

Universidade Federal de Pernambuco  
Centro de Artes e Comunicação  
Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação

Jéssica Pereira de Oliveira

**A folksonomia como ferramenta de apoio em grupos colaborativos:**  
*o caso do Passei Direto*

Recife, 2021

Jéssica Pereira de Oliveira

**A folksonomia como ferramenta de apoio em grupos colaborativos:**

*o caso do Passei Direto*

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, da Universidade Federal de Pernambuco, como parte dos requisitos necessários à obtenção do Título de Mestra em Ciência da Informação.

**Área de concentração:** Informação, Memória e Tecnologia.

**Orientador:** Professor Doutor Fabio Assis Pinho.

Recife, 2021



Jéssica Pereira de Oliveira

**A folksonomia como ferramenta de apoio em grupos colaborativos:**

*o caso do Passei Direto*

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, da Universidade Federal de Pernambuco, como parte dos requisitos necessários à obtenção do Título de Mestra em Ciência da Informação.

Aprovada em: 26/02/2021.

**Banca Examinadora**

---

Professor Doutor Fabio Assis Pinho (Orientador)

Universidade Federal de Pernambuco

---

Professor Doutor Fábio Mascarenhas e Silva (Examinador Interno)

Universidade Federal de Pernambuco

---

Professora Doutora Paula Carina de Araújo (Examinadora Externa)

Universidade Federal do Paraná

Com todo o meu amor e por todo o seu amor,  
aos meus pais, Zélia e Jeovah.

## **Agradecimentos**

Ao meu orientador, Fabio Pinho, por ser um grande exemplo de professor e profissional, pela inspiração, confiança e experiências compartilhadas, além de todo o apoio e incentivo nesses anos de trajetória acadêmica.

Aos professores Fábio Mascarenhas e Paula Carina por aceitarem o convite para participar da minha banca examinadora, pelas importantes contribuições que trouxeram muitas melhorias ao meu trabalho e pela gentileza em sua avaliação.

Aos professores Célio Santana, Marcos Galindo e Diego Salcedo pelo carinho percebido em pequenos gestos, pela compreensão e por acreditarem, desde o início. Pelos nós (des)atados nessa vivência acadêmica que tanto contribuíram para me fortalecer e encorajar.

À UFPE pela oportunidade de ser a primeira da família a conquistar esse espaço. Pela defesa da educação superior pública, acessível, gratuita e de qualidade!

Aos meus pais, Zélia e Jeovah. Por me ensinarem tanto e por estarem dispostos a aprender também. Pela compreensão e pelo respeito que conquistamos em nossa relação. Pela dedicação e esforço para que eu conseguisse chegar até aqui. Sem vocês nada disso seria possível. Muita gratidão ao Universo por ser filha de vocês. Se muitas vidas eu tivesse e pudesse escolher, vocês seriam meus pais em todas elas.

À Mylena, minha companheira. Pela paz, amor e segurança transmitidos com tanta doçura e leveza. Pelo cuidado nesse processo tão solitário e cansativo que é a escrita de uma dissertação... por me acalmar e me ajudar a me reencontrar quando eu me perdia. Você me acolheu na sua vida e nesse seu abraço-casa tudo se encaixa. Meu amor, eu amo muito você.

À Flávia e Luna, minha irmã de coração e minha afilhada – a bebê mais linda, mais fofa e mais especial desse mundo todinho. Vocês iluminam a minha vida. Ver o

sorriso de vocês me alegra, sentir o amor de vocês e por vocês me fortalece demais!  
Pra vocês e por vocês eu me faço porto seguro, família de sangue, coração e alma.

Ao meu amigo-irmão Lucas. Você é um ser humano muito iluminado e precioso. O seu companheirismo e o seu coração bom me trazem muita felicidade. Eu sou grata por ter conhecido você, por viver a nossa amizade, por partilhar tantos momentos por todos esses anos, por crescer e aprender tanto com você.

Aos meus amigos Victor, Sabrina, Matheus e Luciana. Partilhar a vida com vocês me deixa muito mais feliz e mais forte! Gratidão pelo incentivo de vocês, por vibrarem com as minhas conquistas e pelos melhores rolês (sempre!).

À Letícia. Por fazer da nossa amizade meu lugar seguro. Por tanto amor, respeito e honestidade nas presenças e ausências da vida. Por me ensinar tanto e de tantas maneiras diferentes a buscar ser melhor. Por saber exatamente o que eu preciso ouvir. Por me ouvir com o coração. Você é incrível e poder fazer parte da sua vida também é!

À Kézia. Por nossa (r)evolução como mulheres, como amigas. Por poder compartilhar nossas vivências, reconhecer nossas semelhanças, dialogar sobre as nossas diferenças, (in)seguranças, batalhas e conquistas. Você é muito inteligente e batalhadora, uma inspiração (para muitos!). Tenho muito orgulho de você e da nossa amizade!

Aos meus amigos Thatá, Mari, Lívia, Rayanne, Vini e Alexandre. Sou muito grata por nossos caminhos terem se cruzado e pela amizade firme que construo com vocês. Sei que cada um de vocês torce muito por mim e receber essa energia boa de pessoas tão queridas faz toda diferença na vida!

Aos amigos que a Biblioteca do CAC me trouxe. Rapha, obrigada pela parceria que passou da vida profissional para a vida pessoal. Andréia Alcântara e Amanda Ganimó, obrigada pelo incentivo e por me ensinarem com tanta simplicidade e alegria o significado de liderança e respeito.

"[...] o conhecimento não tem *uma* forma. Simplesmente *existem inúmeras maneiras* úteis, formidáveis e belas *de se entender o mundo.*" (WEINBERGER, 2007, p. 82-83).

## Resumo

Esta dissertação é sobre a folksonomia enquanto ferramenta que contribui para o desenvolvimento das atividades colaborativas de grupos de usuários na rede social acadêmica Passei Direto. Portanto, o objetivo foi analisar a folksonomia como ferramenta de apoio em grupos colaborativos nessa rede social. A justificativa baseou-se na necessidade de compreender se a indexação social, rica em dinâmica e diversidade, potencializa as atividades cooperativas – especialmente o compartilhamento e a busca de informações – e soluciona as necessidades informacionais dos usuários dessa rede específica. Este estudo de caso holístico caracterizou-se como exploratório e teve o intuito de evidenciar como a folksonomia se configura no Passei Direto, demonstrando quais são as suas principais características enquanto resultado de indexação social e instrumento de personalização, e como os usuários interagem na rede com e por meio dela, enriquecendo suas práticas colaborativas. Na coleta de dados foram realizadas observações diretas intensiva (participante) e extensiva (questionário), onde foi utilizado o método *Survey* para quantificar e medir as opiniões da população-alvo. Os dados foram sumarizados, analisados e interpretados a fim de promover um raciocínio indutivo e conclusivo para a pesquisa, utilizando a técnica de Análise de Conteúdo de Bardin (1977). Concluiu-se que a folksonomia é uma ferramenta de apoio em grupos colaborativos no Passei Direto, onde os usuários, por meio do uso de tags em suas práticas de indexação, visam a enriquecer e ampliar as possibilidades de acesso às informações disponibilizadas na rede. No entanto, apesar de representar uma ferramenta de forte cunho colaborativo, a folksonomia também deixa lacunas no tocante à recuperação da informação, dada a falta de padronização e controle dessa ferramenta, embora essas características façam parte da sua essência.

**Palavras-chave:** Folksonomia. Indexação social. Organização e Representação do Conhecimento. Colaboratividade. Rede social acadêmica.

## **Abstract**

This dissertation is about folksonomy as a tool that contributes to the development of collaborative activities of user groups in the academic social network *Passei Direto*. Therefore, the goal was to analyze folksonomy as a support tool in collaborative groups in this social network. The justification was based on the need to understand whether social indexing, rich in dynamics and diversity, enhances cooperative activities – especially the sharing and searching for information – and solves the information needs of users of this specific network. This holistic case study was characterized as exploratory and aimed to show how folksonomy is configured in *Passei Direto*, demonstrating what are its main characteristics as a result of social indexing and personalization instruments, and how users interact on the network with it, enriching their collaborative practices. In the data gathering, direct intensive (participant) and extensive (questionnaire) observations were carried out, using the *Survey* method to quantify and measure the opinions of the target population. The data was summarized, analyzed and interpreted in order to promote an inductive and conclusive reasoning for the research, using the technique of Content Analysis by Bardin (1977). It was concluded that folksonomy is a support tool in collaborative groups in *Passei Direto*, where users, through the use of tags in their indexing practices, aim to enrich and expand the possibilities of access to information available on the network. However, despite representing a tool of strong collaborative nature, folksonomy also leaves gaps regarding information retrieval, given the lack of standardization and control of this tool, although these characteristics are part of its essence.

**Keywords:** Folksonomy. Social Tagging. Representation and Organization of Knowledge. Collaborativeness. Academic Social Network.

## Lista de figuras

Figura 1 – Grupo @Ciência da Informação	54
Figura 2 – Grupo @Biblioteconomia	54
Figura 3 – Grupo @Gestão da Informação	55
Figura 4 – Exemplos de disciplinas/grupos no <i>Passei Direto</i>	61
Figura 5 – Materiais compartilhados no grupo @Biblioteconomia	61
Figura 6 – Exemplo de compartilhamento de materiais no <i>Passei Direto</i>	62
Figura 7 – Exemplo de busca e recuperação de materiais no <i>Passei Direto</i>	63
Figura 8 – Dados coletados da Pergunta 1	81
Figura 9 – Dados coletados da Pergunta 2	82
Figura 10 – Tabulação dos dados coletados das Perguntas 1 e 2	83
Figura 11 – Dados coletados da Pergunta 3	84
Figura 12 – Dados coletados da Pergunta 4	85
Figura 13 – Tabulação dos dados coletados das Perguntas 3 e 4	86
Figura 14 – Dados coletados da Pergunta 5	86
Figura 15 – Nuvem de palavras das respostas da opção <i>Facilitam</i>	88
Figura 16 – Nuvem de palavras das respostas da opção <i>Dificultam</i>	89
Figura 17 – Dados coletados da Pergunta 6	90
Figura 18 – Dados coletados da Pergunta 7	91
Figura 19 – Nuvem de palavras das respostas da opção <i>Raramente</i>	91
Figura 20 – Nuvem de palavras das respostas da opção <i>Ocasionalmente</i>	93
Figura 21 – Nuvem de palavras das respostas da opção <i>Frequentemente</i>	94
Figura 22 – Tabulação dos dados coletados das Perguntas 6 e 7	95
Figura 23 – Dados coletados da Pergunta 8	96
Figura 24 – Nuvem de palavras dos comentários da opção <i>Muito adequado</i>	98
Figura 25 – Nuvem de palavras dos comentários da opção <i>Adequado</i>	99
Figura 26 – Nuvem de palavras dos comentários da opção <i>Pouco adequado</i>	100
Figura 27 – Dados coletados da Pergunta 9	101

Figura 28 – Nuvem de palavras das respostas da opção <i>Sim</i>	102
Figura 29 – Nuvem de palavras das respostas da opção <i>Não</i>	103
Figura 30 – Tabulação dos dados coletados das Perguntas 8 e 9	104
Figura 31 – Tabulação dos dados coletados das Perguntas 8 e 9	104
Figura 32 – Tabulação dos dados coletados das Perguntas 8 e 9	105
Figura 33 – Dados coletados da Pergunta 10	105
Figura 34 – Nuvem de palavras dos comentários da opção <i>Concordo totalmente</i>	107
Figura 35 – Nuvem de palavras dos comentários da opção <i>Concordo parcialmente</i>	107
Figura 36 – Dados coletados da Pergunta 11	108
Figura 37 – Nuvem de palavras dos comentários da opção <i>Concordo parcialmente</i>	110
Figura 38 – Tabulação dos dados coletados das Perguntas 10 e 11	111
Figura 39 – Dados coletados da Pergunta 12	112
Figura 40 – Nuvem de palavras dos comentários da opção <i>Moderadamente incentivado</i>	114
Figura 41 – Nuvem de palavras dos comentários da opção <i>Não me sinto incentivado</i>	115
Figura 42 – Dados coletados da Pergunta 13	116
Figura 43 – Nuvem de palavras dos comentários da opção <i>Muito incentivado</i>	118
Figura 44 – Nuvem de palavras dos comentários da opção <i>Não me sinto incentivado</i>	119
Figura 45 – Dados coletados da Pergunta 14	120
Figura 46 – Nuvem de palavras dos comentários da opção <i>Sim</i>	121

## Lista de quadros

Quadro 1 –	Objetivos específicos e seus respectivos percursos metodológicos	51
Quadro 2 –	Dados dos materiais compartilhados no grupo <i>@Ciência da Informação</i>	65
Quadro 3 –	Quantitativo de tags atribuídas e de documentos	67
Quadro 4 –	Dados dos materiais compartilhados no grupo <i>@Biblioteconomia</i>	69
Quadro 5 –	Quantitativo de tags atribuídas e de documentos	71
Quadro 6 –	Dados dos materiais compartilhados no grupo <i>@Gestão da Informação</i>	74
Quadro 7 –	Quantitativo de tags atribuídas e de documentos	77
Quadro 8 –	Respostas da opção <i>Facilitam</i> (Pergunta 5)	87
Quadro 9 –	Respostas da opção <i>Dificultam</i> (Pergunta 5)	88
Quadro 10 –	Respostas da opção <i>Raramente</i> (Pergunta 7)	91
Quadro 11 –	Respostas da opção <i>Ocasionalmente</i> (Pergunta 7)	92
Quadro 12 –	Respostas da opção <i>Frequentemente</i> (Pergunta 7)	93
Quadro 13 –	Avaliações e comentários (Pergunta 8)	97
Quadro 14 –	Respostas da opção <i>Sim</i> (Pergunta 9)	101
Quadro 15 –	Respostas da opção <i>Não</i> (Pergunta 9)	102
Quadro 16 –	Avaliações e comentários (Pergunta 10)	106
Quadro 17 –	Avaliações e comentários (Pergunta 11)	109
Quadro 18 –	Avaliações e comentários (Pergunta 12)	113
Quadro 19 –	Avaliações e comentários (Pergunta 13)	117
Quadro 20 –	Respostas da opção <i>Sim</i> (Pergunta 14)	120
Quadro 21 –	Quantitativo de tags atribuídas e de documentos	123
Quadro 22 –	Quantitativo de tags atribuídas e de documentos	124

## Sumário

<b>1</b>	<b>Introdução</b>	<b>14</b>
<b>2</b>	<b>Quadro teórico conceitual</b>	<b>21</b>
2.1	<i>Folksonomia: método de classificação social</i>	21
2.2	<i>Folksonomia, grupos colaborativos e compartilhamento de informações</i>	38
<b>3</b>	<b>Procedimentos metodológicos</b>	<b>50</b>
<b>4</b>	<b>Apresentação e análise dos resultados</b>	<b>60</b>
4.1	<i>Observação participante: a folksonomia no Passei Direto</i>	60
4.2	<i>Aplicação de questionário: o que os usuários têm a dizer sobre a folksonomia no Passei Direto?</i>	80
4.3	<i>Algumas considerações sobre os dados analisados</i>	122
<b>5</b>	<b>Considerações finais</b>	<b>130</b>
	<b>Referências</b>	<b>134</b>
	<b>APÊNDICE A – Questionário</b>	<b>139</b>

## 1 Introdução

Quando os indivíduos começaram a se reunir em grupos, em busca de mais chances de sobrevivência, precisaram desenvolver mecanismos para que pudessem se comunicar uns com os outros, tal como a comunicação dos tambores e dos troncos ocos nas tribos africanas e os sinais de fumaça dos índios da América do Norte, ambos mencionados por Gleick (2013). Posteriormente, passaram a fazer registros que representassem e transmitissem o seu cotidiano, com o intuito de compartilhar conhecimento. Desde então, o ato de transmitir informações passou e ainda passa por constantes evoluções dentro dos grupos de indivíduos.

A informação é uma das mais valiosas moedas sociais. Na atualidade, nós vivemos cercados por uma enxurrada de informações que se multiplica e se propaga vertiginosamente, provenientes das mais diversas fontes (GLEICK, 2013). Por sua vez, os inúmeros dispositivos conectados em rede desempenham papel fundamental na reprodução dessas informações, tornando-se nítida a recente e já profunda influência das tecnologias nos processos sociais e informacionais.

A inclusão das tecnologias na vida cotidiana trouxe a urgência de novos espaços e modelos de participação e socialização, renovando as formas de se relacionar com o mundo e pensá-lo (PIZA, 2012). Como resultado, surgem novas práticas de representação, potencializadas pelas inúmeras interações que contribuem para que a comunicação entre os indivíduos também se renove.

Sabendo-se que a informação e a comunicação em rede ampliam a visão de mundo dos indivíduos, os dispositivos tecnológicos proporcionaram uma experiência de produção e organização da informação àqueles que, inicialmente, na *Web 1.0*, eram apenas seus consumidores. Essa mudança de paradigma tornou-se possível por meio da expansão da colaboratividade proposta pela *Web 2.0*, que, através de diversos recursos, permitiu que os usuários se expressassem nos ambientes virtuais.

No primeiro momento da rede, conhecido como *Web 1.0*, as publicações eletrônicas eram feitas por alguns especialistas em tecnologia para muitos usuários. A

"[...] preocupação era a própria construção da rede e os usuários caracterizavam-se apenas como consumidores passivos das informações disponibilizadas" (RAMALHO; OUCHI, 2011, p. 64). Por isso, a *Web 1.0* caracterizou-se pela emergência de vários jornais, revistas, estabelecimentos comerciais, empresas, bibliotecas, escolas, Universidades, que passaram a disponibilizar informações, produtos e serviços para os seus usuários.

Com a evolução para a *Web 2.0* pretende-se aproveitar ao máximo as vantagens de se utilizar a rede como uma plataforma que abrange todos os dispositivos conectados. Quanto mais pessoas se conectarem, melhor e mais contínua será a atualização dos dados, os quais são provenientes de várias fontes e inseridos e replicados pelos próprios usuários, criando uma "arquitetura de participação" (O'REILLY, 2009).

Da percepção de redes sociais como uma rede formada por indivíduos que interagem em ambientes virtuais, através de dispositivos tecnológicos que possibilitam a formação de novos entrelaçamentos entre eles, surgem as denominadas comunidades virtuais, que são a nova forma de inserir os indivíduos em grupos (PIZA, 2012).

A colaboração é a característica primordial dessas novas práticas informacionais que podem ser observadas nos ambientes virtuais, as quais são materializadas quando os indivíduos buscam informações ou reúnem-se em comunidades que possuem interesses e necessidades informacionais semelhantes (SECO; SANTOS; BARTALO, 2016).

Desse modo, uma das formas de colaboração entre os indivíduos em ambientes virtuais é o uso da folksonomia. A folksonomia, através da linguagem natural, é uma forma de personalizar a representação e recuperação de conteúdos na *web*. É uma linguagem popular gerada, compartilhada e fortalecida pelo ambiente colaborativo propiciado pelas redes sociais, e o sucesso desse tipo de rede consiste em ter uma participação sustentável dos usuários.

Assim, o gerenciamento das informações é interativo e permite que os usuários classifiquem suas publicações por intermédio da atribuição de termos que “destacam-se de formas mais ou menos intensas, dependendo do site e do objeto informacional, o que é justificado pelo objetivo de cada serviço virtual que emprega este recurso” (SANTOS, 2013, p. 96). Esses termos, além de representar as informações, também as organizam e fomentam grupos de usuários em torno de uma temática específica, proporcionando a sua interatividade.

Isto posto, o *Passei Direto* é uma plataforma de estudos para universitários que foi concebida para permitir que os usuários pudessem compartilhar seus próprios materiais, tais como anotações, resumos, listas de exercícios, trabalhos, com o intuito de auxiliar os estudantes nos estudos. Para além do conteúdo colaborativo enviado por estudantes, há também conteúdo próprio do *Passei Direto*, criado por especialistas, como soluções passo a passo de exercícios, videoaulas e resumos (PASSEI DIRETO, c2021).

O *Passei Direto* foi desenvolvido por dois estudantes da PUC-Rio: Rodrigo Salvador e André Simões, com a intenção de facilitar a troca de conhecimento entre universitários, através de uma plataforma desenvolvida com o objetivo de ampliar o poder de estudo dos estudantes através da tecnologia.

Hoje, a equipe do *Passei Direto* conta com mais de 40 profissionais em diversas áreas, como Cultura, Tecnologia, Dados, Design, Marketing, Conteúdo etc. (PASSEI DIRETO, c2021). Hoje, a plataforma é considerada uma das redes mais populares com esse foco, onde o número de usuários e publicações é crescente desde o seu surgimento.

