



Como o sistema de *tagamento* pode ser responsável pela criação de um critério de relevância na web.¹

Janaina de Holanda Costa CALAZANS²

Flakn José BEKEMBALL³

Raquel FERRAZ⁴

Resumo

O excesso de informação proporcionado pela multiplicidade de veículos de comunicação e agravado pelo advento da internet acabou por constituir-se um problema já que o critério de relevância se torna cada vez mais complexo. Na tentativa de organizar conteúdos, cria-se um sistema de etiquetagem que passa a constituir não somente uma alternativa de classificação e hierarquização, mas também uma forma de democratizar e compartilhar informações. Esse trabalho pretende, portanto, dialogar sobre as perspectivas de construção de um critério de seleção de informação a partir da análise do uso das *tags*.

Palavras-chave

tags, taxonomia, folksonomia, web, classificação.

Introdução

O excesso de informação é uma preocupação antiga da sociedade. A própria criação de sistemas para armazenar a memória através de representações, como por exemplo, a escrita, nos mostra o início da necessidade de se lidar com esse problema. A nossa memória já não dava conta de si mesma, fazendo-se necessário um suporte externo que lhe auxiliasse.

Milênios depois enfrentamos um problema originado justamente pelo acúmulo de informação e com um agravante: o advento de uma tecnologia que facilita a produção e o acesso à informação: a internet.

A revista *Veja*, em 2001, publicou a matéria: “A dor de nunca saber o bastante: O excesso de informação provoca a angústia típica dos tempos atuais e leva à conclusão de que, às vezes, saber demais é um problema”. O texto traz os seguintes exemplos:

¹ Trabalho apresentado no DT 5- GP Conteúdos Digitais e Convergências Tecnológicas

² Doutoranda em comunicação pela UFPE e coordenadora do curso de Publicidade e Propaganda da FBV – janaina.calazans@gmail.com

³ Aluno do curso de Publicidade e Propaganda da Faculdade Boa Viagem – flank@hotmail.com.br

⁴ Aluna do curso de Publicidade e Propaganda da Universidade Católica de Pernambuco - ferraz.raquel@gmail.com



- Uma edição de um jornal como o *New York Times* contém mais informação do que uma pessoa comum poderia receber durante toda a vida na Inglaterra do século XVII.
- Todos os anos é produzido 1,5 bilhão de gigabytes em informação impressa, filme ou arquivos magnéticos. Isso dá uma média de 250 megabytes de informação para cada homem, mulher e criança do planeta. Seriam necessários dez computadores pessoais para cada pessoa guardar apenas a parte que lhe caberia desse arsenal de conteúdo.
- Atualmente existem mais de 2 bilhões de páginas disponíveis na internet. Até o fim do ano esse número estará beirando os 3 bilhões.⁵

Se levarmos em consideração que a citação acima foi retirada de uma revista publicada há dez anos, que a produção de conteúdo cresce em progressão geométrica e que, paralelamente a estes fatos, a sociedade vem reunindo mais de dois mil anos de conhecimento, podemos ter uma noção da dimensão do problema. A informação assumiu dois papéis antagônicos: o de vilã e o de mocinha. Seja por sua abundância ou escassez, ela, ao mesmo tempo em que nos auxilia, também nos confunde e angustia. Uma das grandes preocupações atuais é como gerenciaremos essa produção de conteúdo.

Dentre os muitos fenômenos que surgiram na internet, o Twitter, “uma rede social e servidor para microblogging, que permite aos usuários enviar e receber atualizações pessoais de outros contatos (em textos de até 140 caracteres)”⁶, foi um dos que obtiveram maior destaque.

Segundo pesquisa feita em junho de 2009 pela comScore, o Twitter cresceu 1460% em relação a junho de 2008 e 19% em relação ao mês anterior, atingindo a marca de 44,5 milhões usuários únicos. Sua audiência nesse período foi equivalente à dos sites da emissora pública britânica BBC e do serviço de notícias esportivas da ESPN. Desses usuários, 45% estão nos EUA.⁷

Além da aceitação mundial, o site também foi muito bem recebido no Brasil. A revista Super Interessante, em uma matéria de dezembro de 2010, explicava que “um em cada 5 brasileiros que têm internet em casa usa o Twitter pelo menos uma vez por mês”⁸. Uma das ferramentas características desta rede social são as hashtags. Um sistema de classificação através de termos criados e mantidos pelos próprios usuários. Este artigo tem como objetivo estudar a contribuição que as hashtags podem trazer para o gerenciamento de conteúdo, entendendo Web 2.0 como contexto, a cibercultura como prática social, a linguagem expressão do pensamento e o twitter como cenário.

