DOI: 10.5433/1981-8920.2011v16n3p40

INDEXAÇÃO SOCIAL E PENSAMENTO DIALÓGICO: reflexões teóricas

INDIZACIÓN SOCIAL Y PENSAMIENTO DIALÓGICO: reflexiones teóricas

Roger De Miranda Guedes- rogerotoni@gmail.com
Doutorando em Ciência da Informação pela Universidade Federal de Minas Gerais, UFMG.

Maria Aparecida Moura- mamoura@eci.ufmg.br
Doutora em Comunicação e Semiótica pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, PUC-SP. Professora da Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais, UFMG.

Eduardo José Wense Dias- edias@eci.ufmg.br
PhD em Information Science pela University of California. Professor aposentado da Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais, UFMG.

RESUMO

Introdução: A linguagem é o ponto de partida para o estabelecimento da interação verbal entre interlocutores, não apenas em uma situação formalizada pela escrita ou pelo cenário midiático, mas em todos os momentos em que se quer estabelecer uma ação comunicativa entre interlocutores a linguagem é a ponte que une pessoas e que permite a geração de conhecimento.
Objetivo: Apresenta reflexões teóricas acerca da indexação social, entendida como processo de representação da informação em espaços sociais semânticos da *Web* dotados de folksonomia.
Metodologia: Ensaio
Resultados: Utilizando o modelo dialógico para fundamentar os processos representacionais recorrentes em ambientes *Web* dotados de folksonomia, observa-se que o gesto comunicativo aferido pelos sujeitos atuantes nos referidos ambientes, 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 orientados pela dinâmica enunciativa entre sujeitos portadores de discursos, portanto, pelas relações dialógicas que ali se estabelecem.
Conclusões: 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.

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

1 INTRODUÇÃO

> [...] *a significação pertence a uma palavra enquanto traço de união entre os interlocutores, isto é, ela só se realiza no processo de compreensão ativa e responsiva.* M. M. Bakhtin

A linguagem é o ponto de partida para o estabelecimento da interação verbal entre interlocutores, é o que possibilita, por exemplo, que este texto seja lido e assimilado pelos sujeitos imersos em uma realidade concreta, provocando-lhes atitudes responsivas perante o que foi interpretado – acordo ou desacordo, aceitação ou recusa, interesse ou indiferença.

Não apenas em uma situação formalizada pela escrita ou pelo cenário midiático, mas em todos os momentos em que se quer estabelecer uma ação comunicativa entre interlocutores a linguagem é a ponte que une pessoas e que permite a geração de conhecimento. Porém, independentemente do conteúdo que ela carrega ou do meio em que se manifesta a linguagem necessita ser pactuada, necessita ser historicamente compartilhada entre interlocutores para que haja transmissão de ideias, para que se efetive um *diálogo*.

O diálogo é a metáfora utilizada por Mikhail Bakhtin (1895-1975) para sintetizar o modelo social das relações de sentido firmadas entre sujeitos e intermediadas pela linguagem.

O posicionamento de Bakhtin acerca dos estudos da linguagem não está filiado a nenhuma tendência linguística, o autor ancora-se em uma visão sociológica da realidade para estudar a linguagem, que se apresenta como uma atividade humana e não como um sistema estático de símbolos, tal como é vista pela linguística clássica (BAKHTIN, 1986).

Assim como outras teorias da linguagem e do signo, os estudos de Bakhtin acerca dos fenômenos da língua têm sido utilizados no campo da ciência da informação para auxiliar na explicação de novas (e velhas) questões que perpassam os fenômenos de informação assim como os sujeitos, instrumentos e contextos em que se manifestam.

Em se tratando do contexto informacional virtual, sustentado pela estrutura de redes que formam a *World Wide Web*, o pensamento dialógico se revela potencialmente proveitoso para estudar os ambientes sociais semânticos baseados em folksonomias. São espaços colaborativos caracterizados por uma intensa troca, fluxos e mediação de

informações bem como pela geração de conhecimento por parte dos usuários que ali interagem.

Pela perspectiva da organização da informação, a gestão de recursos informacionais existentes nos sistemas baseado em folksonomia difere da administração de conteúdos em sistemas de informação formais e institucionalizados, pelo fato de o primeiro sistema ser orientado pela filosofia interacionista e descentralizada de manipular e compartilhar artefatos informativos e metainformativos.