Enquanto rede social acadêmica, o *Passei Direto* oferece o serviço de Biblioteca Digital, uma vez que reúne documentos – formando coleções de documentos digitais – e oferece meios de inserção, busca e recuperação da informação, além da possibilidade de personalização do serviço, de forma a prover a colaboratividade e a interação de seus usuários.

Para Tammaro e Salarelli (2008, p. ix), a biblioteca digital “[...] é um espaço informativo onde as coleções digitais, os serviços de acesso e as pessoas interagem no apoio ao ciclo de criação, preservação e utilização do documento digital”. Dessa forma, é ressaltado o conceito de biblioteca digital como sistema de informação e **como rede**, onde

certas comunidades de usuários da biblioteca digital conseguem manipular e reutilizar os recursos digitais, inclusive para criar novos conhecimentos e assim agregar valor às bibliotecas digitais existentes. [...] estas comunidades de usuários podem tornar-se fornecedores de conteúdos e também prover a biblioteca digital com funcionalidades adicionais, como mecanismos de pesquisa específicos, que lhe permita ampliar consideravelmente a gama de serviços disponíveis (TAMMARO; SALARELLI, 2008, p. 143-144).

Entre as “funcionalidades adicionais” mencionadas acima por Tammaro e Salarelli (2018) estão os mecanismos de pesquisa específicos, a exemplo da folksonomia desenvolvida pelos usuários dentro de uma rede, com o propósito de “oferecer ao usuário que possui necessidades distintas o acesso a diferentes funcionalidades” (TAMMARO; SALARELLI, 2008, p. 119). Assim, o amplo conceito de Biblioteca Digital envolve a integração de diversas ações, recorrendo ao trabalho colaborativo e complementar entre os usuários e os profissionais da informação.

Nesse contexto, surge a questão de pesquisa que aqui se postula: a folksonomia é uma ferramenta de apoio em grupos colaborativos no *Passei Direto*? A principal hipótese que se levanta é a de que o uso da folksonomia, além de cumprir os propósitos de organização e representação, propicia o desenvolvimento das atividades de grupos colaborativos, à medida que os usuários a utilizam para potencializar suas atividades cooperativas e solucionar suas necessidades informacionais no *Passei Direto*.

Portanto, dado que a folksonomia propõe uma tentativa de buscar um cenário mais amplo diante da imposição do mundo digital e intercultural por meio de um “posicionamento ético sensível às necessidades de conhecimento das mais diversas

vozes sociais, a partir de uma atuação que respeite a diversidade e o pluralismo lógico e cultural” (ARBOIT, 2014, p. 383) e prospera em ambientes virtuais, por ser uma ferramenta popular orientada por uma pragmática contextual, e não unívoca, como defende García Gutiérrez (2011), este estudo se fez pertinente no âmbito da Ciência da Informação.

Além disso, uma vez que a recuperação da informação não pode trabalhar eficientemente sem o que é aprendido sobre organização e representação do conhecimento (SMIRAGLIA, 2014), a compreensão da folksonomia enquanto ferramenta que organiza, representa e recupera informações é fundamental para o bom funcionamento da Ciência da Informação nos ambientes e redes sociais virtuais.

É importante ter a percepção de que os usuários estão propondo novos arranjos para organizar e recuperar informações em rede, impulsionados por uma visão cosmopolita e colaborativa, em concordância com García Gutiérrez (2011) que sugere que a organização do conhecimento e da memória registrada deveria ser reapropriada a partir do pluralismo lógico e usos culturais desinentes das necessidades dos grupos.

Por conseguinte, a justificativa desta pesquisa se baseou na necessidade de compreender se a folksonomia, além de ferramenta indexadora, também pode ser estudada enquanto ferramenta de apoio em grupos colaborativos na rede social acadêmica *Passei Direto*, onde reside a originalidade deste projeto de pesquisa.

Ou seja, o propósito foi compreender se a folksonomia, enquanto indexação livre desenvolvida pelos usuários de uma rede, é, para eles mesmos, satisfatória, e se ela cumpre o seu propósito de pluralizar a indexação como meio de ampliar a recuperação e enriquecer as atividades colaborativas de um grupo.

A justificativa pessoal está atrelada aos tempos da Graduação em Biblioteconomia. Em 2013, quando comecei a estudar sobre representação temática, logo a folksonomia despertou minha atenção e curiosidade: achei fascinante como a evolução da tecnologia proporcionou aos usuários uma nova experiência informacional, onde diversos pontos de vista, maneiras de ver o mundo, e, por conseguinte, diversas classificações passaram a ser consideradas possíveis em sistemas

de busca de informações. Então, sabendo que a atividade de indexação é permeada por subjetividades e possibilidades, mais ainda no mundo das redes sociais virtuais, pensei: é preciso explorá-las para compreendê-las. E aqui estou buscando compreender um pedacinho desse vasto universo da folksonomia para poder compartilhar.

Ao realizar uma busca em algumas bases de dados (tais como: Portal de Periódicos CAPES, SciELO, BRAPCI e Google Scholar) e em alguns periódicos científicos na área de Ciência da Informação (tais como: Informação & Informação, Perspectivas em Ciência da Informação, DataGramZero, Biblios, entre outros que constam no escopo de referências), no período de março a julho de 2020, por meio dos termos "folksonomia" (e duas variações do termo em língua inglesa: "*folksonomy*" e "*social tagging*"), "compartilhamento de informações" e "redes sociais" associados às estratégias de busca, foram selecionados alguns trabalhos que a pesquisadora considerou pertinentes ao referencial teórico desta pesquisa:

- a) os estudos de Araújo (2006), Campos e Gomes (2007), García Gutiérrez (2011), Gleick (2013), Guimarães (2003) e Smiraglia (2014) sobre os aspectos basilares da Ciência da Informação e da Organização do Conhecimento;
- b) os estudos de Assis e Moura (2013), Catarino e Baptista (2009), Díaz Piraquive, Joyanes Aguilar e Medina García (2009), Moura (2009), Pérez Sanchidrián, Raúl Campos Posada e Gloria Campos Posada (2014), Santana (2013), Santos (2013), Strehl (2011), Trant (2009) e Viera e Garrido (2011) sobre folksonomia, entre outros autores que também foram utilizados;
- c) os estudos de Castells (1999), Cocco (1999) e Latour (2004) sobre o conceito de "rede";
- d) os estudos de Alcará (2009), Amorim e Tomaél (2011), Seco, Santos e Bartalo (2016) e Tomaél e Marteleto (2006) sobre o compartilhamento de informações.

Dessa maneira, verificou-se no referencial citado anteriormente que a temática é incipiente no âmbito da Ciência da Informação no tocante à folksonomia enquanto instrumento de organização e recuperação da informação e à colaboratividade de grupos em rede, arcabouço que permitiu à pesquisadora analisar ambos fenômenos, relacionando-os de modo a compreender a mútua influência entre eles, através de estudo mais aprofundado e enriquecido por mais documentos pertinentes ao caso.

Por fim, a pertinência e adequação desta pesquisa ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação e à linha de pesquisa *Memória da Informação Científica e Tecnológica* se explica porque a folksonomia atuante no *Passei Direto*, enquanto instrumento para Organização e Representação do Conhecimento, corrobora com a memória da informação científica e tecnológica à medida que dinamiza a indexação, objetivando a colaboração e resultante progresso da comunicação científica, dado que esses novos arranjos propõem que as informações transitem entre os indivíduos de forma mais rápida e fluída, expandindo a difusão de conhecimentos.

Assim, esta pesquisa manifesta a necessidade e a importância de compreender qual é o impacto dessas novas práticas de representação, organização e recuperação da informação diante de um número tão variado de usuários gerando e gerenciando informações com tamanha liberdade, bem como a influência disso nas atividades dos grupos colaborativos.

Desta forma, o **objetivo geral** foi analisar a folksonomia como ferramenta de apoio em grupos colaborativos no *Passei Direto*.

Para alcançá-lo, os **objetivos específicos** foram:

- a) analisar a folksonomia no *Passei Direto*;
- b) entender como o usuário percebe e usa essa folksonomia;
- c) analisar se a folksonomia funciona como ferramenta de apoio em grupos colaborativos no *Passei Direto*.

## 2 Quadro teórico conceitual

Nesta seção serão apresentados alguns referenciais teóricos para a pesquisa.

### 2.1 Folksonomia: método de classificação social

Classificar é uma ação instintiva do ser humano: classificamos para tentar compreender o mundo, as pessoas, as coisas – que se relacionam, ou não, conosco; e, muitas vezes, classificamos sem perceber que estamos classificando. A classificação é parte intrínseca das sociedades e é aceita naturalmente pelos indivíduos, uma vez que é feita por eles mesmos e está presente em toda parte, a todo instante.

Sobre a necessidade humana de classificar, Cintra (1994, p. 27) diz que:

Com efeito, o homem busca, incansavelmente, encontrar uma ordem para as coisas, já que um mundo caótico seria incompreensível, insuportável; por isso ele busca encontrar, em meio à aparência caótica, uma ordem mesmo que subjacente, uma estrutura capaz de explicar as coisas. Na sua busca reflexiva, o homem trabalha com uma estrutura que é, a um só tempo, estática e dinâmica, isto é, que permite a fixação de cada aparência dentro do esquema geral de referência, ao mesmo tempo em que deixa espaço para que essa mesma aparência surja num outro ponto do quadro, a partir de outras relações, repetindo o mesmo processo. [...] O primeiro esforço, o de fixação, equivale a uma catalogação do mundo. O segundo, o de coordenação, equivale a uma hierarquização do mundo.

Segundo Smiraglia (2014), a classificação permeia a atividade humana e pode ser vista como uma atividade que atravessa um amplo espectro de usos, do social ao acadêmico. Deste modo, há uma relação entre os padrões culturais de uma sociedade e a sua forma de classificar, uma vez que “os sistemas culturais de classificação se constituem com base nas formas de organização social” (ARAÚJO, 2006, p. 120).

Assim, as classificações informais, que são desenvolvidas nas interações sociais, estão intimamente ligadas ao contexto social dos indivíduos e são as origens das

demais classificações. O ato de classificar é mutável e dinâmico, conforme a atuação dos indivíduos em relação ao que eles classificam.

Para Smiraglia (2014), a classificação como a praticamos é construída sobre o fundamento de uma verdade singular, com base na lógica. No passado, a nossa compreensão de classificação e de estruturas relacionadas se respaldava no seu caráter universal. No entanto, mais recentemente há uma maior receptividade em relação às diferenças culturais, incluindo a maneira como entendemos conhecimento. Isto é, não há uma única postura epistêmica, há muitas, e precisamos saber como nos relacionarmos com essa diversidade.

Existem diversos tipos de sistemas de classificação e não há apenas um sistema em vigor, o que há é a convivência entre alguns sistemas classificatórios. Há os sistemas menos complexos e simplistas (como aqueles baseados em dicotomias) e há os mais complexos e refinados na percepção das coisas, nos quais os agrupamentos (categorias e subcategorias) vão se tornando mais específicos (ARAÚJO, 2006).

Smiraglia (2014) elucida que as classificações devem ser sistemáticas, o que significa que deve haver regras de inclusão e exclusão que sejam facilmente compreensíveis e aplicáveis. Elas também devem ser flexíveis e expansíveis, o que significa que, à medida que novas entidades são descobertas, deve haver espaço para elas e regras que permitam que elas sejam incorporadas. Para o autor, elas são sensíveis às mudanças culturais do ponto de vista, bem como às novas descobertas, de modo que estão constantemente sendo atualizadas, dado que não pode haver um único conjunto apropriado de conceitos, porque todo entendimento é perceptivo.

Por conseguinte, não há como falar sobre classificação sem falar sobre taxonomia. O termo taxonomia surgiu como um ramo da Biologia que classifica lógica e cientificamente os seres vivos. No contexto da Ciência da Informação, as taxonomias são estruturas classificatórias hierárquicas de uma determinada área do conhecimento que têm por objetivo servir como instrumento para organizar, representar e recuperar informações – segundo uma ordem lógica, apoiada em princípios classificatórios que pressupõe uma relação entre os termos e os conceitos (CAMPOS; GOMES, 2007).

Smiraglia (2014) explica que uma taxonomia é uma lista ordenada de termos juntamente com suas definições e/ou outras características determinantes, com certos tipos de relacionamentos, tendo seus conceitos organizados em ordens hierárquicas. A forma e o conteúdo de qualquer taxonomia dependem da epistemologia do domínio para o qual ela foi desenvolvida.

Ou seja, taxonomia é um tipo de vocabulário controlado, no qual todos os termos são conectados por meio de algum modelo estrutural (como o hierárquico, arbóreo, facetado) e especialmente orientado para os sistemas de navegação, organização e busca de conteúdo (DÍAZ PIRAQUIVE; JOYANES AGUILAR; MEDINA GARCÍA, 2009).

Conforme Campos e Gomes (2007, p. 3), "as taxonomias como estruturas classificatórias representam os propósitos de organização intelectual de um dado contexto. Neste sentido, são diferentes dependendo do tipo de organização e de informações que pretendem representar".

Assim, compreende-se que não existe uma taxonomia certa ou errada, mas sim uma taxonomia que é organizada a partir de um determinado ponto de vista, que entende uma dada realidade e pode atender a diversos propósitos; a taxonomia não é neutra, mas deve ser consistente e relevante.

Na Ciência da Informação, além de classificarmos para agrupar, também classificamos para representar. Representar um documento é como rerepresentá-lo ou apresentá-lo de forma diferente, sem perder seu valor e significado (VIGNOLI; ALMEIDA; CATARINO, 2014).

Quando falamos em representação do conhecimento, é fundamental compreender a análise documental, que é um conjunto de procedimentos que possibilita a identificação do conteúdo de um documento e se servem da taxonomia descritiva como base, uma vez que ela trabalha com a semântica e seu objetivo é padronizar a linguagem para melhorar a comunicação, por meio de um vocabulário controlado (GUIMARÃES, 2003).

Tais vocabulários controlados podem gerar linguagens documentais, que são os instrumentos de representação do conhecimento, que visam a controlar um vocabulário específico e, por meio dele, representar adequadamente um conteúdo (GUIMARÃES, 2003).

Nisto, linguagem documental ou linguagem de indexação são termos que indicam “um instrumento designado como uma linguagem artificial e construída para fins documentais, dotada de controle de vocabulário e relações para permitir a comunicação entre o usuário e o sistema de informação” (PINHO, 2010, p. 38). Em consonância, Guimarães (2003, p. 103) afirma que a linguagem documental é um “conjunto de instrumentos ou ferramentas para a representação padronizada do conteúdo temático dos documentos”.

Dessa forma, dentre as etapas da análise documental encontra-se a indexação, que corresponde justamente à etapa de representação. Lancaster (2004, p. 6) esclarece que a indexação implica na “preparação de uma representação do conteúdo temático dos documentos”, que pode vir a utilizar a taxonomia para estabelecer termos representativos de um determinado documento com o objetivo de facilitar o uso da informação.

Corroborando com Lancaster (2004), Cunha e Cavalcanti (2008, p. 193) defendem que a indexação é a “representação do conteúdo temático de um documento por meio dos elementos de uma linguagem documentária ou de termos extraídos do próprio documento (palavras-chave, frases-chave)”.

É da indexação que nascem os produtos documentais, os quais são resultados da representação do conhecimento, isto é, as denominadas linguagens documentais que proporcionam uma ponte temática entre o documento e o usuário, viabilizando a recuperação e o acesso à informação.

Nessa perspectiva, tais procedimentos devem atuar de forma a garantir que a comunidade usuária sinta-se refletida em seus produtos (OLIVEIRA; PINHO, 2014). Essas linguagens documentais podem ser classificadas como hierárquicas, e essa característica de superordenação e subordinação é considerada por Santos (2013) uma

maneira eficiente de organização da informação antes do surgimento da computação/internet.

Apesar das limitações e lacunas reconhecidas nos sistemas padrões de organização, as necessidades de representação do conhecimento científico/acadêmico ainda são mais bem atendidas pelas linguagens documentárias padronizadas, por sua estrutura lógica de organização, no entanto, não se adequem eficientemente aos sistemas de informação mais populares, como as redes sociais virtuais.

No contexto digital/virtual, a cooperatividade proposta pela Web 2.0 revolucionou a forma de produzir, representar, organizar, disseminar e recuperar informações. Hoje, qualquer indivíduo tem a possibilidade de participar ativamente da produção à recuperação dos conteúdos disponíveis em rede, interagindo de forma colaborativa e contribuindo para o desenvolvimento de um novo processo de organização da informação.

Quer dizer, as formas de publicar, compartilhar e organizar informações em rede foram potencializadas pelos próprios usuários, agora integrantes de uma rede mais participativa, que possibilitou a intervenção dos indivíduos no intuito de atender às suas próprias necessidades.

A respeito disso, Díaz Piraquive, Joyanes Aguilar e Medina García (2009) defendem que para construir conhecimento é necessário acompanhar o avanço das tecnologias e a evolução experimentada pela Web 2.0, e é justamente por isso que os ambientes virtuais se configuram como ambientes colaborativos.

Dessa forma, alguns sistemas e plataformas envolveram em seu gerenciamento a abordagem colaborativa fornecida pela Web 2.0, tornando-a um elemento importante para seus usuários e colaboradores encontrarem informações de maneira fácil, compreensível, confiável e objetiva.

De acordo com Santos (2013), os avanços tecnológicos da informação e comunicação não são os únicos responsáveis por essa mudança de paradigma, mas também o desenvolvimento de uma cultura de colaboração que evidencia a sociabilidade dos usuários. Nessa transição, Assis e Moura (2013) afirmam que o

usuário passivo em busca de recursos que atendam às suas necessidades de informação passa a ser um indivíduo ativo e dinamizador dos fluxos informacionais.

Logo, a importância do usuário cresceu a partir da possibilidade de intervir por meio de processos colaborativos, onde as customizações das plataformas de interação e das informações nelas disponibilizadas são feitas pelo próprio usuário.

Assis e Moura (2013, p. 86) explicam que

a maximização de elementos como colaboração, interatividade, linguagem e sociabilidade em rede não altera apenas a produção dos conteúdos informacionais, mas altera as formas de validação e organização desses conteúdos e explora, cada vez mais, a linguagem natural e a participação dos sujeitos informacionais.

Como atores principais dessa rede colaborativa, os usuários desenvolveram práticas de classificação social dentro de sistemas e plataformas, como a adoção de um conjunto de termos para classificar os conteúdos informacionais de acordo com determinados assuntos de seu interesse.

Anteriormente, dependia-se de um serviço especializado que coletasse, tratasse e disseminasse informações para os usuários, no entanto, as linguagens documentárias padronizadas, por si só, não são capazes de resolver todas as demandas de busca e recuperação dos sistemas de informação, já que muitas vezes as plataformas não disponibilizam ferramentas para que os usuários consigam aproveitar todas as possibilidades oferecidas pela linguagem documentária em suas buscas (STREHL, 2011).

Uma vez que os esquemas de classificação tradicionais são muito caros e não são capazes de se adaptar em tempo hábil às formas de pensar e representar a realidade dos usuários na web social, foi necessário criar novas ferramentas de representação de informações que forneçam flexibilidade, simplicidade e fluidez nesses meios (PÉREZ SANCHIDRIÁN; CAMPOS POSADA, R.; CAMPOS POSADA; G., 2014).

Assim, devido ao constante desenvolvimento do conhecimento humano e sua necessidade de comunicação eficiente, há contínuas contestações e readequações dos mais diversos instrumentos voltados para a organização da informação (ASSIS; MOURA, 2013). Por ser uma tarefa distribuída entre os inúmeros usuários de um serviço que não segue uma única diretriz orientando a representação dos conteúdos, a classificação social é atualmente um dos métodos mais populares para acesso e recuperação em ambientes digitais/virtuais.

Nesse sentido, decorrente da taxonomia, surge a **folksonomia**, termo cunhado em 2004 pelo arquiteto da informação Thomas Vander Wal, que faz uma analogia ao termo taxonomia, mas se referindo à classificação feita pelo povo (*folk*). A folksonomia é o resultado da atribuição livre e pessoal de termos/palavras-chave (*tags*<sup>1</sup>, etiquetas)<sup>2</sup> aos documentos, que se origina das ações de indexação desempenhadas por usuários, com o objetivo de agrupar/classificar informações para posterior recuperação (CATARINO; BAPTISTA, 2009).

