insumo na construção de teorias da significação e na investigação segmentada presente na linguística moderna. Também foram influenciados pelos postulados de Bakhtin áreas como a teoria da literatura, semiótica e sociolinguística. Por lidar com uma variedade de temas e ter escrito livros muito influentes o estudioso ainda recebe o título de filósofo e semiótico ([Schnaiderman](#), 2005). Como filólogo preocupou-se em estudar a linguagem, argumentando que a língua é um fenômeno social, histórico e ideológico. Para Bakhtin, a comunicação verbal jamais poderá ser compreendida fora desse vínculo com a situação concreta.

Pela perspectiva filosófico-epistemológica acredita-se que a posição de Bakhtin numa teoria do conhecimento é de orientação pragmática, isto porque “*nela se concebe a existência e o comportamento humano em função do modo como os homens usam a linguagem*” ([Fernandes](#), 2005, online). Isto coloca o dialogismo no ponto de transbordamento da linguística, uma vez que a linguística em si constitui um domínio restrito a partir das diferenças entre língua e fala, e da concepção de signo sobre as quais se singulariza o objeto de investigação. A busca pela compreensão das formas de produção de sentido a partir de uma abordagem pragmática da linguagem levou Bakhtin a propor novos olhares aos sistemas significantes utilizados por indivíduos para interagir socialmente. O conceito de linguagem, para Bakhtin, não está comprometido com nenhuma tendência linguística, mas sim com uma visão de mundo, o que justifica o tratamento da língua em uma abordagem linguístico-discursiva. Na concepção de Bakhtin, a língua é vista como um fenômeno social, histórico e ideológico. Para o autor: “*a verdadeira substância da língua não é constituída por um sistema abstrato de formas 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](#), 1986, p. 127)

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

para o papel ativo do outro no processo de interação verbal, evidenciando a relação dialógica que permeia os enunciados. A alteridade, um eu que se constitui pelo reconhecimento do tu, é um princípio fundador do pensamento dialógico.

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

Fiorin (2006) propõe outra forma de apreender o significado de dialogismo. O pesquisador apresenta três conceitos para definir o dialogismo: 1) o primeiro conceito de dialogismo diz respeito ao modo de funcionamento real da linguagem, todos os enunciados constituem-se a partir de outros; 2) o segundo conceito de dialogismo trata da incorporação pelo enunciador da voz ou das vozes de outros(s) no enunciado. Seria a concepção estreita de dialogismo, segundo Bakhtin. Há duas maneiras de inserir o discurso do outro no enunciado, a saber, o discurso objetivado e o discurso bivocal; 3) o terceiro conceito de dialogismo refere-se a relação entre sujeito e realidade. O sujeito vai constituindo-se discursivamente, percebendo as vozes sociais que constitui a realidade na qual está inserido, e, ao mesmo tempo, suas relações intersubjetivas.

Cada um lê o Bakhtin que serve aos seus propósitos (Fiorin, 2006). Dessa forma, condizendo com os objetivos da investigação, arrisca-se formular uma definição para conceito, que atenda as finalidades deste trabalho. O dialogismo seria a instância suprema de sentido da linguagem, o movimento dialógico, isto é, o entrelaçamento de um elemento discursivo a outro, determina o valor de cada enunciado, refletindo a(s) ideologia(s) de cada indivíduo 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 firmada entre os discursos dos sujeitos sociais.