Quanto às similitudes, assim como em um sistema de informação hierarquicamente auditado, destaca-se nos sistemas baseados em folksonomia o processo de representação da informação conhecido por indexação, porém, devido às suas particularidades, nestes sistemas esta ação recebe outras denominações. Assim, neste texto, adotou-se o termo indexação social para referir-se à ação de representação da informação, executada pelos próprios usuários do sistema, para fins de compartilhamento e recuperação de informação (GUEDES; DIAS, 2010).

Trata-se de uma modalidade de indexação caracterizada pelo uso de linguagem natural, orientada pela necessidade dos sujeitos que a manipulam e pela natureza do contexto em que se manifesta. São premissas que facilitam o estabelecimento de pontes entre os fenômenos de informação com teorias da linguagem de vertente pragmática – razão pela qual se justifica a aproximação com o pensamento dialógico de Bakhtin.

Dessa forma, este ensaio reúne reflexões a respeito da indexação social bem como do contexto, processos e atores envolvidos nesta ação à luz de conceitos advindos da teoria dialógica que guiaram as análises, são eles: alteridade, enunciação, polifonia e dialogismo. São preceitos que possibilitaram estruturar algumas implicações que novas abordagens de organização da informação na *Web* trazem para o campo da ciência da informação.

2 CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO E ESTUDOS DA LINGUAGEM

A ciência da informação tem buscado, ao longo das últimas décadas, aportes teóricos em teorias da significação para atender às suas demandas de investigação e responder às perguntas decorrentes de seu(s) objeto(s) de pesquisa. Entre as propostas de estudo em destaque, estão as discussões que estabelecem contato com as ciências hermenêuticas, a semiótica, a linguística, a análise do discurso e a filosofia da linguagem.

O diálogo entre a ciência da informação e as teorias do significado amplia a perspectiva e compreensão do conceito informação dentro da área, pois, para as referidas teorias, "o entendimento do que a informação é, passa, necessariamente, pelas interpretações dadas pelas pessoas que se relacionam com ela." (ARAÚJO, 2009, p. 201).

Esta aproximação de saberes contribui para o amadurecimento das discussões e princípios que fundamentam as práticas de organização da informação. Entre as tendências de pesquisa no campo, observa-se o uso e apropriações dos estudos da linguagem e do signo para a exploração dos fenômenos de informação presentes nos contextos digitais.

Nota-se esforços recentes dessa natureza na literatura brasileira, como nas proposições de Moura (2009) e Gracioso (2010), que partem de abordagens sígnicas e filosóficas, respectivamente, para interpretar as ações de organização da informação na *World Wide Web*, mais precisamente, as ações de uso social da linguagem para representar conteúdos.

No que se refere a interseções entre estudos da linguagem e à representação da informação em ambientes *Web* dotados de folksonomia, cita-se os trabalhos de Rafferty e Hidderley (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 de análise favorável ao diálogo mais consistente com os 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. 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 súmula 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 desperta interesses na área da ciência da informação.

3 PENSAMENTO DIALÓGICO

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

Na obra *Marxismo e filosofia da linguagem,* Bakhtin (1986) identifica a ideologia com o universo da produção imaterial humana. Nessa perspectiva, ideologia, para 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).

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. Desse modo, Bakhtin convida-nos 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.

Nesse sentido, emergem da fala de Bakhtin conceitos importantes para a compreensão de sua teoria, a saber, alteridade, enunciação, polifonia e dialogismo, apresentados a seguir.

O primeiro conceito, **alteridade**, é uma forma de pensar o caráter dialógico da linguagem. 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 (CLARK; HOLQUIST, 1998). Dito de outra forma, a alteridade seria relação entre o sujeito e o seu(s) outro(s).

Na perspectiva de Bakhtin (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.

Já a **enunciação** é compreendida por Bakhtin (1986) como o processo da interação de dois indivíduos socialmente organizados, correspondendo ao momento de atualização da língua numa situação discursiva.

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" (BRAIT; MELO, 2007, p. 64). O enunciado é concebido como unidade de comunicação verbal, necessariamente contextualizado. É o estado real de interação entre dois sujeitos falantes, em que há uma alternância na transferência de palavra entre eles.

De acordo com Bakhtin (1997), todo enunciado é um diálogo, a enunciação procede de alguém e se destina a alguém. Qualquer enunciação propõe uma réplica, uma reação. Esta seria a premissa fundamental para a compreensão do princípio dialógico na linguagem. Nesse sentido, Bakhtin concebe o dialogismo como o modo de funcionamento real da linguagem e a condição de sentido do enunciado (BARROS, 2003).