⁵ Disponível em: http://veja.abril.com.br/050901/p_062.html

⁶ Disponível em: <http://pt.wikipedia.org/wiki/Twitter>

⁷ Disponível em: http://guiadotwitter.talk2.com.br/arquivos/Manual_Twitter_3_MB.pdf

⁸ Disponível em: <http://super.abril.com.br/tecnologia/brasil-pais-twitter-614302.shtml>



As formas de linguagem

A criação da linguagem e da escrita deu início à comunicação humana. O alfabeto, inventado na Grécia por volta do ano 700 a.C., é reconhecido por Castells (1999) como uma “tecnologia conceitual”. O autor ainda considera que “para estudiosos clássicos como Havelock, constitui a base para o desenvolvimento da filosofia ocidental e da ciência como conhecemos hoje”.

Todas as tecnologias, como afirmou McLuhan, complexificam nossa visão do mundo. A escrita, a imprensa, o carro, os satélites, o telefone, o rádio, a televisão, e assim por diante, são tecnologias e complexos tecnológicos que mudaram para sempre o modo de vida ocidental (LEMOS, 2002).

Na citação acima, vemos que a capacidade de armazenamento (proporcionado pela escrita) e o encadeamento do pensamento (proporcionado pela linguagem) possibilitaram uma construção crescente do conhecimento e uma revolução na forma de pensar do homem.

Castells (1999) defende que, assim como há milênios atrás, vivemos atualmente uma grande mudança na comunicação. Ele compara, utilizando como parâmetro o impacto sobre a sociedade, o advento da internet com o da escrita. Enquanto que o computador trouxe uma integração entre as modalidades da comunicação (escrita, oral e audiovisual), a rede proporcionou a interação com o usuário. Essa união de recursos deu origem a um novo sistema comunicacional e possibilitou uma transformação nas relações sociais.

Um novo sistema de comunicação que fala cada vez mais a língua universal digital tanto está promovendo a integração global da produção e distribuição de palavras, sons e imagens de nossa cultura como personalizando-os ao gosto das identidades e humores dos indivíduos. As redes interativas estão crescendo exponencialmente, criando novas formas e canais de comunicação, moldando a vida e, ao mesmo tempo, sendo moldadas por ela (CASTELLS, 1999).

Outro ponto importante para a análise dessa revolução é o processo de virtualização decorrido do avanço tecnológico iniciado na década de 70. Levy (1999) comenta e discute em seu livro “O que é virtual?” os efeitos dessa mudança sobre a sociedade. Contudo, o autor levanta que o virtual não seria característica exclusiva da internet.



Qualquer representação seria uma virtualização da realidade. O virtual não seria a negação do real e sim seu complemento. Ele compreende, segundo o autor, o processo contrário da atualização que é a criação ou invenção de algo “a partir de uma configuração dinâmica de forças e de finalidades”. Lemos (2002) interpreta essa relação de complementaridade entre o virtual e o real de Levy (1999), ao levantar que “toda forma de leitura (interpretação) é um processo de virtualização e, na direção oposta, toda forma de escrita é um processo de atualização”. Vemos então que as duas partes se alimentam, vivendo em contínuo estímulo e renovação. É a interpretação da realidade que possibilita a sua recriação.

A resposta da sociedade para essa revolução foi a criação de uma nova cultura que surgiu através da interação entre as pessoas e esse novo contexto midiático. Levy (2005), em seu livro *Cibercultura*, relata justamente este fenômeno. Para ele, a sociedade, o indivíduo, suas culturas e a convergência das telecomunicações com a informática, se encontram em uma relação simbiótica, confluindo para a formação do que ele nomeia como cibercultura. Lemos (2002), em seu livro homônimo ao de Levy (1999), também se debruça sobre o tema e o define da seguinte maneira

A cibercultura é a cultura contemporânea marcada pelas tecnologias digitais. Vivemos já a cibercultura. Ela não é o futuro que vai chegar, mas o nosso presente (home baking, cartões inteligentes, celulares, palms, pages, voto eletrônico, imposto de renda via rede, entre outros). Trata-se assim de escapar, seja de um determinado técnico, seja de um determinado social. A cibercultura representa a cultura contemporânea sendo consequência direta da evolução da cultura técnica moderna (LEMONS, 2000).