A folksonomia evidencia a categorização colaborativa por meio do uso de tags, sem hierarquias predeterminadas, sem categorias fixas ou relações de parentesco, como tradicionalmente se faz, mas por meio dos termos adicionados e gerenciados livremente pelas pessoas que usam os sistemas e plataformas.

Essa é uma prática que ocorre em ambientes virtuais compartilhados, dada a sua natureza colaborativa, onde as decisões de etiquetagem são tomadas pelos próprios usuários, permitindo o uso de várias tags – e até mesmo categorias – para classificar um mesmo documento (DÍAZ PIRAQUIVE; JOYANES AGUILAR; MEDINA GARCÍA, 2009).

Então, a folksonomia pode ser compreendida como uma classificação popular que se origina das ações de representação da informação desempenhadas por usuários. Representar tematicamente um documento é garantir que ele possa ser

---

<sup>1</sup> Vocábulo em inglês que significa etiqueta, rótulo.

<sup>2</sup> Serão preferidos ao longo deste projeto o uso das expressões "termo(s)", "etiqueta(s)" e "tag(s)", uma vez que são sinônimos.

recuperado mediante elaboração de estratégias de busca. Isso pode ser aplicado tanto na representação formal da informação quanto na informal, na utilização de termos desenvolvidos por usuários em ambiente virtual, como em folksonomias, por meio das tags (VIGNOLI; ALMEIDA; CATARINO, 2014).

Como explica Strehl (2011), esses novos instrumentos não apenas ampliaram as possibilidades de indexação e recuperação dos documentos, mas também transformaram a forma de navegação na web, tornando-a uma experiência social, visto que “traz o sujeito informacional para o núcleo da discussão e permite conceber a validação terminológica e as dinâmicas da linguagem como o resultado das práticas colaborativas voltadas às ações de representação da informação” (ASSIS; MOURA, 2013, p. 102).

Em outras palavras, a folksonomia é uma indexação dinâmica em linguagem natural, não havendo regras e/ou política de indexação, logo, não há controle de vocabulário nem tradução dos termos para uma linguagem artificial (CATARINO; BAPTISTA, 2009). As tags representam uma forma não hierárquica de organização, já que as informações são localizadas por meio de correlações associativas e inferências – tags que remetem a outras tags.

Para Viera e Garrido (2011), a folksonomia (classificação social, etiquetagem colaborativa ou social) representa uma mudança fundamental, visto que não é derivada apenas de profissionais ou criadores de conteúdos, mas de usuários de informações e documentos, podendo ser definida como um sistema de organização ou categorização social de muitos para muitos.

Dessa forma, a folksonomia permite a geração de dados produzidos pela participação de milhares de usuários; e esse sistema colaborativo usado por muitos sites e redes sociais virtuais materializa a arquitetura da participação, bem como a ideia de inteligência coletiva (DÍAZ PIRAQUIVE; JOYANES AGUILAR; MEDINA GARCÍA, 2009).

Portanto, a folksonomia pode ser explicada como “um processo pelo qual uma massa distribuída de usuários aplica palavras-chave a vários tipos de fontes de informação da web para propósitos de organização colaborativa da informação e

recuperação” (TAYLOR; JOUDREY, 2009, p. 364). A folksonomia tanto pode ser uma categorização totalmente baseada naquilo que as pessoas consideram significativo sobre alguma coisa, quanto pode ser um sistema de organização que realiza sua própria gestão de informações ou também um software social (VIERA; GARRIDO, 2011).

Portanto, quando os próprios usuários, através de ferramentas cooperativas, organizam a informação para que possam recuperá-la por meio de uma busca apoiada por conexões e significados, constata-se uma eventual mudança nos padrões organizacionais das informações em rede (SANTOS, 2013). Assim, as folksonomias promovem uma cultura de colaboração à medida que os usuários compartilham e apropriam-se de informações, e muitas são as comunidades favorecidas com essa prática, desde que conseguiram classificar e organizar conteúdos que contribuem para a geração de novos conhecimentos em rede (DÍAZ PIRAQUIVE; JOYANES AGUILAR; MEDINA GARCÍA, 2009).

Diferentemente dos acervos físicos, que nos permitem utilizar apenas modos de organização hierárquicos necessários à divisão e separação dos documentos, quando falamos sobre informações em ambientes virtuais, onde não existem tais restrições físicas, as formas de representação e organização podem ser as mais variadas possíveis. Os pensamentos, intenções, expressões e conhecimentos humanos não precisam sofrer essa limitação, já que se encontram livres das barreiras físicas.

Cocco (1999) acredita na importância de compreender essas inovações técnicas aplicadas ao novo paradigma de organização vigente, cuja mecânica implica em níveis cada vez mais importantes de cooperação e de subjetividade nas redes de comunicação, uma vez que

não se pode mais ignorar as contradições e as polissemias presentes na linguagem, nos conceitos, no processo de construção do conhecimento porque todos são e devem ser considerados reflexo do pluralismo cultural e do dinamismo que inexoravelmente fazem parte da vida em sociedade (ARBOIT, 2014, p. 385).

Assim, ao lidarmos com uma realidade que é multifacetada, a forma que escolhemos para organizar e dividir o mundo pode variar, ser reorganizada e customizada para cada usuário, a cada nova tarefa (VIERA; GARRIDO, 2011). Dessa maneira, os documentos podem ser classificados em diferentes categorias plausíveis nas quais os usuários poderão encontrá-los, não precisando necessariamente seguir uma estrutura padrão de categorias para tornar a recuperação da informação produtiva e eficiente, argumento defendido por García Gutiérrez (2011).

É interessante observar como as folksonomias rompem com as teorias clássicas da construção do conhecimento, porque embora as folksonomias não apresentem relações formais ou outras relações hierárquicas, elas naturalmente estabelecem relações que, de alguma forma, contribuem para a geração de conhecimento, na medida em que compartilham e organizam informações por tópicos relacionados (DÍAZ PIRAQUIVE; JOYANES AGUILAR; MEDINA GARCÍA, 2009).

As múltiplas expressões de conteúdo publicadas nesses sistemas têm sido especialmente interessantes para a criação de uma representação da realidade que é espontaneamente articulada através das categorias e tags construídas pelos próprios usuários, com base em seus gostos, preferências, temas, tendências e grupos. Tudo isso permite a identificação das características dos diferentes domínios de usuários que interagem nessas plataformas (PÉREZ SANCHIDRIÁN; CAMPOS POSADA, R.; CAMPOS POSADA; G., 2014).

Nesse sentido, Bullard (2018) explica que a folksonomia começa com a premissa de que a descrição e a recuperação são o trabalho cumulativo de um grande conjunto distribuído de indivíduos, envolvendo elementos de colaboração e trabalho em equipe. Enquanto alguns elementos dos Sistemas de Organização do Conhecimento tradicionais representam a inevitabilidade de campos abertos, essa é a premissa de um sistema de tags: o usuário não terá que consultar ou ser limitado por um conjunto de termos predefinidos. Muitas coleções digitais contemporâneas são geradas pelo usuário e seu tamanho e velocidade de crescimento desafiam paradigmas de organização do conhecimento tradicionais. Estes elementos demarcam um espaço

contrastante do paradigma dominante de Organização do Conhecimento, uma vez que se origina fora da comunidade profissional.

A folksonomia está em constante crescimento e é cada vez mais utilizada por todos os tipos de usuários, uma vez que não é necessário ter conhecimento especializado de sistemas de classificação, pois ela responde ao objetivo para o qual surgiu: a simples organização dos recursos da web (DÍAZ PIRAQUIVE; JOYANES AGUILAR; MEDINA GARCÍA, 2009).

É importante ressaltar que as tags não são resultado apenas de uma diversidade de formas de expressão permitidas pela linguagem, pois, como explica Santos (2013, p. 97), elas “provêm, também, de uma imensidão de significados que podem ser atribuídos a um mesmo documento por diferentes indivíduos provenientes de inúmeros contextos”, logo, existem formas variadas de representação para um único conceito.

Sobre isso, García Gutiérrez (2011) explica que um conceito pode ter vários sentidos, decorrentes da influência que os diversos contextos sociais, culturais, históricos e locais exercem na sua formulação, uso e transformação. Assim, para o autor, um conceito não pode ser unívoco, além de não ser capaz de absorver e petrificar a dinâmica da realidade.

*A infinitude de possibilidade é algo bom, e não ruim. A desordem desprovida de significado deve ser desafiada, e não temida. [...] O mundo muda, sempre misturando o estático e o efêmero, e sabemos que a linguagem muda, não apenas de uma edição para a seguinte, mas também de um momento para o próximo, e de uma pessoa para outra. A linguagem de cada um é diferente. Podemos nos sentir sobrecarregados ou encorajados. [...] Cada vez mais, o léxico está agora na rede – preservado mesmo enquanto muda; acessível e passível de busca. (GLEICK, 2013, p. 323-324, grifo nosso).*

Sendo assim, a atribuição de tags está relacionada com a identificação do significado dos objetos para cada usuário, embora nem sempre o conteúdo/conceito do documento seja representado de fato. Sobre isso, Strehl (2011, p. 111) explica que

em um sistema baseado em folksonomias não existe uma única diretriz que oriente a representação dos documentos, a tarefa está distribuída entre os diversos usuários do serviço, prescindindo de uma política global de indexação. Isto se deve ao fato de que nas folksonomias a atribuição de marcadores está relacionada com a identificação da significação particular dos documentos para cada um dos usuários do sistema, não sendo, necessariamente, representativas dos conceitos ali tratados.

Então, ao se deparar com determinada informação, os processos de reconhecimento de significados na mente de um sujeito são diversos e são formados pela experiência ou conhecimento prévio que ele possa ter em relação ao que aquela informação representa (ASSIS; MOURA, 2013). Ou seja, as experiências pessoais, acadêmicas, profissionais e culturais exercem influências sobre o modo como os sujeitos definem as etiquetas, que podem representar de forma subjetiva, objetiva ou prática os conteúdos dos documentos. A esse respeito, Orrico (2001, p. 2) explica que essa bagagem de conhecimentos acumulados, denominada como

conhecimento enciclopédico ou de mundo, é entendida como uma função cumulativo-dependente dos saberes/experiências e fundamental para construir o significado. Essa construção se dá não apenas como fruto de transmissão simbólica através da linha do tempo (lembranças coletivas diacrônicas), mas também – e sobretudo – se manifesta através da construção do significado pelo processo de entrelaçamento entre os atores da comunicação, o que implica considerar que tal construção faz-se em consonância ao aspecto cultural dos grupos sociais dos quais tais atores fazem parte.

Em razão disso, a folksonomia se desenvolve melhor em grandes sistemas com um vasto número de usuários dispostos a colaborar, pois é justamente a customização da indexação e a variedade de assuntos descritos que permitem a navegabilidade através das etiquetas, o que é muito importante num sistema onde é necessária a habilidade de associar determinados itens em tópicos. Porém, é preciso ter cuidado ao associar as etiquetas, pois, de acordo com Strehl (2011, p. 106), "o aumento incomparável no fornecimento de pontos de acesso acaba, também, por ampliar as

possibilidades de ocorrência de falsas associações ou de relações incorretas entre os termos”.

Consequentemente, devem-se considerar as vantagens e desvantagens da classificação social como instrumento de representação da informação e do conhecimento. De acordo com Catarino e Baptista (2009), o cunho colaborativo da folksonomia pode ser considerado a sua maior vantagem, uma vez que incentiva os usuários a compartilharem as suas etiquetas para que outros usuários possam empregá-las na classificação de um mesmo recurso ou recurso semelhante.

Desse modo, a cooperatividade entre os indivíduos de um sistema é fortalecida, o que evidencia a formação de grupos virtuais de usuários que possuem interesses em comum – uma vez que as tags são compartilhadas dentro do sistema e os interesses podem ser identificados e reunidos por meio delas.

As tags também podem ser geradas com o objetivo de comunicar informações contextuais sobre o objeto para outras pessoas. Nesse sentido, a atribuição de tags como um processo intelectual torna possível descrever o conteúdo de um documento com mais precisão sobre um determinado assunto, para que possa ser posteriormente agrupado com documentos semelhantes (PÉREZ SANCHIDRIÁN; CAMPOS POSADA, R.; CAMPOS POSADA; G., 2014).

De acordo com Trant (2009), os defensores dos sistemas de classificação social citam várias vantagens teóricas derivadas da folksonomia e dos efeitos da rede:

A etiquetagem começa como uma ferramenta de gerenciamento e redescoberta de informações pessoais. Novos conceitos geralmente surgem em tags pessoais que são compartilhadas em sistemas sociais, onde a descoberta de informações leva novos usuários ao conteúdo. É aqui que a classificação social parece oferecer uma série de recursos, principalmente relacionados ao uso da folksonomia para recuperação, navegação, pesquisa ou conscientização atual de informações. O envolvimento do usuário na classificação também pode ter vantagens inerentes, promovendo um senso de propriedade do conteúdo e desenvolvendo a coesão social em um grupo (TRANT, 2009, p. 23, tradução nossa).

Aliás, sendo a folksonomia um recurso multidisciplinar, aberto para usuários, mais uma de suas vantagens é o desenvolvimento do aprendizado colaborativo e a capacidade de construir novos conhecimentos que resultarão em maior e melhor uso (DÍAZ PIRAQUIVE; JOYANES AGUILAR; MEDINA GARCÍA, 2009). Outra vantagem é que os usuários podem expressar o seu entendimento sobre determinada informação ao etiquetá-la. Como salientam Catarino e Baptista (2009, p. 53-54):

Há uma liberdade de expressão que possibilita abarcar todas as formas de ver um mesmo conteúdo, respeitando as diferenças culturais, interpretativas etc. Sabe-se que a leitura (textual, imagética etc.) é diferente de indivíduo para indivíduo, pois depende de vários fatores, dentre eles os antecedentes intelectual e cultural de quem lê. E no caso das folksonomias, estas diferenças são respeitadas já que não há regras para expressão das etiquetas ao etiquetar um determinado conteúdo.

Além das vantagens mencionadas acima, Díaz Piraquive, Joyanes Aguilar e Medina García (2009) apontam outros pontos positivos da folksonomia, sendo alguns deles:

- a) as tags podem ser criadas por qualquer pessoa e para isso é necessário aprender poucas regras (a depender do sistema/plataforma onde o usuário esteja praticando a etiquetagem);
- b) os benefícios dos usuários aumentam com a agregação das tags;
- c) os termos são apresentados como conjuntos, e não como hierarquias;
- d) os termos não são projetados *a priori*, o que os torna mais flexíveis;
- e) os termos não pertencem a ninguém, pois ninguém os centraliza ou controla;
- f) a prática da folksonomia pode ser muito relevante para os propósitos e interesses de um sistema/plataforma colaborativa, por promover muita interação com os usuários.

Todavia, também há desvantagens, sendo a maior delas justamente a falta de controle terminológico, o que vai de encontro à essência da classificação social. Um

dos problemas causados pela liberdade de atribuição de tags é baixa precisão tanto na atribuição dos termos utilizados para representar os conteúdos quanto na recuperação da informação, uma vez que um mesmo termo pode ter múltiplos significados para os vários usuários que os atribuíram (CATARINO; BAPTISTA, 2009).

Além disso, sendo os usuários os responsáveis pela indexação, não são impostas regras, logo, não há controle do alfabeto e idioma usados, da ambiguidade, dos sinônimos ou homônimos, do plural ou singular, das palavras simples ou compostas, dos termos inexatos, sem sentido ou que só tem significado para um usuário ou um grupo específico de usuários que o utilizou, que geralmente não percebem essas variações.

No entanto, Trant (2009) defende o valor do relativismo e a necessidade de acomodar imprecisões e inconsistências nos sistemas sociais de representação do conhecimento. Dessa maneira, a autora vê a etiquetagem positivamente, por sua capacidade de incorporar múltiplas perspectivas, refletir conceitos emergentes, possibilitar o surgimento de grupos sociais por meio de semânticas compartilhadas e acomodar a diversidade.

Para além de considerar esses aspectos fortes e frágeis, para Viera e Garrido (2011) outro tipo de funcionalidade para a folksonomia é a comunicacional: as comunidades criadas em torno das etiquetas se comunicam com o intuito de mantê-las organizadas, além de debater sobre os seus possíveis significados, o que permite incentivos para que haja mudanças ou acordos entre os usuários em relação à significação e uso das etiquetas.

De acordo com Morville e Rosenfeld (2006, p. 77), "quando um grande grupo de pessoas se envolve, oportunidades interessantes surgem para transformar o comportamento do usuário e padrões de etiquetagem em novos sistemas de navegação e organização". Ou seja, se um grande número de usuários etiquetarem documentos em quantidade suficiente, as etiquetas podem atingir uma maior estabilidade, confiabilidade e consenso dentro de um sistema.

Como dizem Assis e Moura (2013, p. 88), há uma

emergência de padronização gerada pela regularidade da terminologia no contexto das redes sociais. [...] Um conjunto de termos utilizados passa pelo crivo de vários sujeitos, tornando-os mais representativos desse conteúdo e estimulando o seu uso por outros sujeitos.

Ou seja, quando determinadas etiquetas são incorporadas por um sistema em suas sugestões de uso é porque elas se tornaram estáveis em função dos acordos firmados pelas comunidades por meio das práticas de descrição e validação dos conteúdos (ASSIS; MOURA, 2013, p. 100). Contudo, por outro viés, a inclusão de novos termos pelas comunidades gera um movimento de renovação que desatualiza a terminologia de modo cíclico, ou seja, algumas etiquetas são estáveis apenas por um período de tempo, logo sendo substituídas por outras.

Dessa forma, enquanto os acordos de linguagem firmados pelos usuários buscam sedimentar algumas etiquetas, a renovação das novas inclusões reforça o aparente "caos", que é considerado a primeira marca dessas estruturas; mas, do caos pode surgir certa ordem, como a sedimentação dessas novas inclusões, mesmo que temporária. Segundo Granovetter (1983 apud Assis e Moura 2013, p. 100):

A renovação da linguagem também denota um processo em duas vias (descrever e validar), mas possui o diferencial de incorporar novos elementos à rede de conceitos representada pelas tags. Ao processo de renovação da linguagem em ambientes colaborativos, atribui-se a participação dos laços fracos, visto que estes representam oportunidades de expansão e circulação de informação na rede ao promoverem a inclusão de novidades.

A intensidade dessas renovações dependerá da plataforma, dos usuários e dos objetos informacionais a serem representados. E, uma vez que as experiências humanas e as informações produzidas em virtude delas não são estáticas, suas representações também não serão.

Isto posto, as tags são os termos indexadores que possuem a função de classificar e agrupar informações relacionadas a um determinado assunto. Ao utilizarem as tags os usuários não são motivados apenas por necessidades pessoais, mas também por interesses sociais, posto que os grupos de usuários que utilizam as tags, além de representar as suas próprias informações para organizá-las, também as utilizam como ferramenta de compartilhamento e busca, com o objetivo de sanar as próprias necessidades de informação, bem como as do outro.

As interações nas plataformas após o uso de ferramentas de classificação social revelam a identidade particular de seus criadores, seus interesses e sua maneira de interpretar a realidade que os cerca. Muitos dos usuários usam termos para definir tags precisas, pontuais e conhecidas pela grande maioria dos usuários dos grupos. Por sua vez, essas tags fornecem à comunidade uma visão geral dos principais tópicos abordados nos grupos, embora isso não se aplique a todos os usuários nem a todas as comunidades (PÉREZ SANCHIDRIÁN; CAMPOS POSADA, R.; CAMPOS POSADA; G., 2014).

Desse modo, nas comunidades virtuais, as tags são "símbolos ou representações comuns a um grupo. Elas manifestam a linguagem compartilhada e modelada continuamente pelas redes sociais que se agregam em torno da organização e do compartilhamento da informação em contextos digitais colaborativos" (ASSIS; MOURA, 2013, p. 101).

Em concordância, Strehl (2011) explica que a folksonomia não foi desenvolvida com a incumbência de representar os conceitos dos documentos no âmbito de um sistema de informação, mas, simplesmente, como um recurso de organização de informações que funciona de acordo com as conveniências individuais de cada rede, usuário e grupo de usuários.

Aliás, a prática de compartilhar informações está relacionada a ser ou se sentir parte integrante de um grupo, uma vez que para fazer parte dele deve existir essa colaboratividade. Portanto, a relação vai sendo criada a partir das interações que se estabelecem a partir de pequenas ações, tais como compartilhar documentos e criar

e/ou usar tags que os representem, organizem e os tornem visíveis para os demais usuários da rede (PIZA, 2012).