A consciência falante na enunciação é referida por Bakhtin como as vozes no discurso, caracterizadas por sempre carregarem consigo um juízo de valor. Quando as vozes que emergem da enunciação se encontram em um pé de igualdade na situação discursiva, isto é, quando não há um ponto de vista privilegiado que domine o discurso, fala-se, então, em **polifonia**.

Para Bakhtin (1997), a polifonia é o ponto máximo do diálogo, é quando todas as vozes existentes no enunciado se encontram em um mesmo plano, sem a sobrepujança de nenhum posicionamento axiológico. A polifonia seria um perfeito estado interdiscursivo em que se torna evidente a equidade responsiva das distintas vozes que permeiam um ato de enunciação e possibilitam o diálogo.

É importante ressaltar que o diálogo (no sentido estrito da palavra) deve ser visto como uma das manifestações do dialogismo. Fiorin (2006, 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.

Dessa forma, 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.

4 WORLD WIDE WEB E INDEXAÇÃO SOCIAL

Na ciência da informação, a Internet tem sido um elemento preponderante em diversas pesquisas ligadas às 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), um ambiente que favorece mediações e práticas informacionais, isto é, o cenário virtual onde se efetivam fenômenos de informação. A Internet – e seus desdobramentos, como a *World Wide Web* – transcende o status de objeto de pesquisa para também se transformar em um ambiente de pesquisa para a ciência da informação entre outros campos do conhecimento.

A organização da informação na *Web* é tema de inúmeras discussões e estudos na 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.

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).

Este último tema de pesquisa – folksonomia – contextualiza o objeto aqui estudado, a indexação social. Folksonomia é o neologismo criado por Thomas Vander Wal para nomear o resultado das ações de representação da informação guiada pelos usuários de ambientes colaborativos mantidos por softwares sociais na *Web*. As folksonomias seriam sistemas orgânicos resultados da atribuição livre e pessoal de marcadores (descritores) às informações ou objetos visando à organização e recuperação (VANDER WAL, 2007).

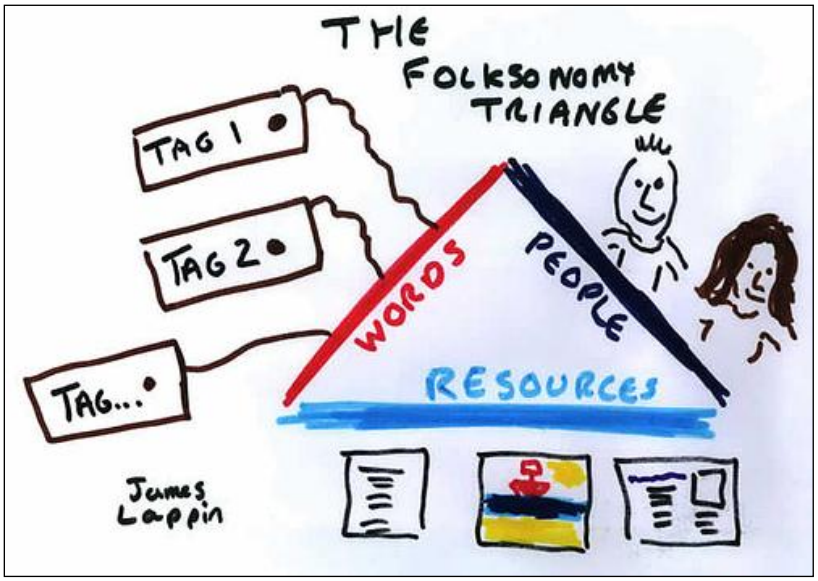
As folksonomias têm sido alvo de pesquisa de diversas áreas e disciplinas do conhecimento, como aponta Spiteri (2008), tais como classificação, taxonomia e construção de tesauros, ciência da computação, arquitetura da informação, interação homem-máquina, ontologias, *Web* semântica e semiótica, entre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

Na ciência da informação, folksonomia vem sendo considerado "um novo paradigma para a organização dos conteúdos dos recursos digitais na *Web*" (CATARINO; BAPTISTA, 2007) devido à dinâmica descentralizada das ações de representação da informação. As folksonomias – diferentemente dos esquemas representativos desenvolvidos por profissionais e caracterizados pelo controle de vocabulário – são estruturadas pelos usuários (os próprios consumidores da informação) utilizando a linguagem livre de indexação, o que diminui bastante o custo e tempo de categorização dos conteúdos.