### **Metodologia**

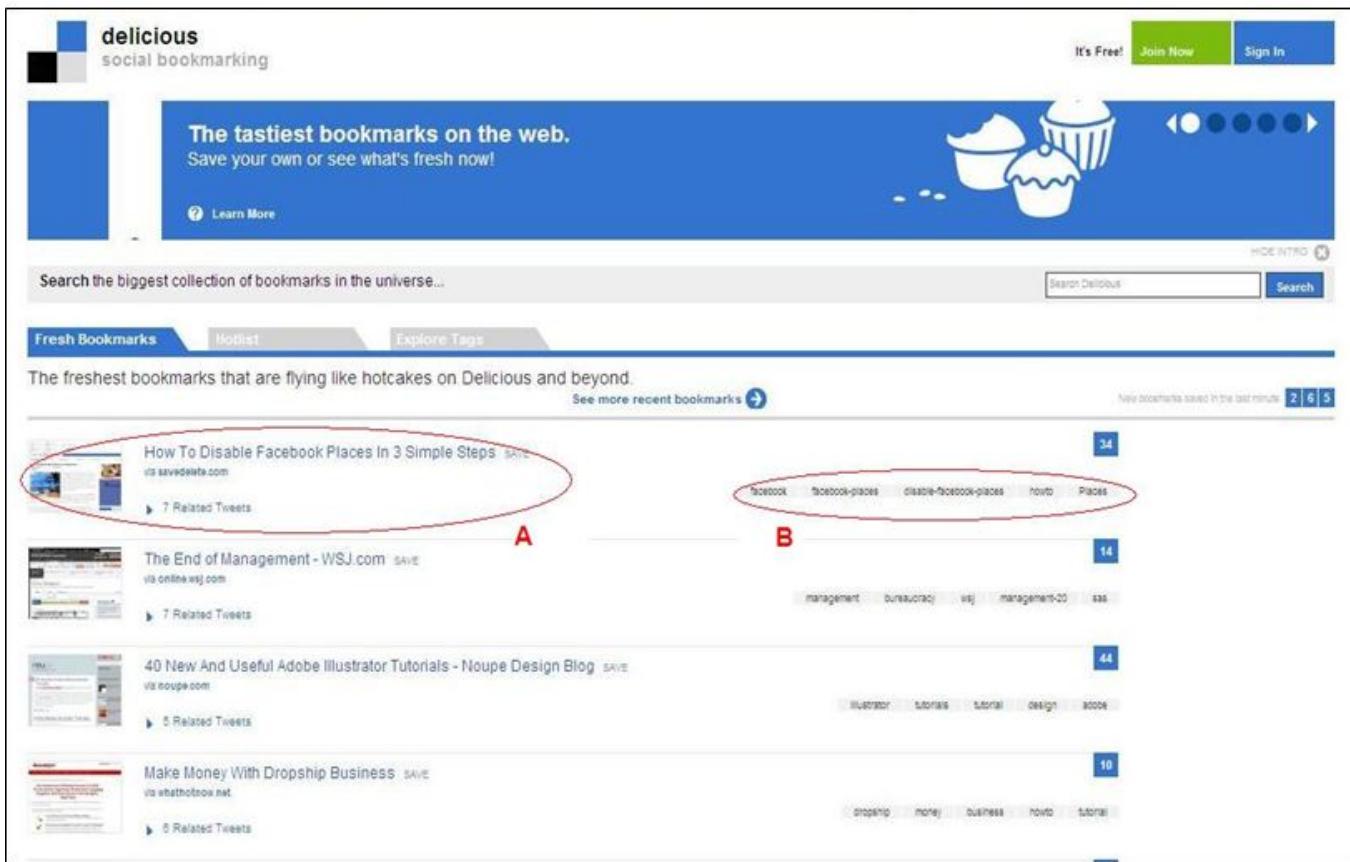
Considerando que o objetivo do trabalho foi investigar os aspectos dialógicos da indexação social, a partir das ferramentas que possibilitam essa ação no ambiente Web, apresenta-se os procedimentos metodológicos que orientaram a pesquisa.

Baseou-se em uma perspectiva de análise exploratória objetivando identificar o comportamento dos fenômenos estudados, nesse sentido a abordagem qualitativa como metodologia foi a que melhor atendeu os objetivos da pesquisa. Optou-se pela estratégia do estudo de caso que é recomendada quando se pretende explorar com profundidade o cenário onde ocorrem certos fenômenos e compreender o porquê e como estes ocorrem. A ferramenta social selecionada foi o serviço de gerenciamento de bookmarks, conhecido como Delicious. O Delicious (anteriormente *del.icio.us*), criado por Joshua Schachter em 2003, foi o serviço pioneiro a adotar a etiquetagem social para fins de organização de bookmarks.