Por fim, outro ponto a ser considerado é a existência de outros propósitos além dos de organização e recuperação da informação, como, por exemplo, o fomento de grupos de interesses convergentes dentro de uma determinada rede, onde os usuários fazem uso da folksonomia enquanto ferramenta para desenvolver suas práticas de colaboração com o sistema e com os demais usuários.

## *2.2 Folksonomia, grupos colaborativos e compartilhamento de informações*

A importância de discutir os conceitos supracitados é contextualizá-los na perspectiva atual, visto que tais avanços sócio-tecnológicos não só permitiram que os documentos se tornassem digitais, mas também virtuais. Assim, a partir daqui, serão discutidos os conceitos de rede e comunidade, especialmente em ambientes virtuais, que são, atualmente, as maiores propulsoras do compartilhamento de informações, estando atreladas ao que chamamos de Web 2.0 e ao uso de redes sociais, que ganharam um novo sentido desde o surgimento e difusão da internet.

Para dar início às explicações sobre redes e comunidades virtuais, é necessária uma explicação preliminar sobre a importância dos grupos formados entre os indivíduos, que é uma conjuntura anterior à influência da tecnologia em suas vidas. As redes sociais não são um fenômeno recente, visto que “desde os tempos remotos o homem aprendeu a viver em comunidades e a trocar informações como forma de somar esforços para a sua sobrevivência” (SECO; SANTOS; BARTALO, 2016, p. 54), ou seja, o homem sempre buscou conviver em grupo.

Assim, o termo “rede” compreende diversos significados, inclusive o entrelaçamento de fios que formam uma espécie de tecido. Essa noção de entrelaçamento permitiu que o termo “rede” adquirisse outros significados, chegando a designar um conjunto de relações interligadas no seu sentido contemporâneo de organização social (PIZA, 2012).

Logo, quando se pensa em rede, pela ótica de uma rede de natureza humana, social, necessariamente formada por pessoas e mensagens, se pensa também em redes de interconexões, onde o universo é visto de forma holística, cujas partes formam um todo integrado, dinâmico e indivisível, refletindo as realidades das dinâmicas sociais.

Com base nisso, a expressão “redes” passou a ser utilizada para definir as relações complexas entre indivíduos de um sistema social, com o intuito de explicar os padrões dos laços estabelecidos socialmente, uma vez que podem se diferenciar em suas dinâmicas e propósitos (PIZA, 2012).

Nessa perspectiva levanta-se a discussão e a problematização acerca da identidade e dos processos de identificação, que adquiriram centralidade diante do desenvolvimento da globalização e da reconfiguração do mundo atual. Para Brandão (1986), a identidade opera como um mapa ou guia no sistema social, pois sem identidade não poderíamos nos diferenciar dos demais sujeitos de nossa própria sociedade ou de grupos exteriores. Dessa maneira, a identidade é fundamental para que o sujeito perceba a si próprio em contraste com o outro, baseando-se numa relação social.

A identidade é construída, então, nessa tensão entre a semelhança e a diferença. Segundo Brandão (1986, p. 7), “o diferente é o outro, e o reconhecimento da diferença é a consciência da alteridade: a descoberta do sentimento que se arma dos símbolos da cultura para dizer que nem tudo é o que eu sou nem todos são como eu sou”.

Então, é somente quando um indivíduo tem consciência da alteridade dessa relação eu/outro e se vê diferente do outro é que é possível ser identificado como sendo diferente dele; sendo assim possível identificar-se com aqueles que julgamos serem nossos semelhantes, e, dessa forma, elaborar a própria identidade e a identidade de um grupo.

Ademais, o homem sempre buscou maneiras de representar e registrar o seu cotidiano, por exemplo, transmitindo informações através das pinturas rupestres. Em outras palavras, os nossos antepassados já reconheciam a importância da comunicação com os demais indivíduos do grupo por meio do compartilhamento de informações e

conhecimentos, que, para Castells (1999, p. 35), "são elementos cruciais em todos os modos de desenvolvimento, visto que o processo produtivo sempre se baseia em algum grau de conhecimento e no processamento da informação".

Desde então, o ato de transmitir informações passou e ainda passa por constantes evoluções dentro dos grupos de indivíduos. Nesse sentido, Gleick (2013) evidencia as redes de faróis utilizadas na Grécia Antiga para informar aos guerreiros sobre o andamento da Guerra do Peloponeso, como uma rede de informações que fluía e alcançava grandes distâncias.

Com o surgimento e desenvolvimento da escrita, "a linguagem possui particular importância, pois é através dela que os discursos se objetivam, colocando em prática os saberes e as experiências partilhadas dentro de uma mesma esfera cultural ou contexto sociocultural" (MORIGI; MASSONI, 2015, p. 508).

Além disso, um novo sistema de comunicação que fala cada vez mais uma 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 de computadores estão crescendo exponencialmente, criando novas formas e canais de comunicação, moldando a vida e, ao mesmo tempo, sendo moldadas por ela (CASTELLS, 1999, p. 22).

Em consonância, Seco, Santos e Bartalo (2016, p. 46) acreditam que "as tecnologias evoluem, multiplicam-se rapidamente e estão cada vez mais sofisticadas, proporcionando ao indivíduo um acesso considerável a fontes e canais de informação". Em concordância, Piza (2012, p. 25) diz que "a introdução da tecnologia na vida cotidiana traz consigo a emergência de novos espaços, novas formas de participação, socialização e, enfim, novas maneiras de se relacionar e pensar o mundo o qual vivemos".

Sobre isso, Gleick (2013) defende que há necessidade de a informação ser dividida, repartida, compartilhada, com as redes sociais como verdadeiros templos de compartilhamento de informação, onde a interligação do mundo pressupõe uma

mente partilhada ou consciência coletiva, formada pela colaboração de milhões de pessoas postas em comunicação umas com as outras.

Isto é, atualmente são produzidas novas práticas de representação do mundo, que contribuem para que a comunicação entre os indivíduos também se renove. Desse modo, o uso das tecnologias potencializa inúmeras interações, através do compartilhamento de informações com pessoas de todo o mundo. Sobre isso, Morigi e Massoni (2015, p. 517) explicam que

as apropriações e os usos das tecnologias de informação e comunicação são crescentes na atualidade. Através delas se potencializa a produção do conhecimento em rede, pois as interconexões com outras redes sociais ativam o compartilhamento das experiências, das lembranças, das utopias e as interações com os outros.

Para Castells (1999), além de aumentar a capacidade humana de organização e integração, a formação de redes subverte o conceito de um indivíduo separado e individual. Ou seja, não é mais o indivíduo por si só que alimenta os processos de produção e organização, mas uma força socialmente combinada que integra a participação de todos em todos os processos (COCCO, 1999).

Logo, a figura do indivíduo coletivo “pode assim ser compreendida como a expressão mais madura e mais avançada do novo modo de produção baseado na produção de informações e linguagens” (COCCO, 1999, p. 280).

Castells (1999) explica que na década de 70, nos Estados Unidos, constituiu-se um novo paradigma tecnológico que concretizou um novo estilo de produção, comunicação e gerenciamento de informações. A partir disso, passou-se a dar ênfase aos dispositivos personalizados, à interatividade, à formação de redes e à busca incansável de novas descobertas tecnológicas, que, quando se

propagaram e foram apropriadas por diferentes países, várias culturas, organizações diversas e diferentes objetivos, as novas tecnologias da informação explodiram em todos os tipos de aplicações e usos que,

por sua vez, produziram inovação tecnológica, acelerando a velocidade e ampliando o escopo das transformações tecnológicas, bem como diversificando suas fontes (CASTELLS, 1999, p. 25).

Certamente, a habilidade de dominar a tecnologia proporcionou uma significativa transformação e evolução social, uma vez que “a tecnologia (ou sua falta) incorpora a capacidade de transformação das sociedades, bem como os usos que as sociedades, sempre em um processo conflituoso, decidem dar ao seu potencial tecnológico” (CASTELLS, 1999, p. 26).

Segundo Castells (1999), a comunicação através de computadores foi inicialmente desenvolvida para suprir necessidades profissionais. Contudo, posteriormente se incorporou às diversas atividades sociais, não apenas com o intuito de propiciar interação casual entre os indivíduos, mas de formar comunidades virtuais. Isso permitiu que evoluísse globalmente a possibilidade de uma nova e aprimorada forma de comunicação humana, popularizada e potencializada por suas interações (SECO; SANTOS; BARTALO, 2016).

Tais avanços, na opinião de Latour (2004), aproximaram a sociedade da criação de coletivos cada vez mais vastos; e, por intermédio das ferramentas tecnológicas, as redes sociais criadas pelos indivíduos enfrentam, hoje, menos problemas relacionados com os fatores tempo e distância, que, por muito tempo, se constituíram em barreiras ao fluxo de informação em nível global (VIERA; GARRIDO, 2011).

Desse modo, “as redes não funcionam como espaços onde se trocariam bens (serviços) produzidos em outros momentos e em outros lugares. Elas são, ao mesmo tempo, infraestruturas de circulação e locais de produção dos serviços” (COCCO, 1999, p. 278).

Assim, entende-se que tais redes não apenas unem as pessoas, mas também os seus dispositivos tecnológicos, onde “informações diferentes, procedentes de instrumentos separados, podem unificar-se em uma só visão” (LATOUR, 2004, p. 8) e “o que vivia disperso em estados singulares do mundo se unifica, se universaliza” (LATOUR, 2004, p. 5).

Aliás, em razão desses avanços das tecnologias, houve a necessidade de ser repensado o conceito de rede, que passou a ser visto mais pelo âmbito da interação entre os indivíduos conectados em rede do que pelo âmbito cultural. A noção de rede entre os indivíduos reunidos em ambientes virtuais aparece como um novo suporte para a sociabilidade (PIZA, 2012), uma vez que permitem inúmeras complexidades à participação social, ao envolverem um conjunto de indivíduos conectados em rede através de relações que buscam a troca de informações como meio de ampliar as possibilidades de interconexão entre eles (SANTOS, 2013).

Uma vez que essas redes tanto unem pessoas quanto informações que provêm de espaços e instrumentos diversos, “o que vivia disperso em estados singulares do mundo se unifica, se universaliza” (LATOURE, 2004, p. 8). Dessa forma, as redes são o elo que une indivíduos em torno de objetivos comuns, destacando as relações de colaboração e reciprocidade que os torna mais fortes em virtude do grande número de atores individuais ou coletivos envolvidos.

Inseridas nesse contexto, as comunidades virtuais são grupos menores que emergiram nas redes sociais virtuais e pressupõem algum tipo de relação entre os indivíduos, uma vez que é através das relações que há troca de informações e é essa troca que configura o cenário de socialização (PIZA, 2012).

Nesse sentido, Castells (1999, p. 23) salienta que “em um mundo de fluxos globais de riqueza, poder e imagens, a busca pela identidade, coletiva ou individual, atribuída ou construída, torna-se a fonte básica de significado social”, sendo assim construída nos indivíduos a concepção de pertencimento às redes e comunidades nas quais estejam inseridos.

Para os indivíduos, essas comunidades representam “um canal de entretenimento, suporte, apoio, reflexão e trocas de informações em suas relações” (SECO; SANTOS; BARTALO, 2016, p. 57) e são um ambiente onde são estimulados a compartilhar informações e ajudar outros indivíduos, estimulando a transmissão de conhecimento a partir das trocas de experiências vivenciadas.

Assim, o compartilhamento pode ser visto como uma cultura de interação social que se desenvolve por meio de ações baseadas nas habilidades individuais que estimulam o desenvolvimento de ações conjuntas que fortaleçam a construção do coletivo (TOMÁEL; MARTELETO, 2006).

Nesse sentido, Marteleto (2005) explica que as redes sociais incorporam três dimensões fundamentais, são elas:

- a) dimensão sócio-comunicacional: envolve os elos, as motivações e as interações entre os atores sociais;
- b) linguístico-discursiva: compreende os aspectos cognitivos e informacionais envolvidos no compartilhamento social;
- c) produção de sentidos: evidencia a dinâmica e o fluxo da ação colaborativa.

Contudo, é importante ressaltar que os grupos de indivíduos não formam necessariamente grupos permanentes, mas pode ser um conjunto temporário de indivíduos que se reúnem com alguma finalidade (PIZA, 2012). Ou seja, os indivíduos não estão necessariamente relacionados diretamente nem formam uma comunidade sólida e permanente.

Conforme Latour (2004), essas interações não se situam nem no exterior nem no interior das redes e comunidades, mas se manifestam através de um deslocamento contínuo de informações que potencializa a manutenção das relações entre os indivíduos. Assim, essas relações são construídas pela teia social e cooperativa dos próprios fluxos comunicacionais que se tornam produtivos, onde a produtividade depende dos níveis de socialização comunicativa dos indivíduos (COCCO, 1999).

Em outras palavras, para a existência, manutenção e crescimento dessas redes e comunidades que buscam interação e colaboração é imprescindível o ato de compartilhar informações. Compartilhar significa participar, compartilhar e partilhar (SECO; SANTOS; BARTALO, 2016) e é uma atividade essencial para melhorar o desenvolvimento das redes, podendo ocorrer tanto por processos individuais quanto

por coletivos, onde um processo tem influência sobre o outro (TOMAÉL; MARTELETO, 2006).

Tomáel e Marteleto (2006, p. 2) explicam que “o conhecimento de um indivíduo, quando em interação com o conhecimento de outros indivíduos, resulta em novos conhecimentos individuais e, em alguns domínios, coletivos”. Desse modo, o compartilhamento pode ser visto como uma cultura de interação social que se desenvolve por meio de ações baseadas nas habilidades individuais que estimulam o desenvolvimento de ações conjuntas que fortaleçam a construção do coletivo (TOMAÉL; MARTELETO, 2006). Assim, ao compartilhar, os indivíduos aprendem com a experiência adquirida nas relações que fortalecem e aprimoram o desenvolvimento.

Destarte, “com base no compartilhamento, o conhecimento deixa de ser parte e começa a ser todo, a ser coletivo” (TOMAÉL; MARTELETO, 2006, p. 4), envolvendo as atividades de um grupo de indivíduos que possuem uma multiplicidade de interesses e valores construídos nas redes sociais que influenciam o compartilhamento de informações (SECO; SANTOS; BARTALO, 2016). Então, essa participação na rede é muito rica e deve ser constantemente estimulada, para que as relações dos sujeitos em favor de um grupo possam se fortalecer.

Para subsistir, o compartilhamento de informações necessita da participação mútua dos indivíduos, os quais, através dos meios de comunicação, se integram em uma relação comunicativa para gerenciar o fluxo informacional dentro da rede. As redes de informação e comunicação contribuem para que o fluxo de interação seja eficiente e dinâmico, uma vez que facilitam a comunicação entre os sujeitos (AMORIM; TOMAÉL, 2011).

Tal evolução concedeu tanto poder ao ato de compartilhar informações que, rapidamente, um simple compartilhamento pode alcançar proporções enormes, e essa tendência de partilhar nas redes sociais cresce cada vez mais, sugerindo uma democratização de informações que são ou podem ser relevantes para os sujeitos que participam dessas redes. Nesse sentido, Alcará et al. (2009) acredita que o avanço tecnológico promoveu e aprimorou o compartilhamento de informações,

especialmente nas comunidades virtuais, já que as tecnologias ofereceram a possibilidade de o compartilhamento ocorrer através de diversos canais comunicacionais.

Qin (2008) defende que esses novos ambientes podem ser vistos como espaços sociais semânticos onde são identificadas comunidades virtuais que se organizam em torno do compartilhamento de informações por meio de conceitos relevantes. Para o autor, esse espaço social semântico apresenta-se numa tríade circular composta pelos agentes comunicacionais humanos, uma rede de conceitos e um conjunto de tags.

Esses contextos permitem a integração de várias modalidades de comunicação em uma rede interativa no mesmo sistema, cujo conteúdo apresenta facilidades de organização, representação e recuperação por meio de ferramentas como a classificação social. Esses sistemas geralmente se desenvolvem em ambientes compartilhados que apresentam uma dimensão social ou coletiva onde os usuários compartilham suas tags e recursos, gerando, por colaboração implícita, um índice global de etiquetas (folksonomia), por meio do qual os usuários podem recuperar qualquer recurso descrito por outros (PÉREZ SANCHIDRIÁN; CAMPOS POSADA, R.; CAMPOS POSADA; G., 2014).

Nesse sentido, a etiquetagem pode ser considerada um ato de fazer sentido, com as tags compartilhadas se tornando uma forma de significado coletivo, uma vez que os usuários etiquetam para entender – ou organizar – uma parte do seu mundo.

Quando compartilhadas com outras pessoas ou visualizadas no contexto do que outras pessoas classificaram, essas coleções de identificadores de recursos, tags e pessoas começam a ganhar valor adicional por meio de efeitos de rede. As tags de pesquisa podem permitir a descoberta de outros recursos relevantes e as relações sociais que se desenvolvem entre os marcadores se tornam um meio de descoberta de informações em si mesmas (TRANT, 2009).

Segundo Cañada (2006), existem quatro formas muito diferentes para classificar as motivações dos usuários ao praticar a classificação/etiquetagem social:

- a) a *etiquetagem egoísta* é determinada pelo uso de tags que não têm significado para outros usuários da comunidade, elas são usadas apenas para consumo pessoal e para pesquisa posterior do próprio usuário que as utilizou;
- b) a construção das tags que servem para compartilhar com pessoas pertencentes a um círculo mais fechado de usuários é definida como *etiquetagem solidária*. Esse tipo de etiquetagem fornece muitos benefícios sociais para pequenos grupos, pois permite compartilhar seus recursos e reforçar o pertencimento ao grupo;
- c) a *etiquetagem altruísta* tem por objetivo criar as tags para compartilhar com o resto da comunidade, usando as tags mais usadas por outros usuários para descrever os conteúdos. Seu benefício social para a comunidade consiste em facilitar a recuperação de informações para outros usuários;
- d) por fim, os usuários que criam tags com o objetivo de obter benefícios diretos da popularidade na comunidade, usando termos sem significado semântico para os demais usuários, praticam a *etiquetagem populista*. Esse tipo de tag comumente é irrelevante durante o processo de representação e recuperação de informações.

Quer dizer, pela natureza flexível e dinâmica dos sistemas que envolvem a folksonomia, ela pode acelerar o movimento colaborativo em ambientes de compartilhamento de informações, devido ao fato de surgir como um meio de representação dos grupos que fazem uso dessa ferramenta de classificação social para fortalecer suas práticas de colaboração. Para Trant (2009), os incentivos ao usuário são divididos em motivações organizacionais e sociais, incluindo recuperação, contribuição e compartilhamento futuros.

Esses sistemas conseguem visualizar, por meio de palavras [tags], os recursos que caracterizam os usuários e as comunidades geradas a partir de certos interesses comuns. *A identidade na rede é construída como uma representação das características reais e imaginárias dos usuários. De acordo com o que é construído nesses espaços, nascem elementos que identificam os seres humanos em seu contexto tradicional.* Com o uso dessas plataformas, as relações entre as pessoas não são delimitadas pelo simples fato de não haver contato físico; pelo contrário, fortes laços sociais são criados à medida que são construídos no ambiente cotidiano (PÉREZ SANCHIDRIÁN; CAMPOS POSADA, R.; CAMPOS POSADA; G., 2014, p. 24, tradução e grifo nosso).

A respeito disso, Shen e Wu (2005) explicam que a folksonomia permite que os usuários compartilhem seu uso individual de tags na comunidade. Os usuários compartilham vários conteúdos usando a mesma tag ou compartilham diferentes tags atribuídas ao mesmo conteúdo. Assim, as tags são vinculadas entre si e ao conteúdo também. Esse recurso permite entender a folksonomia enquanto uma rede de tags ou de conteúdos. Como os usuários enviam seus conteúdos a cada minuto, a rede de folksonomia evolui com o tempo. Nessa perspectiva, Moura (2009, p. 32) aponta que

as folksonomias contribuíram enormemente para a popularização de novas perspectivas de classificação de documentos digitais e ampliaram as possibilidades de compartilhamento de novas significações para termos e conceitos socialmente estabelecidos e debatidos em ambientes virtuais.

Sobre isso, Santana (2013) esclarece que durante a atribuição de tags os usuários desejam organizar, recuperar e também compartilhar informações, o que incentiva a participação dos demais usuários nos ambientes colaborativos.