A internet é considerada um meio de comunicação de massa, contudo, uma de suas características mais importantes é o que também a diferencia dos outros: a interação. Ao contrário da televisão, do jornal e do rádio, onde a relação entre o público e o conteúdo é, na maioria das vezes, uma via de mão única, a estrutura de interação viabilizada pela rede dá ao usuário uma liberdade maior em relação ao meio. A possibilidade de criação e compartilhamento de conteúdos de forma indiscriminada traz uma horizontalização para a comunicação.

A forma como os usuários utilizaram esse cenário midiático fez surgir uma nova cultura de interação e convergência. Através dessa dinâmica onde emissor e receptor não são fixos, onde a informação não flui de forma unilateral e sim multilateral, a internet foi sendo construída e encontra-se em processo de contínua mutação.



Web 2.0

A Web 2.0 é apontada como a segunda fase da internet, o resultado da cibercultura, de um posicionamento, de uma prática vivida por algumas empresas e usuários dentro da rede.

Para exemplificar a diferença entre Web 1.0 e Web 2.0, O'Reilly (2006), um dos criadores do conceito, comparou seus serviços similares:

Web 1.0	Web 2.0
Ofoto	Flickr
Akamai	Bit Torrent
Britannica Online	Wikipedia
Sites pessoais	Blogs
Publicação	Participação
Sistemas de gerenciamento de conteúdo	Wikis
diretórios (taxonomia)	tags (“folksonomia”)

A grande diferença observada entre a primeira e a segunda geração foi a criação de comunidades virtuais onde seus participantes vivem uma relação harmônica de mutualismo. Apesar de possuírem interesses, portes (empresas e usuários domésticos) e motivações diferentes, se ajudam na construção coletiva de algo, seja um aplicativo, um software, um texto, um livro ou uma idéia. As possibilidades são infinitas. Levy (1999), em seu livro *Inteligência Coletiva*, já apontava o nascimento deste tipo de prática social na construção do conhecimento.

Os usuários da Web 2.0 seriam participantes ativos. Não necessariamente autores de blogs, fotógrafos que colocam suas fotos em sites ou desenvolvedores de aplicativos, a maioria dos usuários age de forma indireta. Segundo O'Reilly, um dos fatores que fizeram iniciativas como o Flickr (site de hospedagem e compartilhamento de fotografias) serem um sucesso, foi o uso de tags para classificação. Os usuários começam então a organizar, avaliar e comentar o conteúdo de forma voluntária. “Uma das lições chave da era Web 2.0 é essa: Usuários adicionam valor”⁹.

A classificação pelo público já era feita na Web 1.0 através de diretórios. Os termos eram predefinidos pelo site, aplicativo ou software, cabendo apenas ao

⁹ Disponível em:
<http://www.oreillynet.com/pub/a/oreilly/tim/news/2005/09/30/whatisweb-20.html>.



internauta utilizá-los. Ao se introduzir o sistema de tags, os usuários começaram a criar seus próprios termos e compartilhá-los.

Taxonomia

Desenvolvida por Carolus Linnaeus no século XVIII, a taxonomia foi uma ciência criada para classificar os seres vivos relacionando-os, de forma hierárquica, através de suas características similares.

Nós, seres humanos, respondemos a seguinte classificação¹⁰:

Espécie	Homo sapiens
Gênero	Homo
Família	Hominidae
Ordem	Primatas
Classe	Mammalia
Filo	Chordata
Reino	Metazoa

Os golfinhos, por exemplo, fazem parte da mesma classe que nós, a dos mamíferos. Possuímos em comum a longa gestação uterina, a amamentação, etc.

Através desse exemplo, podemos perceber que essa forma de organização ajuda os biólogos a compreender o funcionamento dos seres e a organizar de suas correlações de forma sistêmica.

Esse tipo de classificação também foi empregada em outras ciências como antropologia, sociologia, a informática. A Web 1.0 a utilizou empregando o sistema de diretórios onde, assim como na taxonomia, os termos eram fixos, cunhados por especialistas, obedecendo a uma hierarquia.