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

A figura 1 apresenta a página principal do Delicious onde se encontra os últimos registros de bookmarks inseridos no software social. As indicações A e B destacam, respectivamente, exemplo de um bookmark e de tags incluídas no Delicious pelos usuários. A coleta de dados se deu através da análise documental, observação não-participante e entrevista semi-estruturada. Com relação aos sujeitos envolvidos na pesquisa preocupou-se em selecionar usuários ativos do software social Delicious e que apresentavam agir com certa regularidade na adição de novos bookmarks às suas contas, isto é, aqueles que tinham um histórico regular de bookmarks adicionados aos seus perfis.

figura 1– Página do Delicious

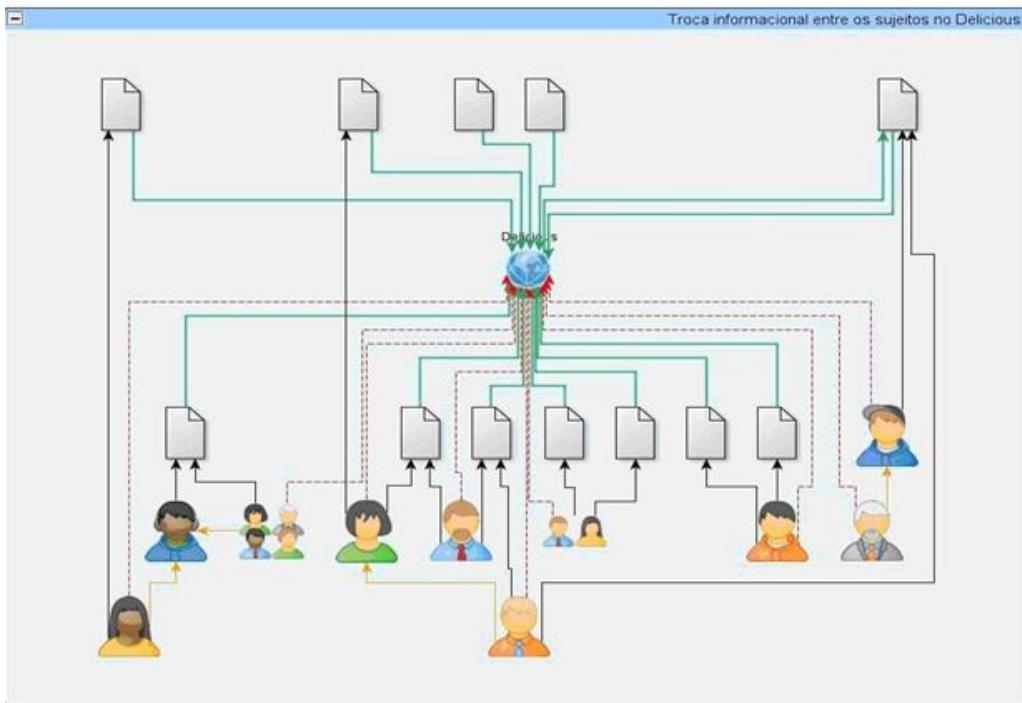


Fonte: Delicious

No planejamento do recorte empírico da pesquisa adotou-se um critério de homogeneização do grupo de sujeitos alvo das análises. Buscou-se trabalhar com usuários que possuissem em comum interesse por um determinado assunto e, assim, adotou-se o critério de delimitação: assunto. Dessa forma, elegeu-se, aleatoriamente, o assunto “*usabilidade*” para efetivar a estratégia de delimitação. A tag “*usabilidade*” foi monitorada durante um determinado espaço de tempo que serviu para sinalizar os usuários que interessavam para a pesquisa. Partiu-se do pressuposto de que aqueles que utilizam a referida tag (*usabilidade*) poderiam ser indivíduos interessados neste assunto. Após uma série de filtragens selecionou-se doze usuários que se mostraram dispostos a participar da pesquisa, os quais foram entrevistados e, tanto seus perfis quanto suas ações no Delicious foram monitorados – uma observação não-participante.