Dessa maneira,

as práticas de folksonomia se voltam para uma abordagem holística do conhecimento, cuja natureza é multifacetada. Os indivíduos, como seres plurais, têm ânsia de compartilhamento de suas experiências, seus pontos de vista, suas especificidades. Essas características, embora individuais, são suscetíveis de pertencerem a grupos, em razão das semelhanças apresentadas pelos demais membros, os quais vão formando redes de relacionamento a partir de afinidades (SANTANA, 2013, p. 87).

Assim, a folksonomia se apresenta na interface entre usuários e informação em rede por meio de ações colaborativas para a organização, representação e compartilhamento de informações. Dentro dessa coletividade cada usuário possui suas experiências e seus conhecimentos particulares, que se somam às experiências e conhecimentos dos demais usuários e promovem a construção de uma inteligência coletiva.

Quando se pensa nessas redes de relacionamentos e trocas de informações entre comunidades, compreende-se que são práticas benéficas para a sociedade, uma vez que potencializam a aprendizagem, a mobilidade social e o seu desenvolvimento, através de indivíduos comprometidos com esse propósito.

### 3 Procedimentos metodológicos

A pesquisa foi caracterizada como exploratória, com abordagem dialética – escolhida para nortear a pesquisa por compreender o mundo como um conjunto de processos, onde as coisas são analisadas na qualidade de objetos em movimento, havendo a possibilidade de se transformar e se desenvolver, uma vez que o fim de um processo pode ser o começo de outro (MARCONI; LAKATOS, 2003).

Portanto, nenhum fenômeno pode ser compreendido e explicado isoladamente, fora dos fenômenos que os cercam, o que corrobora com o fato de que as coisas não existem isoladas, destacadas umas das outras e independentes; elas existem como um todo unido, coerente, onde as partes condicionam-se reciprocamente (GARCÍA GUTIÉRREZ, 2009).

A princípio, para analisar a folksonomia como ferramenta de apoio em grupos colaborativos no *Passei Direto*, foi necessário compreender a folksonomia e a colaboratividade de grupos em redes sociais virtuais (tal como o compartilhamento de informações), por meio da revisão de bibliografia.

O estudo de caso único holístico foi escolhido como estratégia de pesquisa e o método *Survey* foi utilizado para quantificar e medir as opiniões de um grupo de pessoas, por buscar “entender a população maior da qual a amostra foi inicialmente selecionada [e por que] visa replicar um achado entre subgrupos diferentes, [fortalecendo] a certeza de que ele representa um fenômeno geral” (MICHEL, 2009, p. 59). Logo, uma vez que o *Survey* mede as variáveis e as associações entre elas, caso da folksonomia associada à colaboratividade entre indivíduos para fomento de um grupo, ele foi apropriado para alcançar o objetivo geral deste projeto.

Quanto às técnicas de coleta de dados, foram realizados dois tipos de observação direta: intensiva (observação participante) e extensiva (questionário). Segundo Marconi e Lakatos (2003), a observação participante aumenta a familiaridade do pesquisador com o ambiente e com os fenômenos estudados; assim, a observação será realizada pela própria pesquisadora, que fará inferências e interpretações sobre

aquilo que será observado, para um fim determinado, presenciando os fenômenos e participando deles.

A posteriori os dados foram sumarizados pela plataforma *SurveyMonkey*, que realizou os processos de coleta das respostas, análise quantitativa e apresentação dos resultados. Por fim, foi realizada a técnica de Análise de Conteúdo, que Bardin (1977) esclarece ter o propósito de enriquecer a leitura e transcender as incertezas, extraíndo conteúdos por trás da mensagem analisada, buscando outros significados nela intrínsecos.

A autora explica que “não se trata de atravessar significantes para atingir significados, à semelhança da decifração normal, mas atingir através de significantes ou de significados (manipulados), outros significados [...]” (BARDIN, 1977, p. 41). Por fim, os dados foram interpretados pela pesquisadora a fim de promover um raciocínio indutivo e conclusivo para a pesquisa.

O quadro 1 esquematiza o alcance dos objetivos específicos por meio dos seguintes procedimentos metodológicos:

Quadro 1 – Objetivos específicos e seus respectivos percursos metodológicos

<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>PERCURSOS METODOLÓGICOS</b>
<b>Analisar a folksonomia no <i>Passei Direto</i></b>	<p><b>a) Observação direta intensiva: observação participante</b> Após cadastro gratuito no <i>Passei Direto</i>, a pesquisadora teve acesso ao site como usuária, o que permitiu observações diretas por meio de navegação e ambientação na rede social, gerando registros acerca do funcionamento e da identificação de algumas ferramentas que ela possui.</p>
<b>Entender como o usuário percebe e usa essa folksonomia</b>	<p><b>a) Selecionar grupos colaborativos no <i>Passei Direto</i></b> Após ingressar na rede social e compreender o seu funcionamento básico, foi necessário selecionar grupos para poder observar suas práticas colaborativas por meio do uso da folksonomia. No <i>Passei Direto</i> esses grupos são chamados de “disciplinas” e foram selecionados de acordo com os seguintes critérios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Disciplinas relacionadas com a área de Ciência da Informação;</li> <li>✓ Disciplinas que possuem mais de 500 seguidores (membros);</li> <li>✓ Disciplinas que possuem mais de 100 materiais compartilhados;</li> </ul>

(continua)

	<p>✓ Disciplinas em que o uso da folksonomia seja recorrente nas práticas de compartilhamento.</p> <p>Definidos os critérios de escolha, três grupos foram selecionados para serem analisados.</p> <p><b>b) Observação direta intensiva: observação participante</b> Após ingressar nos três grupos colaborativos escolhidos, a pesquisadora observou e fez registros acerca do uso da folksonomia nas práticas colaborativas entre os usuários desses grupos.</p> <p><b>c) Observação direta extensiva: questionário</b> Após observar a prática dos grupos colaborativos foi necessário identificar a população-alvo (usuários dos grupos) para compreender a sua opinião sobre o uso da folksonomia influenciando as práticas colaborativas na rede social em questão. Para cumprir este objetivo foram propostas questões direcionadas à percepção e uso da folksonomia.</p>
<p><b>Analisar se a folksonomia funciona como ferramenta de apoio em grupos colaborativos no <i>Passei Direto</i></b></p>	<p><b>a) Observação direta intensiva: observação participante</b> A pesquisadora analisou se o uso da folksonomia corrobora com as práticas colaborativas do grupo à medida que as tags são utilizadas como ferramenta de compartilhamento.</p> <p><b>b) Observação direta extensiva: questionários</b> Após observar a prática dos grupos colaborativos foi necessário identificar a população-alvo (usuários dos grupos) para compreender a sua opinião sobre o uso da folksonomia influenciando as práticas colaborativas na rede social em questão. Para cumprir este objetivo foram propostas questões direcionadas à opinião dos usuários sobre a eficácia da folksonomia atuante na rede e nos grupos, no que tange às atividades colaborativas.</p> <p><b>c) Análise dos dados</b> Após a coleta dos dados processados pela plataforma <i>SurveyMonkey</i>, todo o material foi organizado e os dados foram sumarizados e posteriormente interpretados; para isso, foi realizada a técnica de Análise de Conteúdo de Bardin (1977).</p> <p><b>d) Conclusão por meio da indução<sup>3</sup></b> Após a análise dos dados a pesquisadora chegou às considerações finais por meio de uma generalização, que é uma “proposta da verdade, que foi comprovada para uma situação específica e poderá ser ampliada para outras situações” (MICHEL, 2009, p. 60).</p>

Fonte: a autora (2021).

(conclusão)

Por fim, o *Passei Direto* foi escolhido por seu caráter acadêmico associado às características e funcionamento de rede social e por incluir a folksonomia como

<sup>3</sup> “É um tipo de raciocínio que caminha do registro de fatos particulares para chegar à conclusão ampliada que estabelece uma proposição geral” (MICHEL, 2009, p. 60).

ferramenta atuante em seu sistema, aspecto essencial para compreender a colaboratividade entre indivíduos de um grupo através do seu uso.

### População-alvo

Quanto à população-alvo, os grupos do *Passei Direto* selecionados para análise foram escolhidos por sua relação com disciplinas associadas à Ciência da Informação.

Após ingressar na rede social e compreender o seu funcionamento básico, foi necessário selecionar grupos para poder observar suas práticas colaborativas por meio do uso da folksonomia. No *Passei Direto* esses grupos são chamados de “disciplinas” e foram selecionados de acordo com os seguintes critérios:

- a) Disciplinas relacionadas com a área de Ciência da Informação;
- b) Disciplinas que possuem mais de 500 seguidores (membros/usuários);
- c) Disciplinas que possuem mais de 100 materiais compartilhados;
- d) Disciplinas em que o uso da folksonomia seja recorrente nas práticas de compartilhamento.

Definidos os critérios de escolha, três grupos foram identificados para serem analisados, são eles:

#### *Grupo 1 – @Ciência da Informação*

O primeiro grupo selecionado chama-se **@Ciência da Informação**. Até meados do mês de janeiro de 2021, este grupo contava com pouco mais de 1.150 seguidores e possuía pouco mais de 210 materiais compartilhados, onde o uso da folksonomia foi observado nas práticas de compartilhamento, como pode ser visto na figura 1.

Figura 1 – Grupo @Ciência da Informação

**@ Ciência da Informação**  
214 materiais • 1.153 seguidores

Seguindo

MATERIAIS

Recomendados pra você

**Modelo Projeto de pesquisa**  
UFAM

10 pág.

Augusto Salgado

3

Fonte: *Print Screen* do site *Passes Direto* (2021).

## Grupo 2 – @Biblioteconomia

O segundo grupo selecionado chama-se **@Biblioteconomia**. Até meados do mês de janeiro de 2021, este grupo contava com pouco mais de 7.270 seguidores e possuía pouco mais de 1.990 materiais compartilhados, onde o uso da folksonomia foi observado nas práticas de compartilhamento, como pode ser visto na figura 2.

Figura 2 – Grupo @Biblioteconomia

**@ Biblioteconomia**  
1.997 materiais • 7.279 seguidores

Seguindo

MATERIAIS

Recomendados pra você

**200 CDD classe**  
UNINTER

49 pág.

Tatiane Silva

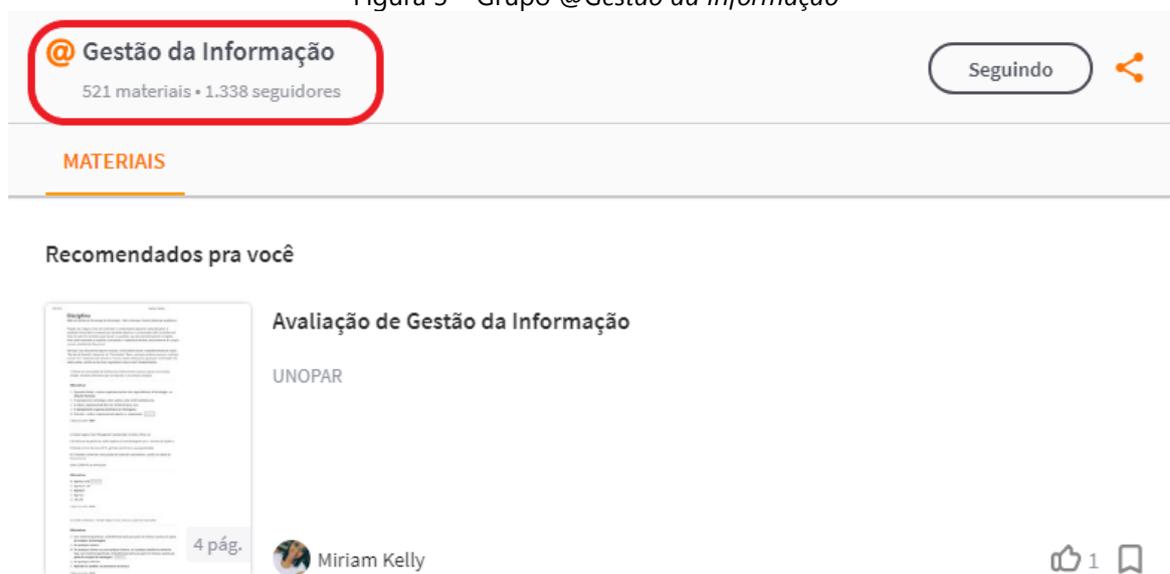
2

Fonte: *Print Screen* do site *Passes Direto* (2021).

### Grupo 3 – @Gestão da Informação

O terceiro grupo selecionado chama-se **@Gestão da Informação**. Até meados do mês de janeiro de 2021, este grupo contava com pouco mais de 1.330 seguidores e possuía pouco mais de 520 materiais compartilhados, onde o uso da folksonomia foi observado nas práticas de compartilhamento, como pode ser visto na figura 3.

Figura 3 – Grupo @Gestão da Informação



Fonte: *Print Screen* do site *Passei Direto* (2021).

### Instrumentos de coleta de dados

Enquanto técnicas de coleta de dados foram escolhidos dois tipos de observação: a observação direta intensiva (por meio da observação participante) e a observação direta extensiva (por meio da aplicação de questionário). A seguir, será explicado de que forma ocorreu a coleta de dados em cada tipo de observação.

### *Observação participante*

A observação participante foi realizada de acordo com os seguintes critérios de análise: foram feitas anotações sobre as atividades colaborativas dos três grupos escolhidos e suas práticas de indexação por meio do uso da folksonomia.

As observações foram sistematizadas da seguinte forma: as práticas de indexação, por meio do uso da folksonomia (das tags utilizadas pelos usuários para classificar os materiais), foram analisadas nos últimos 30 documentos compartilhados nos grupos, onde a pesquisadora observou se a folksonomia é utilizada nesses documentos e a média de termos utilizados para indexá-los – levando em conta a quantidade de termos que normalmente são utilizados nas palavras-chave de trabalhos acadêmicos, de artigos científicos, que varia entre 3 e 5 termos.

Essas análises foram feitas com o objetivo de captar algumas informações a respeito das práticas colaborativas desses grupos que não foram coletadas pelo questionário.

### *Aplicação de questionário*

O questionário foi escolhido enquanto instrumento de coleta de dados na observação direta extensiva. O questionário foi hospedado na plataforma *SurveyMonkey*<sup>4</sup>, que oferece os serviços de elaboração, coleta de respostas e análise e apresentação dos resultados.

A estrutura do questionário se configura da seguinte forma: o questionário possui 14 proposições, entre perguntas e afirmações, onde os respondentes puderam: escolher apenas uma alternativa para a questão; selecionar mais de uma alternativa para a mesma questão (múltipla escolha); optar entre as alternativas sugeridas para responder à questão e explicar o porquê da escolha; selecionar, numa escala de medidas, a opção que deseja e explicar o porquê da escolha. Dessa forma, o

---

<sup>4</sup> Acesse a plataforma por meio deste site: <https://pt.surveymonkey.com/>

questionário é misto, pois apresenta tanto questões fechadas quanto abertas, dado que os respondentes poderão dissertar, se desejarem. O questionário encontra-se, na íntegra, no APÊNDICE A.

A escolha das proposições foi feita após a etapa de observação intensiva, onde foram colhidas as informações necessárias que serviram de subsídio para as perguntas pertinentes à pesquisa.

Importante pontuar que houve a realização do pré-teste do questionário. No pré-teste, o questionário foi enviado em outros três grupos do *Passei Direto*, também selecionados de acordo com a sua relação com a Ciência da Informação, durante o período de uma semana. Ao término do pré-teste foi possível avaliar qual seria o método mais eficiente de aplicação a ser adotado, bem como solucionar algumas questões estruturais do questionário, de acordo com a receptividade dos respondentes – os respondentes do pré-teste não fazem parte da população-alvo do questionário definitivo.

O questionário em sua versão final foi publicado três vezes por semana durante o período de 30 dias nos três grupos selecionados, onde a pesquisadora aguardou a participação espontânea dos usuários. Posteriormente, pela adesão não ter sido satisfatória, outra estratégia foi adotada: o questionário foi publicado novamente nos três grupos selecionados, uma vez por dia, por mais 45 dias.

Inicialmente, esperava-se obter, no mínimo, respostas de 50 usuários da população-alvo, no período de 30 dias, distribuídos entre os três grupos escolhidos. Contudo, dadas as adversidades vivenciadas no ano de 2020, no período de 75 dias de aplicação do questionário, aproximadamente dois meses e meio, conseguimos obter respostas de 37 usuários.

### Procedimentos de análise e interpretação dos resultados

A plataforma *SurveyMonkey* realizou os processos de coleta das respostas, análise e apresentação dos resultados, onde foi possível personalizar o conteúdo e a apresentação das respostas em gráficos, bem como criar painéis para destacar o que foi importante para as análises qualitativas que foram feitas a partir dos dados quantitativos coletados.

A tabulação cruzada foi utilizada como uma técnica de comparação entre algumas perguntas do questionário, visando a identificar as variáveis e agrupar as respostas de acordo com as diferentes variáveis, a fim de tabular as respostas e gerar comparações quanti e qualitativas entre elas.

Com a tabulação cruzada foi possível comparar os resultados entre as perguntas e, assim, compreender de que forma uma afeta a outra. Na plataforma *SurveyMonkey* existem algumas regras de filtro e de comparação para se concentrar em um subconjunto específico de dados com base em determinados critérios definidos, que puderam ser aplicadas após a coleta dos dados.

Após a sumarização realizada pela plataforma escolhida para hospedar o questionário, foi realizada a técnica de Análise de Conteúdo de Laurence Bardin (1977), que, por ser muito didática, facilita a sequência de tarefas e atividades a serem seguidas para fazer a análise dos dados qualitativos. A autora menciona três etapas imprescindíveis para a Análise de Conteúdo:

- a) pré-análise: nesta etapa são selecionados e organizados os documentos que serão analisados, a fim de sistematizar o material e estabelecer indicadores para a interpretação das informações coletadas;
- b) exploração do material: nesta etapa são realizadas operações de codificação, enumeração e categorização do material – considerando-se os recortes das informações textuais em unidades de registro e de contexto, bem como a classificação e agregação das informações em categorias simbólicas ou temáticas, representativas das características do conteúdo;

- c) tratamento dos resultados, inferência e interpretação: nesta etapa a análise comparativa será realizada através da justaposição das diversas categorias existentes em cada análise, ressaltando os aspectos considerados semelhantes e os que foram concebidos como diferentes.

Assim, a Análise de Conteúdo foi escolhida por utilizar procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, especialmente se tratando das perguntas abertas que possuem respostas dissertadas pelos respondentes.

As respostas abertas serão analisadas de acordo com a incidência de palavras das respostas dissertadas pelos respondentes. O site *Word Cloud Generator*<sup>55</sup>, desenvolvido por Jason Davies, foi utilizado para criar as nuvens de palavras que serão apresentadas na seção 4.2, mais adiante.

Na seção 4, a seguir, os dados coletados da observação participante e da aplicação de questionário serão apresentados e analisados.

---

<sup>55</sup> Disponível em: [encurtador.com.br/xHTW6](http://encurtador.com.br/xHTW6)

## 4 Apresentação e análise dos resultados

Nesta seção e nas seguintes subseções serão apresentados e analisados os dados coletados tanto pela observação participante quanto pelas respostas obtidas por meio da aplicação de questionário.

### 4.1 Observação participante: a folksonomia no *Passei Direto*

Atualmente, o termo “redes sociais” designa grandes plataformas de interação virtual, tais como o *Passei Direto*. Assim, o seu significado está atrelado ao conceito de ambientes virtuais onde a interação entre os indivíduos é feita a partir da troca de informações nas plataformas.

Na plataforma de estudos *Passei Direto* os usuários podem compartilhar seus próprios materiais (como anotações, resumos, listas de exercícios, trabalhos) e podem buscar por materiais compartilhados por outros usuários e/ou disponibilizados pela própria equipe da plataforma.

Além disso, nessa rede social acadêmica os usuários podem participar de grupos colaborativos virtuais, denominados **disciplinas**, onde ocorre o gerenciamento dos materiais/documentos que compõe as coleções desses grupos, como pode ser visto na figura 4. Nesses grupos, os usuários desenvolvem suas atividades colaborativas, buscando informações e também compartilhando materiais pertinentes para o seu desenvolvimento.

Figura 4 – Exemplos de disciplinas/grupos no *Passei Direto*

MINHAS DISCIPLINAS    EXPLORAR NOVAS

---

**@ Gestão da Informação**  
521 materiais    Seguindo

---

**@ Ciência da Informação**  
214 materiais    Seguindo

---

**@ Biblioteconomia**  
1.997 materiais    Seguindo

---

**@ Fundamentos de Biblioteconomia**  
454 materiais    Seguindo

Fonte: *Print Screen* do site *Passei Direto* (2021).