Por exemplo, se formos pesquisar um produto como pilhas recarregáveis em um site de compras online como o Americanas.com, o site mostrará a seguinte associação de produtos: câmeras e filmadoras > pilha e bateria > pilhas recarregáveis. Ele compreende que o produto procurado pertence à classe das câmeras e filmadoras e corresponde a subclasse de pilhas e baterias. Percebemos então que o site assume uma lógica linear organizando os seus produtos de forma hierárquica.

¹⁰ Disponível em: <http://educacao.uol.com.br/biologia/taxonomia-ou-classificacao-biologia-por-que-os-seres-vivos-tem-um-nome-cientifico.jhtm>



Com a passagem da Web 1.0 para a Web 2.0 temos um novo conceito de uso dos recursos da Internet para atenderem, sobretudo, a uma necessidade de mercado. A web passa a se atualizar a partir do seu uso, sendo assim, quanto mais gente conectada, mais conteúdo disponível e atualizado. Temos ai uma “arquitetura de participação”, onde dados de múltiplas fontes convergem dentro de uma mesma plataforma. O princípio básico desta nova Web era, então, o compartilhamento de informações, a ampliação do uso dos recursos disponíveis, fazer do usuário uma fonte de informação, além do aproveitamento da inteligência coletiva. Sendo assim, a Web 2.0 vem para privilegiar a atitude do usuário em detrimento do desenvolvimento tecnológico.

Entre as evoluções trazidas pela Web 2.0, destacam-se os *blogs*, os *wikis*, os serviços de compartilhamento, os *podcasts* e os serviços para etiquetar conteúdos.

A Web 2.0 trouxe uma nova forma de classificação do conteúdo, o sistema de tags. Esses marcadores funcionam a partir do mesmo conceito do hipertexto defendido por Levy (1993), onde as informações se relacionam de forma não linear através de links. O sucesso dessa estrutura se dá porque a mente humana age através de associações, pulando de uma representação para outra ao longo de uma rede complexa e quase infinita de informações que se cruzam para construir uma imagem que represente o objetivo da procura.

Para tornar essa classificação e a associação mecânica e, portanto, mais rápida, foi criado o memex, que funcionaria em paralelo ao sistema de indexação já conhecida. Dessa forma, seria possível criar uma rede de informação onde a visualização de uma determinada informação acarretaria imediatamente a associação dela a outras relacionadas.

Taxonomia x Folksonomia

Embora o ser humano pense de forma associativa, transversal e direta, não o faz hierarquicamente, em classes e subclasses. Isso era o desafio da taxonomia, fazer o homem pensar hierarquicamente, a partir de uma regra externa como propunha a Web 1.0. Na web 2.0 aos usuários é dada a liberdade de distribuir etiquetas (*tags*) aos objetos de maneira não pré-estabelecida, livre, sob a perspectiva da folksonomia.

A folksonomia se constroi de baixo para cima, podendo ser feita por gente comum. Esse sistema de seleção de informação fornece um panorama do comportamento e das preferências dos usuários, mas em contrapartida não garante qualquer controle ou estabilidade ao contrário da proposta da taxonomia. Teríamos



assim um sistema de etiquetagem social, ao alcance de todos, onde cada um poderá etiquetar seu material favorito a partir de uma hierarquia própria, criada individualmente, sob um critério particular de relevância.

Tag

A etiqueta (tag) é uma palavra chave que pode ser atribuída por um usuário aos conteúdos digitais para classificá-los dentro de um sistema particular de classificação e, portanto, fora de um sistema formal.

Na Web 2.0 a linguagem estruturada de maneira convencional não é mais utilizada. A hierarquia é hoje obtida a partir de uma lista de etiquetas que se movem a partir de uma dinâmica de marcação social.

Esse tipo de marcação, a "*social bookmarking*" (etiqueta social) pode ser classificada como a prática de classificar os recursos por meio do uso informal de etiquetas ou palavras chave. É um convite ao usuário para que ele aponte seus assuntos favoritos em um aplicativo online de modo que essas informações fiquem à disposição de outros usuários. O objetivo é o princípio básico da Web 2.0, compartilhar informações.

Como esse sistema não obedece uma forma linear de linguagem (taxonomia), os usuários podem proceder buscas por formas diversas de classificação, entre elas as etiquetas. Essa sistematização permite que os usuários busquem informações relacionadas a seu tópico de investigação em locais que, não necessariamente, guardem relação com o tema inicial, proporcionando assim novas conexões, fazendo com que o sistema de etiquetagem individual esteja em constante mudança.