Evidentemente as folksonomias não substituem as taxonomias, tampouco pretendem ser a solução para todos os problemas de classificação. Elas devem ser encaradas como uma abordagem inovadora e poderosa, que deve ser aplicada sob certas circunstâncias, considerando suas propriedades específicas e as diferenças em relação a outros esquemas de classificação (QUINTARELLI, 2005).

Em sistemas baseados em folksonomia, a representação da informação se dá de forma bastante instintiva, o usuário simplesmente interpreta o conteúdo da maneira que faz mais sentido para ele ou para a comunidade à qual pertence e classifica os recursos de informação (FIG. 1).

Figura 1 – O triângulo da folksonomia.



Fonte: SCOT PROJECT, 2010

Nestes ambientes, a ação de atribuir etiquetas (*tags*) a um recurso de informação é conhecida por etiquetagem social (*social tagging*). Baseando-se na literatura científica da grande área biblioteconomia e ciência da informação e para fins do presente estudo, utilizou-se o termo indexação social para se referir a este processo.

A indexação social é definida por Hassan-Montero (2006*,* tradução nossa) como "um novo modelo de indexação em que são os próprios usuários ou consumidores dos recursos os que levam a cabo sua descrição".

O autor supracitado ressalta que seria válido se referir a esse novo modelo somente em sistemas que permitem uma indexação agregada, ou seja, em que vários usuários indexam um mesmo recurso, tornando o resultado da indexação uma descrição intersubjetiva e efetivando contratos semânticos por meio da relação de significados surgentes da indexação e corporificados pela linguagem em uso.

Este contrato semântico e social, instaurado pela indexação social, é analisado pela perspectiva do dialogismo bakhtiniano por Rafferty e Hidderley (2007, p. 398). De acordo com os autores, para compreender a teoria e prática da indexação de assuntos, é útil considerar a indexação como uma ação comunicativa, abrangendo, desse modo, a abordagem interdiscursiva, que, em Bakhtin, é reconhecida por abordagem dialógica.

5 ORGANIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO DIALOGIZADA

Mikhail 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.

Para Bakhtin, a linguagem seria de natureza essencialmente dialógica e "esta seria também uma característica essencial das folksonomias" (GRACIOSO, 2010, p. 144), uma vez que esse modelo de organização da informação se destaca pelo uso prático da linguagem, servindo aos propósitos comunicacionais (e organizacionais) dos usuários do sistema.

Na dinâmica dos sistemas baseados em folksonomia, 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 nos ambientes sociais semânticos dotados de folksonomia aliada às suas ideologias, suas experiências e seus valores definem a expressão de sua alteridade.

Baseando-se na lógica do hipertexto e na lógica das redes, infere-se que cada *tag* é um nó, pertencente ao um imenso esquema representativo, chamado folksonomia. O usuário, ao se deparar com os nós dos outros, ou ainda melhor, com os nós e os outros, produz uma atitude responsiva, ele assimila o conteúdo sígnico, logo se posiciona frente aos artefatos informativos, concordando ou discordando, aceitando-o ou recusando-o – o que se reflete diretamente em suas estratégias de organização de informações.

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.

Ao considerar as etiquetas dos sistemas baseados em folksonomia 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.

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 Hjorland (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 de conteúdos nos ambientes *Web* dotados de folksonomia. Entre as vantagens de uma indexação sociabilizada, baseada na realidade dos usuários, estão, segundo Hassan-Montero (2006), a alta intersubjetividade descritiva, maior exaustividade e consistência na indexação e a possibilidade da extração das relações semânticas subjacentes.

Os usuários dos sistemas baseados em folksonomia enunciam, por meio das *tags*, suas visões, suas concepções, suas ideologias acerca dos conteúdos etiquetados. Fazendo isso em um ambiente social, aberto e desprovido de regras – ainda que virtual – criam uma situação de heteroglossia dialogizada (BAKHTIN, c1981), 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 (2006), 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*.

Conforme Bakhtin, a diversidade socioaxiológica da linguagem não gera necessariamente uma realidade polifônica, é dizer, não bastam 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 (FARACO, 2006).

Percebe-se que esta condição para a análise dos discursos polifônicos é reproduzida na lógica da organização da informação presente nos sistemas baseados em folksonomia. 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 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.