Nesta subseção foi analisada como se configura a folksonomia no *Passei Direto*, como os usuários a utilizam em suas práticas informacionais de organização e representação da informação e do conhecimento. Como é possível ver na figura 5, os termos descritores (destacados em vermelho) – atribuídos aos documentos pelos próprios usuários que os inseriram na coleção de um grupo – ficam visíveis logo abaixo dos metadados de descrição física (o título atribuído ao documento).

Figura 5 – Materiais compartilhados no grupo *@Biblioteconomia*

Buscar material de estudo e estudantes

TUDO    LIVROS    PROVAS    EXERCÍCIOS    AULAS    RESUMOS    TRABALHOS

**@ Biblioteconomia** porque você segue essa disciplina

**Resumo BURKE, Peter. Problemas causados por...**  
#História #biblioteconomia #informação #Burke #Imprensa...

UNIRIO

Marcela    0

4 pág.

**APOSTILA BIBLIOTECONOMIA PARA...**  
#Apostila #biblioteconomia #Concurso

Lucas    114

99 pág.

**CASTRO, C. História da Biblioteconomia brasileira**  
#biblioteconomia #História-da-biblioteconomia

UFRJ

Thomaz    16

145 pág.

**Breve histórico da Biblioteconomia Brasileira**  
#biblioteconomia #História-da-biblioteconomia

UFMG

Morhamed    7

13 pág.

Fonte: *Print Screen* do site *Passei Direto* (2021).

Cada usuário, estando logado na rede, identificado por seu nome de usuário, pode inserir documentos nas coleções de seus grupos/disciplinas, como pode ser visto na figura 6.

Figura 6 – Exemplo de compartilhamento de materiais no *Passei Direto*

0 de 1 enviados preencha os campos para enviar

**Informações básicas**

Título do material  
BRIET, S. O que é a documentação. 34 / 300

Tipo de material Salvar na lista (opcional)  
Outro Mestrado

Disciplina  
Introdução à Ciência da Informação

Tags (opcional)  
#documentação

- documentação  
178 materiais
- documentação-técnica  
3 materiais
- Documentação-Projeto  
1 material
- documentação-java  
1 material

Fonte: Print Screen do site *Passei Direto* (2021).

Entre as informações básicas a serem preenchidas encontra-se o campo “tags”, que diz respeito à descrição temática dos documentos, realizada pelos usuários por meio da atribuição de termos em linguagem natural – a folksonomia. É importante pontuar que o próprio sistema sugere algumas tags à medida em que o usuário vai digitando as letras do termo que pretende utilizar.

Dessa forma, o *Passei Direto* exibe algumas tags já consolidados no sistema, por terem sido utilizadas anteriormente por outros usuários, as quais podem ser escolhidas pelo usuário no momento em que está realizando o seu compartilhamento. Ou seja, por meio desse recurso do sistema o usuário sabe quais termos estão sendo utilizados pelos demais usuários, se esses termos também lhe servem ou se será mesmo necessário fazer uso de um termo que ainda não foi utilizado.

Além disso, para realizar a busca dentro da rede o usuário também faz uso da folksonomia, uma vez que a busca é livre por quaisquer termos que o usuário considerar mais relevantes às suas necessidades informacionais. Na figura 7, um exemplo de busca pelo termo “organização da informação” revela que a rede, por meio desses termos, identifica em suas coleções digitais todos os documentos que possuem essas palavras, seja em seu título, resumo ou tags utilizadas pelos usuários.

Figura 7 – Exemplo de busca e recuperação de materiais no *Passei Direto*

The screenshot shows the search interface of 'Passei Direto'. At the top, a search bar contains the text 'organização da informação'. Below the search bar, there are filter buttons: 'Materiais de estudo' (highlighted in orange), 'Tipos de material', 'Disciplinas', and 'Mais filtros'. Below the filters, it indicates '1.000.000+ resultados encontrados para: organização da informação' and 'Mais populares'. Two search results are visible:

- Result 1:** A document titled 'aula 3 brascher organizacao informacao conhecimento'. The description mentions a terminological problem in two themes: 'organização da informação' and 'organização do conhecimento'. It includes hashtags #Conhecimento, #informação, #organização, #Representação, and #brascher. The user is '@ Representacao Descritiva da Informacao | UFF' and the document is 14 pages long. The user's name is Roberta.
- Result 2:** A document titled 'ROBREDO, J.; BRASCHER, M. (Org.). Passeios pelo bosque da informação: estudos sobre representação e organização da informação e do conhecimento. Brasília, D...'. The description states that the fundamentals of cataloging, classification, indexing, and document analysis are approaches to thematic information treatment responsible for the formation of... It includes the hashtag #Informação-Organização. The user is '@ Gestão da Informação - UFPA' and the document is 336 pages long. The user's name is Ingrid.

Fonte: *Print Screen* do site *Passei Direto* (2021).

Desse modo, o *Passei Direto* é um ambiente que gera novos espaços para que os usuários interajam entre si, havendo interesses em comum. Tais interesses não envolvem apenas os documentos em si, mas essencialmente o compartilhamento de informações, que é, afinal, o propósito de se estabelecer uma rede e/ou comunidade e dela fazer parte: compartilhar informações com os indivíduos ao nosso redor.

O *Passei Direto* é a base centralizadora das interações entre os usuários, sendo o principal elo entre eles, uma vez que não há interação entre todos os usuários

simultaneamente nem há uma liderança representativa que os reúna. Portanto, a relação vai sendo criada a partir das interações que se estabelecem a partir de pequenas ações, tais como compartilhar publicações e criar e/ou usar tags que as representem, as organizem e as tornem visíveis para os demais usuários da rede (PIZA, 2012).

Assim, as tags representam as publicações dentro da rede e também funcionam como elos entre pessoas com interesses comuns. Aliás, a prática de compartilhar informações está relacionada a ser ou se sentir parte integrante de um grupo, uma vez que para fazer parte dele deve existir essa colaboratividade. Contudo, como explica Strehl (2011), enquanto “determinada folksonomia pode assemelhar-se a uma rede de conexões sociais entre usuários, outra pode ignorá-la”, ou seja, ao passo em que uma determinada tag atrai determinados grupos para determinados assuntos, pode afastar outros.

Isto posto, a seguir serão apresentados os dados coletados no período de novembro de 2020, referentes aos últimos 30 documentos publicados nos três grupos selecionados, apresentando o título e as tags que foram atribuídos pelos próprios usuários no compartilhamento dos materiais. Os materiais estão ordenados nos quadros de acordo com a ordem de apresentação nos grupos, dos materiais publicados mais recentemente aos mais antigos.

Nesses documentos foi analisada a quantidade de tags utilizadas para representar cada material, levando em consideração a média de termos que são utilizados nas palavras-chave de trabalhos acadêmicos, artigos científicos (de 3 a 5 termos). Além de observar as tags pelo prisma quantitativo, foram feitas algumas análises a respeito das características dessas tags, como, por exemplo: se as tags estão com ou sem uso de acentuação nas palavras, se há erros de digitação recorrentes.

Documentos do grupo @Ciência da Informação

No quadro 2 estão sistematizadas as informações sobre os 30 documentos analisados do grupo @Ciência da Informação, onde estão discriminados os títulos e as tags de cada material, também contabilizando a quantidade de tags utilizadas. A seguir, serão feitas as considerações sobre as características das tags apresentadas.

Quadro 2 – Dados dos materiais compartilhados no grupo @Ciência da Informação

	<b>Título atribuído ao documento</b>	<b>Tags atribuídas ao documento</b>	<b>Total de tags</b>
<b>1</b>	Introdução à ciência da informação. 2. ed./ Gustavo Henrique de Araújo Freire, Isa Maria Freire	#sociedadedainformação #Ciênciadainformação	2
<b>2</b>	TCC museus-espaco-relacional	#ciencia TCC portfólio trabalho museu #historia interdisciplinar filosofia pedagogia escolar	2
<b>3</b>	A SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO E O LIXO ELETRÔNICO: DESAFIOS, REFLEXÕES E OPORTUNIDADES	#fluxo de informação #Sociedade-da- Informação #Lixo-eletrônico	3
<b>4</b>	Abram as porta da ciência para os mestres e as mestras passem	#memória #Jurema #identidade- cultural #arquivospermanentes	4
<b>5</b>	JAPIASSU, Hilton - Interdisciplinaridade e patologia do saber	#Ciencia-da-Informacao	1
<b>6</b>	MUSEUS DO INACABADO PARA MEMORIAS EFEMERAS NOTAS SOBRE A CONSERVAÇÃO DE OBRAS DE NET ART GISELLE BEIGUELMAN	#conervação #historiadaartenobrasil #museudearte	3
<b>7</b>	O POPULAR E O CONTEMPORÂNEO NO MUSEU DE ARTE EMERSON DIONISIO	#historiadaartenobrasil #museudearte #artenobrasil	3
<b>8</b>	Memória, um lugar de diálogo para arquivos, bibliotecas e museus	#biblioteconomia #Arquivologia #memória #museologia	4
<b>9</b>	Metadados: catalogando dados na internet	#internet #informação #Metadados	3
<b>10</b>	Os objetos educacionais, os metadados e os repositórios na sociedade da informação	#Metadados #informção	2

(continua)

11	BERND FROHMANN O Caráter Social, Material e Público da Informação	#informação	1
12	ORTEGA RELAÇÕES HISTÓRICAS ENTRE BIBLIOTECONOMIA DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO	#biblioteconomia #documentação #historico	3
13	FICHAMENTO Origens e evolução da Ciência da Informação	#biblioteconomia	1
14	Logical Information Networks Social and technological considerations	#social #and #logical #Networks #information #Technological #Considerations	7
15	Cada coisa em seu lugar arquivo bibliotecas e museus CAMARGO GOULART 2015	#ciência #informação #Arquivos #bibliotecas #Museus	5
16	BELKIN, N. J. Information concepts for information science. Journal of Documentation, v. 34, n. 1, p. 55 85, Mar. 1978.	#CiênciaInformação	1
17	Epistemologia da Ciência da Informação e o arquivar simbólico das notas cassirerianas à constituição simbólica dos estudos informacionais	#epistemologia #Ciência da Informação	2
18	Cultura, educação e campo social discursos e práticas de informação	#pratica #cultura #informação #social #campo	5
19	ALVARENGA, L. Organização da informação nas bibliotecas digitais	#digital #informação #biblioteca	3
20	A relação entre gestão da informação	#modelos #gestão #informação #relacao #Choo	5
21	PRESERVAÇÃO DA INFORMAÇÃO EM OBJETOS DIGITAIS UFPB	#Objetos #digitais #informação #Preservação #Choo	5
22	Artigo Ciclo Informacional Dialnet	#Ciclo #Interdisciplinaridade #informacional #dialnet	4
23	Teoria da matemática da comunicação e o ciclo documentário	#Matemática #comunicação #biblioteconomia #Arquivologia #Ciclo #Teoria #documentario	7
24	Carta para a preservação do patrimônio arquivístico digital. Preservar para garantir o acesso	#digital #Patrimônio #carta #Preservação #preservar #acesso #garantir #arquivístico	8

(continua)

25	A produção científica acerca do patrimônio geológico Análise das referências bibliográficas brasileiras e portuguesas	#científica #análise #geológico #Patrimônio #produção #Referências #brasileiras #bibliográficas #portuguesas #Acerca	10
26	Curso de Catalogação 2007 Apostila	#Apostila #curso #2007 #catalogação	4
27	capurro conceito de informação	#ciência #informação #CAPURRO	3
28	LE COADIC FRANCOIS A Ciencia da Informação	-	0
29	SAYÃO, L. et al - Implantação e Gestão de Repositórios Institucionais: Políticas, Memória, Livre Acesso e Preservação	#gestão #biblioteconomia #GESTÃOODOCONHECIMENTO #GestãodaInformação #CiênciadaInformação #RepositoriosInstitucionais	6
30	RELAÇÕES HISTÓRICAS ENTRE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO - ORTEGA	#artigo #História #biblioteconomia #documentação #informação	5

Fonte: a autora (2021).

(conclusão)

A partir das informações dos 30 documentos listados acima, no quadro 3 apresenta-se a quantidade de documentos que utilizaram uma determinada quantidade de tags.

Quadro 3 – Quantitativo de tags atribuídas e de documentos

Quantidade de tags atribuídas	Quantidade de documentos
0	1
<b>1</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>4</b>
<b><u>3</u></b>	<b><u>7</u></b>
<b><u>4</u></b>	<b><u>4</u></b>
<b><u>5</u></b>	<b><u>5</u></b>
6	1
7	2

(continua)

8	1
10	1

Fonte: a autora (2021). (conclusão)

Como pode ser visto nos **itens destacados apenas em negrito** no quadro 3, 24 documentos possuem de 1 a 5 tags atribuídas, totalizando a maioria dos materiais. Desses 24 documentos, 16 possuem de 3 a 5 tags atribuídas, como pode ser visto nos **itens destacados em negrito e sublinhado**, totalizando pouco mais da metade dos materiais. Quer dizer, a maioria dos documentos foram representados com a quantidade média de termos utilizados nas palavras-chave de trabalhos acadêmicos, artigos científicos.

Nas tags atribuídas aos 30 documentos analisados foram observadas algumas características, tais como:

- erros de grafia/digitação (exemplos: *#concerção* – tag atribuída ao documento 6 e *#informção* – tag atribuída ao documento 10);
- algumas palavras estão grafadas com e outras sem uso de acentuação (exemplos: *#catalogação* – tag atribuída ao documento 26 e *#relacao* – tag atribuída ao documento 20);
- algumas tags apresentam espaços em branco, outras usam hífen e outras não usam nenhum tipo de caractere para separar as palavras de um termo composto (exemplos: *#fluxo de informação* – tag atribuída ao documento 3, *#identidade-cultural* – tag atribuída ao documento 4 e *#museudearte* – tag atribuída ao documento 7);
- uma única tag apresenta termos diferentes, que não necessariamente formam um termo composto, mas traz termos que poderiam ter sido separados pelo uso de tags diferentes (exemplo: *#ciencia TCC portfólio trabalho museu* – tag atribuída ao documento 2);

- alguns termos são apresentados de maneiras diferentes, em tags diferentes, apesar de representarem o mesmo assunto (exemplos: *#Ciênciadainformação* – tag atribuída ao documento 1, *#Ciencia-da-Informacao* – tag atribuída ao documento 5 e *#CiencialInformação* – tag atribuída ao documento 16).

Além disso, a partir dos dados coletados foi possível constatar que a maioria das tags atribuídas aos documentos são generalistas em relação aos assuntos escolhidos para representá-los, o que diminui a especificidade da indexação e aumenta a quantidade de documentos recuperados por essas tags.

É relevante apontar que apenas um documento não teve nenhuma tag atribuída, o que significa que os demais 29 documentos tiveram sua descrição de assuntos e recuperação enriquecidas pelo uso das tags. Ou seja, a maioria dos usuários, ao compartilhar esses documentos na rede, preocupou-se em usar as tags como maneira de contribuir com a descrição, organização e busca/recuperação dos materiais.

#### Documentos do grupo @Biblioteconomia

No quadro 4 estão sistematizadas as informações sobre os 30 documentos analisados do grupo *@Biblioteconomia*, onde estão discriminados os títulos e as tags de cada material, também contabilizando a quantidade de tags utilizadas. A seguir, serão feitas as considerações sobre as características das tags apresentadas.

Quadro 4 – Dados dos materiais compartilhados no grupo *@Biblioteconomia*

	<b>Título atribuído ao documento</b>	<b>Tags atribuídas ao documento</b>	<b>Total de tags</b>
<b>1</b>	Avaliação I - Representação Temática - Classificação Uniasselvi	<i>#representação temática</i> <i>classificação biblioteconomia</i>	1
<b>2</b>	ESTÁGIO SUPERVISIONADO EM BIBLIOTECONOMIA	<i>#final #biblioteconomia #completo</i> <i>#estágio #supervisionado</i>	5
<b>3</b>	Avaliação final discursiva de estudos métricos da informação	<i>#JAQUE</i>	1

(continua)

4	prova biblioteconomia-AÇÕES CULTURAIS E SOCIAIS EM BIBLIOTECONOMIA FINAL	#avaliação final discursiva individual	1
5	CASTRO, C. História da Biblioteconomia brasileira	#biblioteconomia #História-da-biblioteconomia	2
6	Portal_Períodicos_CAPES_Guia_2019_4_oficial	-	0
7	Favela Da Catacumba: Análise Das Dinâmicas De Memória Social E Patrimônio Cultural	#Patrimônio #memória-social #memoria e memória coletiva	3
8	Planejamento de bibliotecas e unidades de informação. Almeida, M. C. B	#PLANEJAMENTO DEBIBLIOTECAS	1
9	Avaliação I - Individual FLEX - Ações culturais e sociais em Biblioteconomia 01	#Ações culturais e sociais em Biblioteconomia	1
10	SIMULADO FORMAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DE COLEÇÕES	#biblioteconomia #Formação e Desenvolvimento de Coleções #simuladosuniasselvi	3
11	CARIBE_A biblioteca especializada e o seu papel na comunicação científica para o publico leigo	-	0
12	as bibliotecas comunitárias como uma alternativa de inclusão social	#bibliotecas	1
13	Como Fazer Referência att 2007	#ABNT #normas #tecnicas #Abntbrasil #resumo #resumo	6
14	Gabarito das Autoatividades - Fundamentos da Biblioteconomia e Ciência da Informação - Uniasselvi	#UNIASSELVI #fundamentos-da-biblioteconomia #GABARITO-DAS-AUTOATIVIDADES	3
15	Diretrizes da IFLA para bibliotecas públicas	#Bibliotecas públicas #ifla	2
16	História do livro	#História-do-Livro	1
17	Disciplina: Organização de Unidade de Informação /biblioteconomia	#biblioteconomia #UNIASSELVI #2020	3
18	Ações Culturais e Sociais	#Ações culturais e sociais em Biblioteconomia	1
19	fundamentos da biblioteconomia e ciências da informação	#prova-com-respostas	1
20	prova trt	#Prova-TRT #TRT4 #prova estagio #prova biblioteconomia	4

(continua)

21	Compilado de Questões de Concursos de Biblioteconomia - Dos Anos de 1999 à 2018	#biblioteconomia #Apostila-de-concurso #concurso2020	3
22	Felipe Lindoso - O brasil pode ser um país de leitores? 2004 - Parte III Globalização e Cultura	#Leitura-e-sociedade	1
23	GERENCIAMENTO-DA-INFORMAÇÃO ead faveni prova	#FAVENI #GestãodaInformação #biblioteconima	3
24	ARTIGO - Matheus e Jarina - A indexação dos relatórios de presidente de província do Maranhão	#artigo #relatórios presidente de província maranhao	2
25	ARTIGO - A instrução no grão - Pará imperial do ato adicional de 1834 ao relatório Gonçalves Dias	#artigo #Relatório #instrução no grão	3
26	Gestão Estratégica do Conhecimento	#Bibliotecários ##Gestão-do-conhecimento	2
27	Manual Catalogação_Obras Raras_Completo_Versao Publicada	#Catalogação.Representação. #Marc	2
28	Livro digital - Aula 2 - Biblioteconomia para Prefeitura de Diadema (Bibliotecário - Pós-Edital)	#biblioteconomia #Concurso #Informática-para-bibliotecas #livro-digital-cdf-concursos	4
29	Exercícios de informática para bibliotecas	#biblioteconomia #Concursos #Informática-para-bibliotecas	3
30	Prova_FCC_2018_Analista Especialista em Defensoria_Biblioteconomia	#biblioteconomia #FCC #2018 #provas-de-concursos	4

Fonte: a autora (2021).

(conclusão)

A partir das informações dos 30 documentos listados acima, no quadro 5 apresenta-se a quantidade de documentos que utilizaram uma determinada quantidade de tags.

Quadro 5 – Quantitativo de tags atribuídas e de documentos

Quantidade de tags atribuídas	Quantidade de documentos
0	2
<b>1</b>	<b>10</b>

(continua)

<b>2</b>	<b>5</b>
<b><u>3</u></b>	<b><u>8</u></b>
<b><u>4</u></b>	<b><u>3</u></b>
<u>5</u>	<u>1</u>
6	1

Fonte: a autora (2021). (conclusão)

Como pode ser visto nos **itens destacados apenas em negrito** no quadro 5, 26 documentos possuem de 1 a 4 tags atribuídas, totalizando a maioria dos materiais. Desses 26 documentos, 11 possuem de 3 a 4 tags atribuídas, como pode ser visto nos **itens destacados em negrito e sublinhado**. A apenas um documento possui 5 tags atribuídas, como pode ser visto no item destacado apenas em sublinhado.