A figura 2 ilustra a dinâmica de troca informacional entre os usuários do Delicious. Através das interações que se dão em virtude do compartilhamento de interesses informacionais demonstrados nos percursos de busca e armazenamento, pela rede de usuários às quais fazem parte e pelas tags e documentos que compartilham é possível captar fluxos de identidades discursivas. Tais identidades permeiam as trocas informacionais horizontais oportunizadas pelos espaços sociais semânticos criados com o advento da Web 2.0.

figura 2 – Troca informacional entre os sujeitos da pesquisa no Delicious.



Fonte: Elaborada pelos autores.

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

### **Relações dialógicas na indexação**

As novas mediações em ambientes digitais permitiram o sujeito interagir heuristicamente ao contexto numa atitude responsiva frente ao ambiente, que, ao revelar sua identidade discursiva, seu(s) enunciado(s), revela também sua conexão com o outro, em um recíproco movimento alteritário. Os fundamentos da organização da informação em contextos digitais parecem seguir lógica semelhante. Essa afirmativa baseia-se, sobretudo, nos estudos de autores como [Castells](#) (1999), [Lévy](#) (2000), [Johnson](#) (2003), [Weinberger](#) (2007) e outros – ao reunirem e enfatizarem sujeito e contexto, ciência e tecnologia, cultura e comportamento, teorias e práticas, para desenvolvimento e fruição das idéias acerca da comunicação, linguagem, identidade, interação, organização e informação no ciberespaço.

As formas de comunicação estabelecidas pelos usuários nos ambientes folksonômicos, para fins de construção dos esquemas semânticos de representação da informação, podem ser voluntárias ou involuntárias, diretas ou indiretas. A observação, no ambiente sustentado pelo Delicious, revela que a natureza de interação predominante caracteriza-se por ser indireta e involuntária. E, apesar da sutileza nas estratégias de comunicação, parece não haver prejuízos no que se refere à formação de identidade dos sujeitos. Mesmo sem sentirem-se como tal, os sujeitos daquele ambiente se mostram interconectados, interdependentes – esta é a percepção que se tem ao analisar o comportamento informacional e organizacional 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 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 que eles vão se deparando ao longo de suas experiências no ambiente folksonômico, os adicionam em suas networks e visitam seus perfis, porém não fazem questão de conhecer ou dialogar (*no sentido estrito da palavra*) com os usuários que os circundam. Eles agem dessa maneira, primeiramente, 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, temáticas e conteúdos em comum que compartilham.

Observou-se na pesquisa que o Delicious é um software social, que propicia a formação de redes sociais caracterizadas por algumas singularidades, como por exemplo, a ausência de comunidades formalizadas. Outro traço marcante no Delicious é o modo de reconhecimento dos (*e entre*) sujeitos. Poucas são as informações demográficas disponibilizadas por eles (*sexo, idade, localização geográfica, etc.*). Suas identidades, então, são marcadas pelos artefatos informativos e meta-informativos reunidos em seus perfis (*bookmarks, tags e folksonomias*), que evidenciam seus temas/assuntos de interesse, dizendo muito sobre o ambiente e os percursos informacionais do sujeito sem, contudo, explicitar sua identidade pessoal no contexto social.

Na dinâmica dos sistemas folksonômicos, mais especificamente no Delicious, a consciência do eu e o outro é formada pelas relações que os sujeitos estabelecem entre si através dos artefatos informativos. Para [Bakhtin](#) (1986), 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. 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](#) (1986) sobre

a questão da alteridade nas relações dialógicas.

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 pautadas pela informação ([Moura](#), 2009a), que se caracterizam pelas informações que os sujeitos decidem se apropriar ou descartar.