A comparação da "arena", utilizada por Bakhtin (1997) 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* pertencente a uma folksonomia 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, consequentemente, tomando um posicionamento frente às outras acepções carregadas por aquela *tag*.

A folksonomia parece atingir 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 baseado em folksonomia, 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 de informação possibilita o infinito diálogo enunciativo ao dar iguais condições aos sujeitos de atribuírem sentido às *tags*.

O pensamento dialógico se mostra útil, sobretudo, para compreender quais implicações os elementos de uma estratégia de organização de informação

descentralizada e interacionista trazem ao campo da ciência da informação. Os princípios que regem esse novo modelo de organização apontam para novas perspectivas de estudo, como também para novas práticas e fundamentos de organização da informação, sinalizando um momento de efervescência no universo investigativo do campo.

Por fim, sintetiza-se no Quadro 1 a relação entre os elementos do universo teórico de Mikhail Bakhtin e evidências empíricas fruto de observações no cenário *Web*, 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 se buscou desvelar pela ótica da teoria dialógica.

Para gerenciar o poder dentro das organizações existe a Tecnologia de Gestão de Pessoas denominada *Empowerment.* No setor de serviços, o *empowerment* permite a delegação para a linha de frente do atendimento. Para Shiozawa (1993, p. 111) "cada um dos funcionários que atende está significando, aos olhos do cliente, a empresa, seus produtos e serviços. A organização para a qualidade precisa responsabilizar e dar autoridade a cada um desses funcionários".

Conhecer em profundidade os clientes, identificar as necessidades e gerar produtos e serviços que os mesmos valorizam, mas que nunca foram solicitados, identificar clientes potenciais ou aqueles que deixaram de utilizar os serviços da organização são ações que permitem identificar novos nichos de mercado a serem explorados. Segundo Vergueiro (2002, p. 83) é necessário o foco no cliente quando se trata de serviços de informação e "em uma primeira análise, isso não deveria representar dificuldade e nem seria de esperar resistência por parte dos profissionais da informação quando se fala em incorporar a qualidade, sob o ponto de vista dos clientes, nos serviços que administram".

Este artigo apresenta os conceitos de intraempreendedorismo e de *empowerment,* destacando-os como sendo os principais elementos do clima organizacional necessários ao desenvolvimento do espírito empreendedor. O texto detalha a técnica de gestão de pessoas denominada *empowerment* e a necessidade de seu uso pelos gestores de unidades de informação para estimular o espírito empreendedor.

O objetivo do trabalho é apresentar a pesquisa feita em uma Biblioteca Universitária integrante de uma instituição universitária situada na região sul do Brasil, de forma a ilustrar o uso das técnicas de diagnóstico das características empreendedoras

dos profissionais atuantes na referida unidade, bem como mapear se o clima organizacional é favorável à implementação do *empowerment*. O uso das técnicas interessa a todos os gestores de unidades da informação e os resultados da pesquisa mais diretamente ao gestor da unidade de informação analisada.

Quadro 1 - Indexação social e as implicações para a ciência da informação

Pensamento Dialógico	**Representação da informação (indexação social)**	
	Evidências empíricas	Implicações para ciência da informação
Alteridade	Reconhecimento do "outro". Comunicação (direta/indireta) pelos usuários do ambiente Web dotado de folksonomia. O reconhecimento, identificação e estranhamento do *outro*, mediado pela linguagem.	Ter consciência do "outro" é um princípio fundamental para os processos de representação da informação. Reforça a importância de uma visão indissociada do contexto e dos "outros" que a ele pertence, na construção e/ou uso de linguagens para fins de representação documentária.
Enunciado/Enunciação	As *tags* e seus valores agregados. As *tags* de uma folksonomia revelam as marcas da subjetividade. Apesar de a etiquetagem acontecer em um ambiente coletivo, a atribuição de significado a uma *tag* é historicamente individual e única.	Atentar para a condição sócio-histórica da linguagem 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.
Polifonia	Reflexos de uma coletividade. Cada *tag* é uma arena em que distintas ideologias, visões de mundo e percepções se reagem. A lógica folksonômica possibilita uma fluente negociação de significados para as *tags*, de forma equipolente.	Esse princípio amplia a reflexão acerca da multiplicidade de sentidos inerente às unidades terminológicas nos contextos de informação. Também suscita questões acerca da equidade de ponderações sígnicas almejada no universo conceitual dos processos e instrumentos de representação documentária.
Dialogismo	Diálogos e relações de sentido. As práticas comunicativas nos sistemas baseados em folksonomia exploram a premissa de que o significado de informações e metainformações é alcançado intersubjetivamente via trocas simbólicas e diálogo permanente.	O princípio das relações dialógicas contribui 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".