Assim, dos 30 documentos analisados, apenas 12 foram representados com a quantidade média de termos utilizados nas palavras-chave de trabalhos acadêmicos, artigos científicos, representando pouco menos da metade dos documentos.

Nas tags atribuídas aos 30 documentos analisados foram observadas algumas características, tais como:

- erros de grafia/digitação (exemplos: *#PLANEJAMENTO DE BIBLIOTECAS* – tag atribuída ao documento 8 e *#biblioteconima* – tag atribuída ao documento 23);
- algumas palavras estão grafadas com e outras sem uso de acentuação, inclusive a mesma palavra na mesma tag (exemplo: *#memoria e memória coletiva* – tag atribuída ao documento 7);
- algumas tags apresentam espaços em branco, outras usam hífen e outras não usam nenhum tipo de caractere para separar as palavras de um termo composto (exemplos: *#Formação e Desenvolvimento de Coleções* – tag atribuída ao documento 10, *#Leitura-e-sociedade* – tag atribuída ao documento 22 e *#GestãodaInformação* – tag atribuída ao documento 23);

- uma única tag apresenta termos diferentes, que não necessariamente formam um termo composto, mas traz termos que poderiam ter sido separados pelo uso de tags diferentes (exemplos: *#representação temática classificação biblioteconomia* – tag atribuída ao documento 1 e *#Catalogação.Representação*. – tag atribuída ao documento 27);
- uso duplicado do símbolo cerquilha (#) (exemplo: *##Gestão-do-conhecimento* – tag atribuída ao documento 26).

Além disso, a partir dos dados coletados foi possível constatar que a maioria das tags atribuídas aos documentos são generalistas em relação aos assuntos escolhidos para representá-los, o que diminui a especificidade da indexação e aumenta a quantidade de documentos recuperados por essas tags.

Em alguns documentos foi possível observar que nem todas as tags atribuídas se referiam ao assunto/conteúdo daquele documento. Como, por exemplo, a tag *#JAQUE* atribuída ao documento 3, que representa o nome da usuária que publicou o documento. Em outros documentos foi possível observar que tags como *#UNIASSELVI* (atribuída aos documentos 14 e 17) foram usadas não necessariamente para representar o assunto do material, mas como meio de reunir os materiais que estão relacionados com essa instituição de ensino.

É relevante apontar que apenas dois documentos não tiveram nenhuma tag atribuída, o que significa que os demais 28 documentos tiveram sua descrição de assuntos e recuperação enriquecidas pelo uso das tags. Ou seja, a maioria dos usuários, ao compartilhar esses documentos na rede, preocupou-se em usar as tags como maneira de contribuir com a descrição, organização e busca/recuperação dos materiais.

Documentos do grupo @Gestão da Informação

No quadro 6 estão sistematizadas as informações sobre os 30 documentos analisados do grupo @Gestão da Informação, onde estão discriminados os títulos e as tags de cada material, também contabilizando a quantidade de tags utilizadas. A seguir, serão feitas as considerações sobre as características das tags apresentadas.

Quadro 6 – Dados dos materiais compartilhados no grupo @Gestão da Informação

	<b>Título atribuído ao documento</b>	<b>Tags atribuídas ao documento</b>	<b>Total de tags</b>
<b>1</b>	LIVRO_Técnicas para tomada de decisão nos sistemas de informação	#gestão-da-informação #Tomada de decisão Sistemas de informação	2
<b>2</b>	Gestão da informação AD2	#gestão-da-informação #GEST-INFORMAÇÃO #Gestãoda Tecnologia da Informação	3
<b>3</b>	TIPOS_SISTEMAS_INFORMAÇÃO	##SISTEMA ##informação ##Tecnologia ##GERENCIAL	4
<b>4</b>	exercício 7	#gestão-da-informação ##TI ##ADS #PROVA# #Análise_Desenvolvimento_de_Sis	5
<b>5</b>	Gestão da Informação - MBA Gestão em TI	#gestão-da-informação	1
<b>6</b>	QUESTIONÁRIO UNIDADE I Gestão da Informação	#gestão #AVA #aulaonline #materiaonline #GestãodalInformação	5
<b>7</b>	Tabela de Atalhos - Excel	#excel #EXCELAVANÇADO ##excel #excelbasico2010 #ExcelManual	5
<b>8</b>	Gestão da Informação e Documentação - Conceitos Básicos em Gestão Documental Ex 1	-	0
<b>9</b>	Gestão da informação e a modelagem de processos - Silvânia Vieira de Miranda	#gestão-da-informação #modelagem-de-processos #Organizações-Públicas	3
<b>10</b>	gestão da informação conhecimento e perspectivas	#Tempo ##administração-# #Gestão-Tec-da-Informação	3

(continua)

11	EVG - Gestão da Informação e Documentação - Características dos Documentos	#gestão #biblioteconomia #Arquivologia #documentação #Ciencia-da-Informacao #gestão-da-informação #Características-dos-Documentos	7
12	Gestão da Informação QUESTIONÁRIO UNIDADE II	#estratégia #objetivos #tática	3
13	Gestão da Informação ATIVIDADE TELEAULA III	#Planejamento #Capital #ERP #Intelectual	4
14	Tarefa Dissertativa Gestão da Informação ESAB	#gestão #informação #tarefa #Dissertativa #ESAB	5
15	Resumo Gestão da Informação e novas tecnologias	#gestão #informação #tecnologia	3
16	Gestão da Informação e conhecimento	#importância #Conhecimento #informação	3
17	Enap -Gestão da informação e documentação-Exercício Avaliativo 3	#gestão #documentação #informação	3
18	A gestão de Sistemas de Informação	#gestão #sistemas #informação #Púbilca	4
19	IINTRODUÇÃO AOS SISTEMAS DE GESTÃO DE INFORMAÇÃO	#introdução #gestão #informação #Sistema	4
20	GESTÃO DAS INFORMAÇÕES ORGANIZACIONAIS	#gestão #Manuel #meireles #Kaizentools	4
21	Importância relativa dos indicadores	#gestão #importância #indicadores #informação #relativa	5
22	Exercícios CONCEITO DE INDICADOR	#Exercício #gestão #conceito #informação #indicador	5
23	[Livro] - GESTÃO DA INFORMAÇÃO INTEGRADA - Carlos Montagner e Hermann Marx	#livro #ERP #gps #EDI #intenet #VMI #RFID #cadeia-de-suprimentos #Sistemas-de-Comunicação #indicadores-de-desempenho #redes-de-informação #GESTÃO-DA-INFORMAÇÃO-INTEGRADA #Carlos-Montagner #Hermann-Marx #impactos-do-comercio-eletronic #gestão-dos-fluxos-de-informaçã #processamento-e-transferencia #consolidação-de-embarque #rastreabilidade	19

(continua)

24	[Livro] - GESTÃO DA INFORMAÇÃO E DO CONHECIMENTO - Edson Lima Gonzaga Júnior	#livro #internet #Conhecimento #gestão-da-informação #Capital-Intelectual #o-homem #APRENDIZAGEM-ORGANIZACIONAL #Gestão-da-Tecnologia-da-Inform #Edson-Lima-Gonzaga-Júnior #a-sociedade-e-a-comunicação #domínio-do-saber #espaço-virtual #ino-virtual #gestão-do-conheciemnto #trabalhos-em-	15
25	Gestão da Informação e Documentação - Módulo 1 - Conceitos Básicos	#documentação #MODULO1 #conceitos-basicos #gestão-da-informação #ENAP #Gestão-da-Informação-e-Documen	6
26	Apostila de Gestão da Informação e Documentação - Conceitos básicos em Gestão Documental - Módulo 4 - Gerenciar Documentos Arquivísticos	#Apostila #documentação #gestao documental #restaurar #conceitos-basicos #avaliar #gestão-da-informação #MODULO4 #Gerenciar-Documentos-Arquivíst #Arquivísticos #Recepcionar-e-registrar #Classificar-a-documentação #Classificar-a-informação-quant #grau-de-sigilo. #Instruir-a-documentação #reconstituir-e-digitalizar #Tramitar #-acessar-a-documentaç #Arquivar #preservar-a-documentação #desarquivar-a-documentação #-destinar #microfilm.	23
27	Apostila de Gestão da Informação e Documentação - Conceitos básicos em Gestão Documental - Módulo 3 - Ciclo de Vida dos Documentos	#Apostila #documentação #gestao documental #conceitos-basicos #gestão-da-informação #Gestão-DocumentalMódulo-3 #Ciclo-de-Vida-dos-Documentos #Teoria-das-Três-idades #Fases-da-Gestão-Documental #Código-de-Classificação #Tabela-de-Temporalidade	11
28	Apostila de Gestão da Informação e Documentação - Conceitos básicos em Gestão Documental - Módulo 2 - Características dos Documentos	#Apostila #documentação #modulo2 #valor #conceitos-basicos #gestão-da-informação #Características-dos-Documentos #Os-Atributos-dos-Documentos #Quanto-ao-gênero #Quanto-à-espécie #Quanto-ao-Tipo #Quanto-à-natureza-do-assunto	12
29	SILVEIRA, A. Marketing em sistemas de informação: visão geral. Ciência da	#marketing #informação #sistemas-de-informacao	3

(continua)

	Informação, Brasília, DF, v. 15, n. 1, p. 45-52, jan./jun. 1986.		
<b>30</b>	PAIM, I. (Org.). A gestão da informação e do conhecimento	#biblioteconomia #gestão-do-conhecimento #gestão-da-informação	3

Fonte: a autora (2021).

(conclusão)

A partir das informações dos 30 documentos listados acima, no quadro 7 apresenta-se a quantidade de documentos que utilizaram uma determinada quantidade de tags.

Quadro 7 – Quantitativo de tags atribuídas e de documentos

Quantidade de tags atribuídas	Quantidade de documentos
0	1
1	1
2	1
<b><u>3</u></b>	<b><u>9</u></b>
<b><u>4</u></b>	<b><u>5</u></b>
<b><u>5</u></b>	<b><u>6</u></b>
6	1
7	1
11	1
12	1
15	1
19	1
23	1

Fonte: a autora (2021).

Como pode ser visto nos **itens destacados em negrito e sublinhado** no quadro 7, 20 documentos possuem de 3 a 5 tags atribuídas, totalizando a maioria dos

materiais. Quer dizer, dos 30 documentos analisados, 20 foram representados com a quantidade média de termos utilizados nas palavras-chave de trabalhos acadêmicos, artigos científicos, representando mais da metade dos documentos.

Nas tags atribuídas aos 30 documentos analisados foram observadas algumas características, tais como:

- erros de grafia/digitação (exemplo: *#Púbilca* – tag atribuída ao documento 18 e *#gestão-do-conheciemnto* – tag atribuída ao documento 24);
- algumas palavras estão grafadas com e outras sem uso de acentuação (exemplo: *#Organizações-Públicas* – tag atribuída ao documento 9 e *#sistemas-de-informacao* – tag atribuída ao documento 29);
- algumas tags apresentam espaços em branco, outras usam hífen e outras não usam nenhum tipo de caractere para separar as palavras de um termo composto (exemplos: *#Gestãoda Tecnologia da Informação* – tag atribuída ao documento 2, *#Características-dos-Documentos* – tag atribuída ao documento 11 e *#GestãodaInformação* – tag atribuída ao documento 6);
- uma única tag apresenta termos diferentes, que não necessariamente formam um termo composto, mas traz termos que poderiam ter sido separados pelo uso de tags diferentes (exemplos: *#Tomada de decisão Sistemas de informação* – tag atribuída ao documento 1);
- uso duplicado do símbolo cerquilha (#), seja no início ou no final da tag (exemplos: *##excel* – tag atribuída ao documento 7 e *#PROVA#* – tag atribuída ao documento 4);
- uso de outros símbolos nas tags, como traço baixo/*underline* ( \_ ) e ponto final (exemplos: *#Análise\_Desenvolvimento\_de\_Sis* – tag atribuída ao documento 4 e *#microfilm.* – tag atribuída ao documento 26);
- palavras incompletas na composição das tags (exemplos: *#Gestão-da-Tecnologia-da-Inform* – tag atribuída ao documento 24 e *#Gestão-da-Informação-e-Documen* – tag atribuída ao documento 25).

Além disso, a partir dos dados coletados foi possível constatar que a maioria das tags atribuídas aos documentos são generalistas em relação aos assuntos escolhidos para representá-los, o que diminui a especificidade da indexação e aumenta a quantidade de documentos recuperados por essas tags.

Algumas tags apresentam mais de uma característica em sua apresentação, uma vez que as características apontadas acima não são categorias excludentes. Por exemplo, na mesma tag pode haver erros de grafia/digitação, uso de outros símbolos nas tags e palavras incompletas em sua composição. Assim como pode acontecer de a tag não apresentar nenhuma característica que dificulte seu uso enquanto instrumento de organização e recuperação de informações no sistema.

Na análise dos 30 documentos desse último grupo é importante ressaltar que houveram casos em que a quantidade de tags atribuídas foi muito maior do que a média (3 a 5 termos). Dos 30 documentos analisados, 5 tiveram entre 11 e 23 tags atribuídas, indicando usuários que acreditam que quanto mais tags um documento tiver, maiores serão as suas chances de busca/recuperação, uma vez que há diversos pontos de acesso pelo qual esse documento pode ser procurado e encontrado.

Também é relevante apontar que apenas um documento não teve nenhuma tag atribuída, o que significa que os demais 29 documentos tiveram sua descrição de assuntos e recuperação enriquecidas pelo uso das tags. Ou seja, a maioria dos usuários, ao compartilhar esses documentos na rede, preocupou-se em usar as tags como maneira de contribuir com a descrição, organização e busca/recuperação dos materiais.

#### *4.2 Aplicação de questionário: o que os usuários têm a dizer sobre a folksonomia no Passei Direto?*

Nesta subseção serão apresentados os dados coletados das respostas do questionário. As análises serão desenvolvidas a medida em que os dados forem sendo apresentados. O questionário obteve respostas de 37 respondentes, até meados de janeiro de 2021.

Nas figuras a seguir serão apresentadas as seguintes informações: título da pergunta; quantos foram os respondentes e quantos ignoraram a pergunta, as opções de resposta e a porcentagem/quantidade de respostas de cada alternativa, acompanhadas de um gráfico representativo.

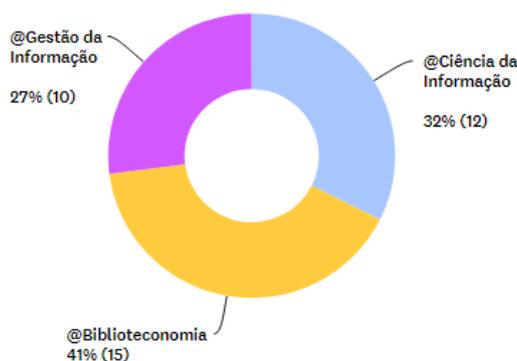
Já as respostas obtidas nas questões abertas serão apresentadas em quadros e analisadas por meio do recurso "nuvem de palavras", que irá apresentar em destaque as palavras que tiveram mais incidência nas respostas dos usuários. De acordo com essas palavras serão avaliadas as demais palavras e/ou expressões que possuem o mesmo significado/conceito, buscando agrupá-las em categorias afim de interpretá-las.

A primeira pergunta do questionário, apresentada na figura 8, foi respondida por todos os respondentes, que precisavam informar em qual grupo/disciplina haviam acessado o questionário. Nessa questão os usuários precisavam apenas escolher/selecionar uma das opções propostas.

Figura 8 – Dados coletados da Pergunta 1

Você acessou este questionário por meio de qual grupo/disciplina? Escolha uma das alternativas abaixo.

Responderam: 37 Ignoraram: 0



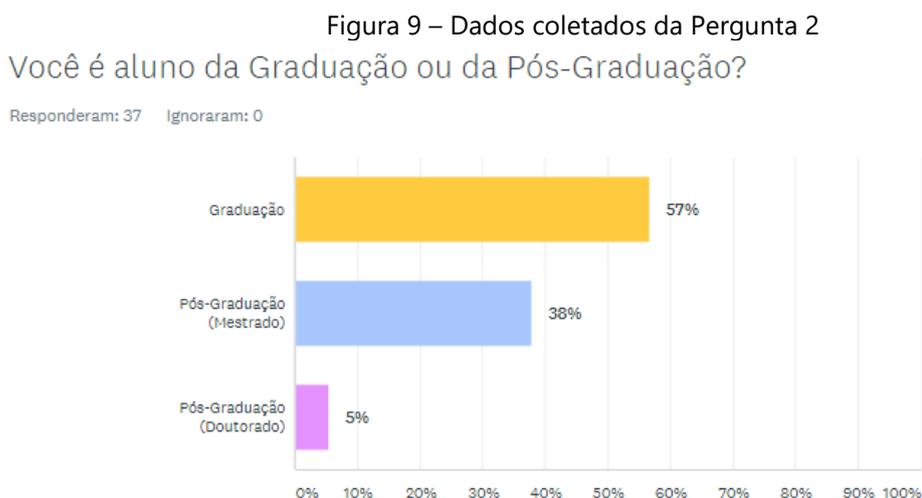
OPÇÕES DE RESPOSTA	RESPOSTAS
▼ @Ciência da Informação	32% 12
▼ @Biblioteconomia	41% 15
▼ @Gestão da Informação	27% 10
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>

Fonte: Dados sumarizados pela Plataforma *SurveyMonkey* (2021).

Como apresentado na figura 8, o número de respondentes de cada grupo variou entre 10 a 15 usuários. O grupo *@Biblioteconomia* obteve o maior número de respondentes, onde 15 usuários colaboraram com a pesquisa (até meados do mês de janeiro de 2021 este grupo contava com pouco mais de 7.270 seguidores). Já o grupo *@Ciência da Informação* obteve 12 respostas (até meados do mês de janeiro de 2021 este grupo contava com pouco mais de 1.150 seguidores). Por fim, o grupo *@Gestão da Informação* obteve o menor número de respondentes, apenas 10 usuários colaboraram com a pesquisa (até meados do mês de janeiro de 2021, este grupo contava com pouco mais de 1.330 seguidores).

Quer dizer, considerando a quantidade de usuários em cada grupo, poucos usuários colaboraram com a pesquisa. No entanto, não há como quantificarmos quantos usuários são ativos e quantos são inativos na rede, então, apesar de os grupos apresentarem um grande número de seguidores, não há como analisarmos quantos deles realmente acessam a rede e participam ativamente das atividades dos grupos colaborativos.

Na figura 9, a segunda pergunta do questionário foi respondida por todos os respondentes, que precisavam informar se eram alunos da Graduação ou da Pós-Graduação (Mestrado ou Doutorado). Nessa questão os usuários precisavam apenas escolher/selecionar uma das opções propostas.



OPÇÕES DE RESPOSTA	RESPOSTAS
Graduação	57% 21
Pós-Graduação (Mestrado)	38% 14
Pós-Graduação (Doutorado)	5% 2
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>

Fonte: Dados sumarizados pela Plataforma *SurveyMonkey* (2021).

Como apresentado na figura 9, a maioria dos respondentes são alunos da Graduação (21 respondentes), seguidos pelos alunos do Mestrado (14 respondentes), mas apenas 2 alunos do Doutorado participaram da pesquisa.

Relacionando os dados da primeira com a segunda pergunta, temos os seguintes dados, apresentados na figura 10.

Figura 10 – Tabulação dos dados coletados das Perguntas 1 e 2

	GRADUAÇÃO	PÓS-GRADUAÇÃO (MESTRADO)	PÓS-GRADUAÇÃO (DOUTORADO)	TOTAL
Q1: @Ciência da Informação	25% 3	58% 7	17% 2	32% 12
Q1: @Biblioteconomia	80% 12	20% 3	0% 0	41% 15
Q1: @Gestão da Informação	60% 6	40% 4	0% 0	27% 10
Total de respondentes	21	14	2	37

Fonte: Dados sumarizados pela Plataforma *SurveyMonkey* (2021).

Como apresentado na figura 10, dos respondentes do grupo *@Ciência da Informação*, 3 alunos informaram ser da Graduação, 7 alunos informaram ser da Pós-Graduação (Mestrado) e 2 alunos informaram ser da Pós-Graduação (Doutorado). Sobre os respondentes do grupo *@Biblioteconomia*, 12 alunos informaram ser da Graduação e 3 alunos informaram ser da Pós-Graduação (Mestrado). Dos respondentes do grupo *@Gestão da Informação*, 6 alunos informaram ser da Graduação e 4 alunos informaram ser da Pós-Graduação (Mestrado). Nos últimos dois grupos não houve participação de nenhum aluno da Pós-Graduação (Doutorado).