Ao navearem pelos perfis e folksonomias de outros usuários e, até mesmo quando não o fazem, os usuários do Delicious estão constantemente sendo influenciados pelo contexto e pelos outros. Uma vez que, em se tratando de usuários com interesses informativos em comum certamente percorrem caminhos semelhantes na busca por informações, se utilizam de vocabulário similar para tratar do tema em questão e possivelmente sinalizaram muitos bookmarks em comum. Esta situação comunicacional mediada pelos artefatos informativos e meta-informativos apropriados e produzidos por comunidades de prática presentes em sistemas folksonômicos ratifica a proficiência em se trabalhar com abordagens pragmáticas no estudo de fenômenos de informação, comunicação e linguagem no cenário Web.

Seria esta a máxima defendida por [Bakhtin](#) (c1981) no estabelecimento das relações dialógicas. 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 manifestação de diálogo instaurado entre usuários. Os fenômenos informacionais presentes nos ambientes sociais semânticos dotados de folksonomias são orientados 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, mediada pela indexação social, desempenhada pelos usuários do Delicious que integram a amostra de sujeitos da pesquisa.

Apesar de não ser unânime a percepção, entre os sujeitos entrevistados, de seus papéis atuantes e modificadores da linguagem nos espaços sociais semânticos – tal como defende [Bakhtin](#) (1986) em sua visão da linguagem como um fenômeno social, histórico e ideológico – obteve-se indícios deste posicionamento através das falas dos usuários do Delicious. Quando questionados se seus comportamentos informacionais poderiam sofrer influência ou se acreditavam influenciar outros usuários do sistema na escolha e uso de descritores (*tags*) no ambiente folksonômico (*uma estratégia para a constatação do implícito acordo semântico firmado através da linguagem*) os sujeitos entrevistados mostraram indícios de compreender a força interdiscursiva que fundamenta as ações comunicativas dentro do software social.

Acho que sim "... como procuro usar termos que facilitem a minha busca, e meus seguidores, em sua maioria, também são bibliotecários ou estudantes de biblioteconomia 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)"

Os discursos dos sujeitos contribuíram para a reflexão da natureza dialógica da indexação 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](#) (c1981), ao descrever as relações dialógicas. Esta negociação do valor sínico 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.

## Considerações finais

O posicionamento referente ao pragmatismo da linguagem bem como aos papéis do sujeito social em uma esfera comunicativa, presentes no pensamento bakhtiniano, revelaram-se pertinentes para as reflexões acerca dos fenômenos organizacionais presente nos ambientes sociais semânticos movidos pela prática da indexação social. A teoria dialógica descreve o conceito de voz como o enunciado no qual a interação de perspectivas múltiplas, individuais, bem como sociais desvelam o sujeito. Em outras palavras, a língua que falamos – e, no caso da indexação social, o termo utilizado para representar os artefatos de informação – não é somente um processo interno do sujeito, mas um reflexo do contexto e do tempo em que vivemos e de tudo que está relacionado a isso.

As relações dialógicas estabelecidas entre enunciados (*discurso*) seriam o modo de funcionamento real da linguagem, isto é, a instância da produção de sentidos. Essas 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. A partir das ações e estratégias de organização bem como a própria fala dos sujeitos da pesquisa comprehende-se que há uma grande possibilidade do vocabulário de tags de um usuário “*ir se ajustando*” ao vocabulário de uma maioria, indicando, dessa forma, a natureza dialógica da indexação social.

Os sujeitos da pesquisa demonstraram entender que nos ambientes sociais semânticos a acepção de informações e as estratégias de organização são construções socialmente orientadas pelos sujeitos, isto é, por uma 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 os sujeitos.