Fonte: Os autores.

O Quadro 1 representa o esforço de realçar as proposições desta pesquisa, porém é importante ressaltar que sua estruturação não se baseia em um modelo de categorias

previamente estabelecido, mas sim em uma estrutura construída a partir do percurso teórico adotado.

6 BREVE CONSIDERAÇÕES

O significado de informações é alcançado intersubjetivamente, 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 foi 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 *Web* dotados de folksonomia – cenário de análise da investigação – observa-se que o gesto comunicativo aferido pelos sujeitos atuantes nos referidos ambientes, 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 orientados pela dinâmica enunciativa entre sujeitos portadores de discursos, portanto, pelas relações dialógicas que ali se estabelecem.

Como foi exposto neste ensaio, 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 desenvolvimento, 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 baseados em folksonomia. A linguagem – como a base da arquitetura semântica das folksonomias – é constituída 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 sujeito, informação e metainformação equilibra as manifestações interlocutivas instauradas nos sistemas baseados em folksonomia. Dessa forma, o diálogo na folksonomia – possibilitado pelo uso da linguagem de indexação – caracteriza-se por um movimento orgânico, assimétrico, intenso e constante, embora polifônico.

Com esses apontamentos, espera-se ter contribuído para as discussões que o contemporâneo cenário virtual e os avanços tecnológicos e humanos relacionado aos fenômenos de informação na *Web* suscitam ao campo da organização da informação, discussões que vêm ganhando força e maturidade na ciência da informação.

Referências

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. 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.

BAKHTIN, Mikhail. *Marxismo e filosofia da linguagem*. 3. ed. São Paulo: HUCITEC, 1986.

_____. *Estética da criação verbal*. 2. ed. São Paulo: Martins Fontes, 1997.

_____. *The dialogic imagination*. Austin: University of Texas Press, c1981.

BARROS, Diana Luz Pessoa. Dialogismo, polifonia e enunciação. In: BARROS, Diana Luz Pessoa; FIORIN, José Luiz (Org.). *Dialogismo, polifonia, intertextualidade:* em torno de Bakhtin. 2. ed. São Paulo: Ed. Universidade de São Paulo, 2003. p. 1-9.

BRAIT, Beth. Bakhtin e a natureza constitutivamente dialógica da linguagem. In: _____. (Org.). *Bakhtin, dialogismo e construção de sentido*. 2. ed. Campinas: UNICAMP, 2005. p. 87-98.

BRAIT, Beth; MELO, Rosineide. Enunciado/enunciado concreto/enunciação. In: BRAIT, Beth (Org.). *Bakhtin:* conceitos-chave. 4. ed. São Paulo: Contexto, 2007. p. 61-78.

BRANDÃO, Maria Helena N. *Introdução à análise do discurso*. 2. ed. Campinas: UNICAMP, 2004.

CATARINO, Maria Elisabete; BAPTISTA, Ana Alice. Folksonomia: um novo conceito para organização dos recursos digitais na Web. *Data Grama Zero*, Brasília, v. 8, n. 3, jun. 2007. Disponível em: <http://www.dgz.org.br/jun07/F_I_aut.htm>. Acesso em: 15 set. 2010.

CLARK, Katerina; HOLQUIST, Michael. *Mikhail Bakhtin*. São Paulo: Perspectiva, 1998.

FARACO, Calos Alberto. *Linguagem e diálogo*: as ideias lingüísticas do círculo de Bakhtin. 2. ed. Curitiba: Criar, 2006.

FIORIN, José Luiz. *Introdução ao pensamento de Bakhtin*. São Paulo: Ática, 2006.

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:* Revista de Ciência da Informação e Documentação, Ribeirão Preto, v. 1, n. 1, p. 138-158, 2010. Disponível em: <http://revistas.ffclrp.usp.br/incid/article/view/11>. Acesso em: 30 nov. 2010.

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.

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>. Acesso em: 10 abr. 2010.

HJORLAND, Birger. Domain analysis: a sound-cognitive orientation of information Science. *Bulletin of the American Society for Information Science and Technology*, New York, v. 30, n. 3, Feb./Mar. 2004.