As etiquetas podem ser consideradas, assim, um dispositivo de criação de redes de interesses comuns. A partir daí, as redes criadas podem ampliar sua existência com a utilização de outros recursos da Web 2.0, como as redes sociais.

De acordo com López (2009) a forma de etiquetar informalmente permite o descoberta da informação colaborativa das seguintes maneiras:

1. Como uma memória externa: armazena e organiza um grande número de informação em um só lugar;
2. Permite localizar pessoas com interesses comuns.



3. Pode revelar padrões não detectados na taxonomia tradicional;
4. A possibilidade de criar páginas de favoritos com o aporte de informações de múltiplas fontes;
5. Conhecer as áreas de interesse dos usuários.

Considerações finais

Observamos que passamos por um momento de ressignificação da informação – da forma como é concebida, como é hierarquizada e ainda como é decodificada. Sem fórmulas, a partir de uma estrutura informal de catalogação, os usuários começam a criar uma dinâmica própria de selecionar conteúdo em uma era povoada pelo excesso de informação.

As etiquetas aparecem, pois, como uma alternativa de critério que propõe significação, constroi sentido e estabelece ordem dentro das infinitas possibilidades de interlocuções que a Web propõe. Estaríamos diante de uma forma inédita de democratização do critério de relevância, já que a etiquetagem não obedece a uma estrutura externa, pré-estabelecida, mas a um critério individual, que obedece somente a um sistema particular de referências.

Referências

AQUINO, Maria Clara. Hipertexto 2.0, folksonomia e memória coletiva: um estudo das tags na organização da web. **Revista da Associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Comunicação / E-Compós**, v. 18, n. 18, ago. 2007.

CRISTIANINI, G. M. S.; MORAES, J. de S. **Novas tecnologias, antigas classificações**. Disponível em: <http://intermega.globo.com/biblio_fespsp/texto_69.pdf>. Acesso em: 25 março de 2011.

CASTELLS, Manuel. **A Era da Informação: economia, sociedade e cultura**, vol. 3, São Paulo: Paz e terra, 1999.

LEMOS, André. **Cibercultura: Alguns pontos para entender a cultura de nossa época**. Publicidade Digital, scrib. 2011.

LÉVY, Pierre. **A Inteligência Coletiva**. São Paulo: Loyola, 1998.



LÉVY, Pierre. **O que é virtual**. São Paulo, Editora 34, 1º Ed. 1999

LÉVY, Pierre. **Cibercultura**. São Paulo, Editora 34, 1º Ed. 2005

LÉVY, Pierre. **As Tecnologías da Inteligência**. Editora. 34. São Paulo, 1993.

O'REILLY, Tim. What is Web 2.0?. 2005. Disponível em:
<http://www.oreillynet.com/pub/a/oreilly/tim/news/2005/09/30/what-isweb-20.html>. 2005. Acesso em 8 maio de 2011.

<http://pt.wikipedia.org/wiki/Folksonomia> Acesso em 8 maio de 2011.

<http://pt.wikipedia.org/wiki/Hashtags> Acesso em 8 maio de 2011.

<http://www.locoporti.blog.br/web-semantica-e-a-prosa-do-mundo-textinho-pro-suplemento-pernambuco/> Acesso em 8 maio de 2011.

<http://revolucao.etc.br/archives/folksonomia-e-a-maneira-com-que-nos-colocamos-ordem-nas-coisas/> Acesso em 8 maio de 2011.

<http://webinsider.uol.com.br/2007/01/12/tags-e-folksonomia-as-pessoas-organizam-a-informacao/> Acesso em 8 maio de 2011.

<http://web2facsalud.blogspot.com/2009/08/web-semantica.html> Acesso em 13 maio de 2011.

<http://readwriteweb.com.br/search/web-semantica-hashtag/> Acesso em 8 maio de 2011.

<http://biblioteca.terraforum.com.br/Paginas/folksonomia-caracteristicas-funcionamento-e-aplicacoes.aspx> Acesso em 8 maio de 2011.

<http://pt.wikipedia.org/wiki/Categoriza%C3%A7%C3%A3o> Acesso em 8 maio de 2011.

http://pt.wikipedia.org/wiki/Classifica%C3%A7%C3%A3o_cient%C3%ADfica Acesso em 8 maio de 2011.

<http://pt.wikipedia.org/wiki/Taxonomia> Acesso em 8 maio de 2011.