## Referências Bibliográficas

- BAKHTIN, M. Marxismo e filosofia da linguagem. 3. ed. Tradução de M. Lahud e Y. F. Vieira. São Paulo: Editora HUCITEC, 1986. 196 p.
- \_\_\_\_\_. The dialogic imagination. Translated by Caryl Emerson and Michael Holquist. Austin: University of Texas Press, c1981. 443 p.
- BARROS, D. L. P. Contribuições de Bakhtin às teorias do discurso. In: BRAIT, B. (Org.). Bakhtin, dialogismo e construção de sentido. 2. ed. rev. Campinas, SP: Editora da UNICAMP, 2005. p. 25-36
- CASTELLS, M. A sociedade em rede. São Paulo: Paz e Terra, 1999. 617 p.
- FERNANDES, I. Dialogismo. In: CEIA, C. (Org.). E-Dicionário de termos literários. 2005. Disponível em: <<http://www.edtl.com.pt/verbetes/D/dialogismo.htm>>. Acesso em: 05 dez. 2010.
- FIDEL, R. User-Centered Indexing. Journal of the American Society for Information Science, [s.l.], v. 45, n.8, p. 572-576, 1994.
- FIORIN, J. L. Introdução ao pensamento de Bakhtin. São Paulo: Ática, 2006. 144 p.
- GONZÁLEZ DE GÓMEZ, M. N.; GRACIOSO, L. S. Ciência da informação e a ação comunicativa no cenário web. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 8., 2007, Salvador. Anais... Salvador, 2007.
- GUEDES, R. M.; DIAS, E. J. W. Indexação social: abordagem conceitual. Revista ACB: biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis, v. 15, n. 1, p. 39-53, jan./jun. 2010.
- HAMMOND, T. et al. Social bookmarking tools (I): a general review. D-Lib Magazine, v. 11, n. 4, apr. 2005. Disponível em: <<http://www.dlib.org/dlib/april05/hammond/04hammond.html>>. Acesso em 29 abr. 2010.
- HASSAN-MONTERO, Y. Indización social y recuperación de información. No Solo Usabilidad Journal, Granada, n. 5, nov. 2006. Disponível em: <[http://www.nosolousabilidad.com/articulos/indizacion\\_social.htm](http://www.nosolousabilidad.com/articulos/indizacion_social.htm)>. Acesso em: 10 abr. 2010.
- JOHNSON, S. Emergência: a vida integrada de formigas, cérebros, cidades e softwares. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2003. 231 p.
- LANCASTER, F. W. Indexação e resumos: teoria e prática. Brasília: Briquet de Lemos, 2004. 452 p.
- LÉVY, P. Cibercultura. São Paulo: Ed. 34, 1999. 260 p.
- LUND, B. et al. Social Bookmarking Tools (II): a case study: Connotea. D-Lib Magazine, v. 11, n. 4, Apr. 2005. Disponível em: <<http://www.dlib.org/dlib/april05/lund/04lund.html>>. Acesso em 01 abr. 2010.
- MATHEWS, A. Folksonomies - cooperative classification and communication through shared metadata. Computer Mediated Communication – LIS590CMC, Urbana: University of Illinois, 2004. Disponível em: <<http://www.adammathes.com/academic/computer-mediated-communication/folksonomies.html>>. Acesso em: 25 Aug. 2010.
- MEJIAS, U. A. Bookmark, classify and share: a mini-ethnography of social practices in a distributed classification community. 2004. Disponível em: <<http://ideant.typepad.com/>>. Acesso em 1 abr. 2010.

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

MOURA, M. A. 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, 2009a. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/2196/3217>>. Acesso em: 10 abr. 2010.

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

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

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

RAFFERTY, P.; HIDDERLEY, R. Flickr and democratic indexing: dialogic approaches to indexing. *Aslib Proceedings*, Volume 59, Issue 4/5, 2007. p. 397-410

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

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

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

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

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

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

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

## **Sobre os autores / About the Author:**

Roger de Miranda Guedes

[rogerotoni@gmail.com](mailto:rogerotoni@gmail.com)

Mestre em Ciência da Informação (PPGCI/UFMG).

Maria Aparecida Moura

[mamoura@eci.ufmg.br](mailto:mamoura@eci.ufmg.br)

Doutora em Comunicação e Semiótica (PUC/SP). Professora Adjunta da Escola de Ciência da Informação da UFMG.

Eduardo Jose Wense Dias

[edias@eci.ufmg.br](mailto:edias@eci.ufmg.br)

Doutor em Ciência da Informação (UCLA). Professor da Escola de Ciência da Informação da UFMG durante muitos anos.