KOBASHI, Nair Yumiko. 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://www.dgz.org.br/dez07/Art_01.htm>. Acesso em: 13 mar. 2010.

LÉVY, Pierre. *Cibercultura*. São Paulo: Ed. 34, 1999.

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

QUINTARELLI, Emanuele. Folksonomies: power to the people. In: INCONTRO ISKO ITALIA, 2005, Milão. *Papers...* Milan: Universitá di Milano, 2005. Disponível em: <http://www.iskoi.org/doc/folksonomies.htm>. Acesso em: 2 jul. 2008.

RAFFERTY, Pauline; HIDDERLEY, Rob. Flickr and democratic indexing: dialogic approaches to indexing. *Aslib Proceedings*, London, v. 59, n. 4/5, p. 397-410, 2007.

SCOT PROJECT. *The folksonomy triangle*. Disponível em: <http://scot-project.org/>. Acesso em: 17 jul. 2010.

SOUZA, Rosali Fernandez. Organização do conhecimento. In: TOUTAIN, Lídia Maria Batista Brandão (Org.). *Para entender a ciência da informação*. Salvador: EDUFBA, 2007. p. 103-123.

SPITERI, Louise. Editorial: folksonomies, the Web and search engines. *Webology*, Local, v. 5, n. 3, editorial 17, 2008. Disponível em: <http://www.webology.ir/2008/v5n3/editorial17.html>. Acesso: 1 abr. 2010.

VANDER WAL, Thomas. *Folksonomy coinage and definition*. 2007. Disponível em: <http://www.vanderwal.net/folksonomy.html>. Acesso em: 2 nov. 2009

Title

Social indexing and thought dialogic: theoretical reflections.

Abstract

Introduction: The language is the starting point for the establishment of the verbal interaction between speakers, not only in situation formalized by writing or media scenery, but in all the moments that it wish to establish communicative action between speaker's language that unites people and allows generation of knowledge.
Purpose: This paper presents theoretical reflections on social indexing. It is understood as process of representation of information in social semantic space of web endowed with folksonomy.
Methodology: The methodology adopted in this study was a bibliographic research.
Results: Using the dialogical model to support the current processes in web environments equipped with folksonomy, it was observed that the gesture communicative measured by subjects working in those environments and supported by the language (index), reveals situation of dialogue established between users. The informational phenomenon present in semantic social environments endowed of folksomies are guided by the dynamic between subjects with expository speeches, therefore, the dialogic relations were established.
Conclusions: The indexing practices in semantic social spaces endowed with folksonomies reveal the power of language as way of interaction to achieve significant information in process of organizing documentary.

Keywords

Information organization. Social indexing. Folksonomy. World Wide Web. Language studies. Dialogism.

Título

Indización social y pensamento dialógico: reflexões teórias.

Resumen

Introducción: El lenguaje es el punto de partida para el establecimiento de la interacción verbal entre interlocutores, no solamente en una situación formalizada por la escrita o pelo escenario mediático, pero en todos los momentos en que se quiere establecer una acción comunicativa entre interlocutores el lenguaje es el puente que une personas y que permite la generación de conocimiento.
Objetivo: Presenta reflexiones teóricas acerca de la indización social, entendida como proceso de representación de la información en espacios sociales semánticos de la *Web* dotados de *folksonomia*.
Metodología: Pesquisa bibliográfica.
Resultados: Utilizando el modelo dialógico para fundamentar los procesos representacionales recurrentes en ambientes *Web* dotados de *folksonomia*, se observa que el gesto comunicativo medido pelos sujetos actuantes en los referidos ambientes, sustentado por el lenguaje (de indización), revela la situación de diálogo instaurada entre los usuarios. Los fenómenos informacionales presentes en los ambientes sociales semánticos dotados de *folksonomias* son

orientados por la dinámica enunciativa entre sujetos portadores de discursos, por tanto, por las relaciones dialógicas que allí se establecen.
Conclusiones: Las prácticas de indización en los espacios sociales semánticos dotados de *folksonomias* revelan el poder del lenguaje como medio de interacción para alcanzar significados de información en los procesos de organización documentaria.

Palabras Clave

Organización de la información. Indización social. *Folksonomía*. *World Wide Web*. Estudios del lenguaje. Dialogismo.

Recebido em: 08/12/11
Aceito em: 08/04/12