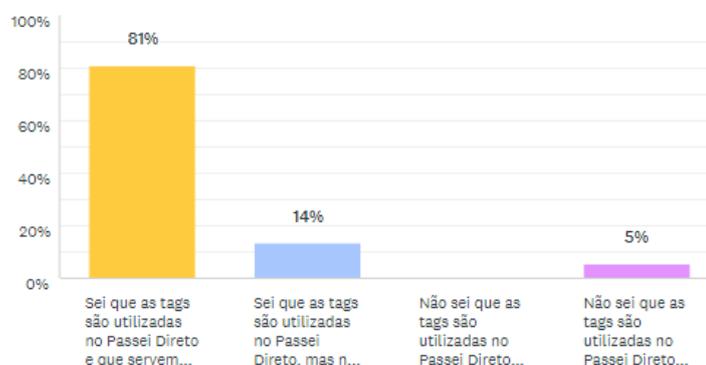
Nos grupos *@Biblioteconomia* e *@Gestão da Informação* houve mais participação dos alunos da Graduação, totalizando 18 dos 21 respondentes da Graduação. Já no grupo *@Ciência da Informação* houve mais participação dos alunos da Pós-Graduação, tanto do Mestrado quanto do Doutorado totalizando 9 dos 12 respondentes desse grupo.

Na figura 11, a terceira pergunta do questionário foi respondida por todos os respondentes, que precisavam informar se sabiam o que são tags e qual seu propósito no *Passei Direto*. Nessa questão os usuários precisavam escolher/selecionar uma das opções propostas.

Figura 11 – Dados coletados da Pergunta 3

Você sabia que no Passei Direto são utilizadas tags para representar os assuntos dos materiais que estão disponíveis na rede? Escolha uma das alternativas abaixo.

Responderam: 37 Ignoraram: 0



OPÇÕES DE RESPOSTA	RESPOSTAS
Sei que as tags são utilizadas no Passei Direto e que servem para representar os assuntos dos materiais.	81% 30
Sei que as tags são utilizadas no Passei Direto, mas não sei que servem para representar os assuntos dos materiais.	14% 5
Não sei que as tags são utilizadas no Passei Direto, não sei o que são tags nem para quê elas servem.	0% 0
Não sei que as tags são utilizadas no Passei Direto, mas sei o que são tags e para quê elas servem.	5% 2
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>

Fonte: Dados sumarizados pela Plataforma *SurveyMonkey* (2021).

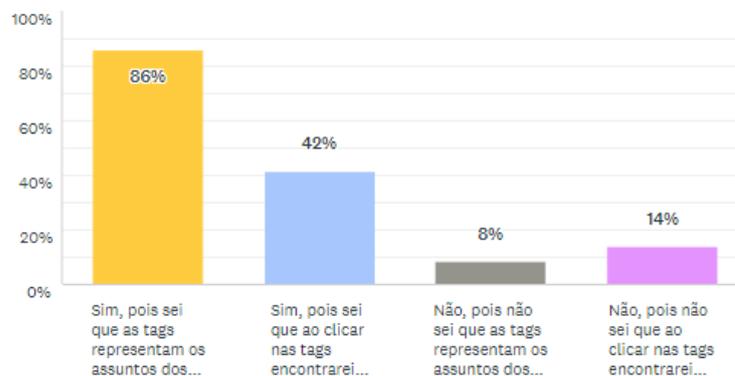
Como apresentado na figura 11, a maioria dos respondentes (30 usuários) informaram que sabem que as tags são utilizadas no *Passei Direto* para representar os assuntos dos materiais. Outros 5 usuários responderam que sabem que as tags são utilizadas no *Passei Direto*, mas não que têm o propósito de representar os assuntos dos materiais. Apenas 2 usuários responderam que sabem o que são tags e qual o seu propósito, mas que não sabem que elas são utilizadas no *Passei Direto*.

Na figura 12, a quarta pergunta do questionário foi respondida por 36 respondentes, mas um respondente pulou a pergunta. Nessa questão os usuários precisavam informar se usam as tags como uma ferramenta de busca no *Passei Direto*, escolhendo uma ou mais de uma opção entre as alternativas propostas.

Figura 12 – Dados coletados da Pergunta 4

Você utiliza as tags relacionadas aos materiais como uma ferramenta de busca? Escolha alguma(s) alternativa(s) abaixo.

Responderam: 36 Ignoraram: 1



OPÇÕES DE RESPOSTA	RESPOSTAS
Sim, pois sei que as tags representam os assuntos dos materiais, funcionando como uma ferramenta de busca.	86% 31
Sim, pois sei que ao clicar nas tags encontrarei outros materiais relacionados ao mesmo assunto.	42% 15
Não, pois não sei que as tags representam os assuntos dos materiais nem que funcionam como uma ferramenta de busca.	8% 3
Não, pois não sei que ao clicar nas tags encontrarei outros materiais relacionados ao mesmo assunto.	14% 5
Total de respondentes: 36	

Fonte: Dados sumarizados pela Plataforma *SurveyMonkey* (2021).

Como apresentado na figura 12, a maioria dos respondentes (31 usuários) informaram que usam as tags como ferramenta de busca no *Passei Direto*. Desses 31 usuários, 15 afirmaram saber que ao clicarem nas tags irão encontrar outros materiais que foram indexados por elas. Apenas 3 usuários responderam que não usam as tags como ferramenta de busca por não saberem que elas possuem o propósito de representar os assuntos dos materiais; esses mesmos 3 usuários também informaram que não sabem que ao clicar nas tags encontrarão outros materiais que foram indexados por elas. Por fim, apenas 2 usuários responderam apenas que não sabem que ao clicar nas tags encontrarão outros materiais que foram indexados por elas.

Relacionando os dados da terceira com a quarta pergunta, usando apenas a alternativa 1 da pergunta 3 como parâmetro de comparação (*sei que as tags são utilizadas no Passei Direto e que servem para representar os assuntos dos materiais*), por ter sido a opção escolhida pela maioria dos respondentes (30 usuários), temos os seguintes dados, apresentados na figura 13.

Figura 13 – Tabulação dos dados coletados das Perguntas 3 e 4

	SIM, POIS SEI QUE AS TAGS REPRESENTAM OS ASSUNTOS DOS MATERIAIS, FUNCIONANDO COMO UMA FERRAMENTA DE BUSCA.	SIM, POIS SEI QUE AO CLICAR NAS TAGS ENCONTRAREI OUTROS MATERIAIS RELACIONADOS AO MESMO ASSUNTO.	NÃO, POIS NÃO SEI QUE AS TAGS REPRESENTAM OS ASSUNTOS DOS MATERIAIS NEM QUE FUNCIONAM COMO UMA FERRAMENTA DE BUSCA.	NÃO, POIS NÃO SEI QUE AO CLICAR NAS TAGS ENCONTRAREI OUTROS MATERIAIS RELACIONADOS AO MESMO ASSUNTO.	TOTAL
Q3: Sei que as tags são utilizadas no <i>Passei Direto</i> e que servem para representar os assuntos dos materiais.	100% 30	50% 15	0% 0	0% 0	150% 45
Total de respondentes	30	15	0	0	30

Fonte: Dados sumarizados pela Plataforma *SurveyMonkey* (2021).

Como apresentado na figura 13, os 30 respondentes que afirmaram, na pergunta 3, saberem que as tags são utilizadas no *Passei Direto* para representar os assuntos dos materiais, também afirmaram, na pergunta 4, que usam as tags como ferramenta de busca no *Passei Direto*. Desses 30 respondentes, 15 afirmaram que sabem que ao clicarem nas tags irão encontrar outros materiais que foram indexados por elas.

Na figura 14, a quinta pergunta do questionário foi respondida por 19 respondentes, mas 18 usuários pularam a pergunta. Nessa questão os usuários precisavam informar se, em sua opinião, as tags facilitavam ou dificultavam a busca por materiais no *Passei Direto*. Nessa questão o respondente precisava dissertar na opção escolhida, não apenas marcá-la.

Figura 14 – Dados coletados da Pergunta 5

Ao buscar por materiais no *Passei Direto*, você acha que as tags facilitam ou dificultam a busca? Explique o porquê.

Responderam: 19 Ignoraram: 18

OPÇÕES DE RESPOSTA	RESPOSTAS	
Facilitam	Respostas	78,95% 15
Dificultam	Respostas	21,05% 4

Fonte: Dados sumarizados pela Plataforma *SurveyMonkey* (2021).

Como apresentado na figura 14, a maioria dos respondentes (15 usuários) responderam que as tags facilitam a busca de materiais no *Passei Direto*. Na opção **Facilitam** houveram 15 respostas dissertadas pelos respondentes, que serão apresentadas no quadro 8.

Quadro 8 – Respostas da opção *Facilitam* (Pergunta 5)

<b>Resposta 1</b>	Faz o usuário perceber quais outros assuntos estão relacionados com o documento
<b>Resposta 2</b>	Por apontar diversos assuntos de um mesmo documento
<b>Resposta 3</b>	Pq os documentos podem ser classificados numa linguagem mais natural, mais próxima do usuário
<b>Resposta 4</b>	Desde que sejam utilizadas corretamente, sem erros de escrita e digitação, sem palavras/assuntos muito gerais...
<b>Resposta 5</b>	Orientam em relação aos assuntos dos documentos
<b>Resposta 6</b>	Aumentam a quantidade de pontos de acesso ao documento
<b>Resposta 7</b>	São um complemento da descrição dos documentos
<b>Resposta 8</b>	Se pensar no aumento das possibilidades de busca por assunto...
<b>Resposta 9</b>	Levando em conta a livre atribuição de termos que aumentam as possibilidades de busca
<b>Resposta 10</b>	As tags mostram os assuntos dos documentos
<b>Resposta 11</b>	Mais possibilidades de busca
<b>Resposta 12</b>	Aumentam as possibilidades de busca
<b>Resposta 13</b>	Por serem classificados com mais liberdade também há mais possibilidades na busca
<b>Resposta 14</b>	As tags descrevem um mesmo material de várias formas diferentes
<b>Resposta 15</b>	Porque elas podem descrever diversos assuntos de um mesmo material

Fonte: Dados coletados pela Plataforma *SurveyMonkey* e organizados pela autora (2021).

Na figura 15 apresenta-se a nuvem de palavras das respostas obtidas na opção **Facilitam** da pergunta 5.

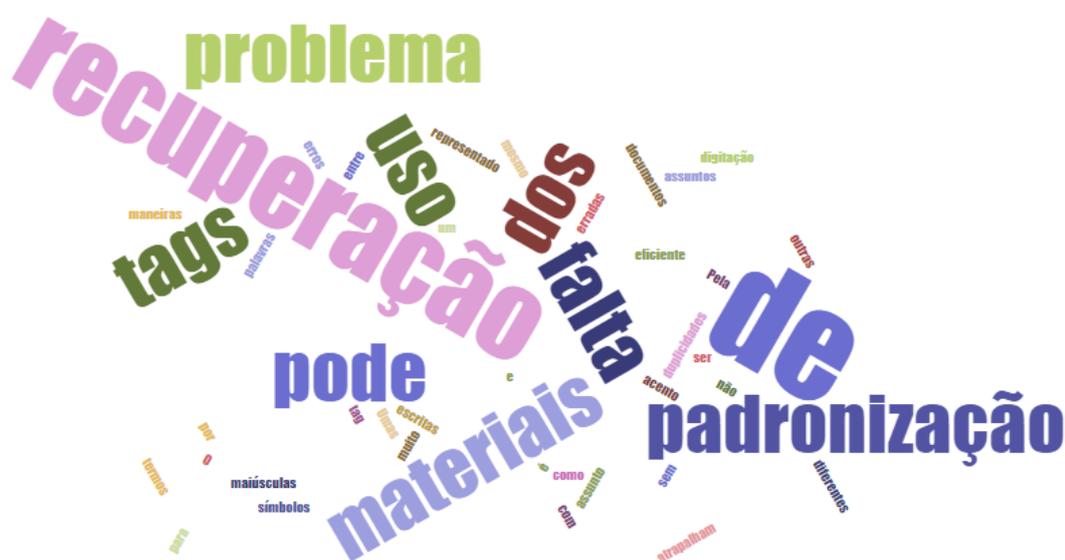


<b>Resposta 4</b>	Pela falta de padronização das tag – como duplicidades de assuntos por uso de maiúsculas, por uso de símbolos entre as palavras, erros de digitação etc. – a recuperação dos materiais pode não ser eficiente.
-------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Fonte: Dados coletados pela Plataforma *SurveyMonkey* e organizados pela autora (2021). (conclusão)

Na figura 16 apresenta-se a nuvem de palavras das respostas obtidas na opção **Dificultam** da pergunta 5.

Figura 16 – Nuvem de palavras das respostas da opção *Dificultam*



Fonte: *Word Cloud Generator* com alterações da autora (2021).

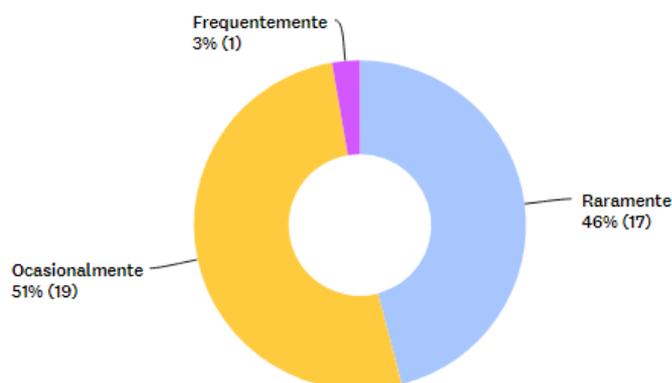
De acordo com a figura 16, podemos ver algumas palavras em destaque, entre elas: recuperação, problema, falta, padronização, materiais, uso, tags. Esses termos foram os mais recorrentes nas respostas dos usuários, corroborando com a ideia de que eles acreditam que a falta de padronização das tags dificultam a busca e a recuperação dos materiais no *Passei Direto*, uma vez que as tags escolhidas pelos próprios usuários muitas vezes possuem erros de digitação, duplicidade, o que pode acarretar uma indexação pouco eficiente dos materiais na rede.

Na figura 17, a sexta pergunta do questionário foi respondida por todos os respondentes. Nessa questão os usuários precisavam informar se enviavam materiais para o *Passei Direto*.

Figura 17 – Dados coletados da Pergunta 6

Além de obter materiais no Passei Direto, você também envia materiais?

Responderam: 37 Ignoraram: 0



OPÇÕES DE RESPOSTA	RESPOSTAS
▼ Raramente	46% 17
▼ Ocasionalmente	51% 19
▼ Frequentemente	3% 1
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>

Fonte: Dados sumarizados pela Plataforma *SurveyMonkey* (2021).

Como apresentado na figura 17, a maioria dos respondentes (19 usuários) informaram que enviam materiais ocasionalmente para os grupos colaborativos. No entanto, 17 respondentes afirmaram que raramente enviam materiais para os grupos colaborativos. E apenas um respondente afirmou fazer isso com frequência.

Na figura 18, a sétima pergunta do questionário foi respondida por 18 respondentes, mas 19 usuários decidiram pular a pergunta. Nessa questão os usuários precisavam informar se usavam tags na descrição dos materiais ao compartilhá-los nos grupos colaborativos e os respondentes precisavam dissertar na opção escolhida, não apenas marcá-la.

Figura 18 – Dados coletados da Pergunta 7

Ao enviar materiais no Passei Direto, durante o cadastro das informações básicas, você faz uso das tags? Por qual(is) motivo(s)?

Responderam: 18 Ignoraram: 19

OPÇÕES DE RESPOSTA	RESPOSTAS	RESPOSTAS
Raramente	Respostas	22,22% 4
Ocasionalmente	Respostas	38,89% 7
Frequentemente	Respostas	38,89% 7

Fonte: Dados sumarizados pela Plataforma *SurveyMonkey* (2021).

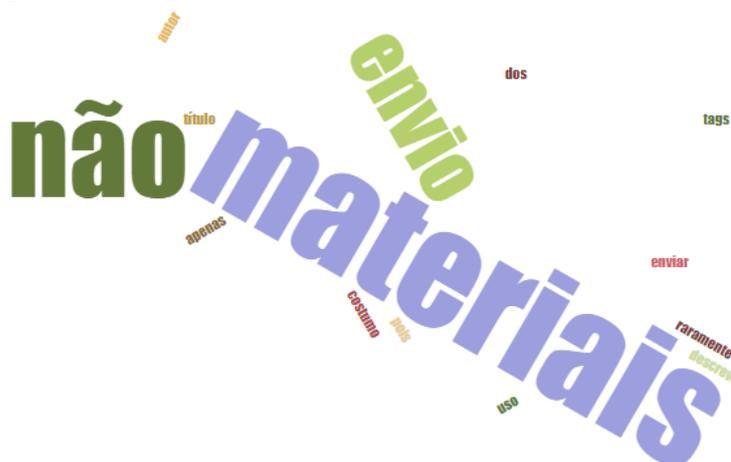
Na opção **Raramente** houveram 4 respostas dissertadas pelos respondentes, que serão apresentadas no quadro 10.

Quadro 10 – Respostas da opção *Raramente* (Pergunta 7)

<b>Resposta 1</b>	Não envio materiais
<b>Resposta 2</b>	Descrevo apenas o título e o autor dos materiais, não uso tags
<b>Resposta 3</b>	Pois envio materiais raramente
<b>Resposta 4</b>	Não costumo enviar materiais

Fonte: Dados coletados pela Plataforma *SurveyMonkey* e organizados pela autora (2021).

Na figura 19 apresenta-se a nuvem de palavras das respostas obtidas na opção **Raramente** da pergunta 7.

Figura 19 – Nuvem de palavras das respostas da opção *Raramente*

Fonte: *Word Cloud Generator* com alterações da autora (2021).

De acordo com a figura 19, podemos ver três palavras em destaque, são elas: materiais, não e envio. Esses termos foram os mais recorrentes nas respostas dos usuários, reafirmando que eles raramente fazem uso das tags na descrição dos materiais pelo fato de eles não enviarem materiais aos grupos colaborativos. No entanto, um dos usuários afirmou que, mesmo enviando materiais, descreve o documento apenas por seu título e autor, não fazendo uso das tags.

Na opção **Ocasionalmente** houveram 7 respostas dissertadas pelos respondentes, que serão apresentadas no quadro 11.

Quadro 11 – Respostas da opção *Ocasionalmente* (Pergunta 7)

<b>Resposta 1</b>	Pra tentar aperfeiçoar a busca
<b>Resposta 2</b>	Para ajudar outros usuários a recuperar os documentos por assunto
<b>Resposta 3</b>	São um complemento da descrição dos documentos
<b>Resposta 4</b>	Para descrever os assuntos relacionados com os documentos... Informações que vão além do título e do autor para ajudar na busca
<b>Resposta 5</b>	Pq as tags complementam as informações sobre os materiais
<b>Resposta 6</b>	Para que outros usuários encontrem os materiais com mais facilidade
<b>Resposta 7</b>	Para complementar as demais informações do material e melhorar seu acesso.

Fonte: Dados coletados pela Plataforma *SurveyMonkey* e organizados pela autora (2021).

Na figura 20 apresenta-se a nuvem de palavras das respostas obtidas na opção **Ocasionalmente** da pergunta 7.

Figura 20 – Nuvem de palavras das respostas da opção *Ocasionalmente*

Fonte: *Word Cloud Generator* com alterações da autora (2021).

De acordo com a figura 20, podemos ver algumas palavras em destaque, entre elas: documentos, materiais, busca, ajudar, outros, usuários. Esses termos foram os mais recorrentes nas respostas dos usuários, corroborando com a ideia de que eles acreditam que usando as tags na descrição dos materiais ao compartilhá-los nos grupos colaborativos estão tornando a busca por assunto mais eficiente, visando a ajudar outros usuários na recuperação dos documentos. Além disso, os usuários também afirmaram que usam as tags para complementar as informações sobre os materiais, o que reafirma sua intenção de tornar a busca mais eficiente.

Na opção **Frequentemente** houveram 7 respostas dissertadas pelos respondentes, que serão apresentadas no quadro 12.

Quadro 12 – Respostas da opção *Frequentemente* (Pergunta 7)

<b>Resposta 1</b>	Para aumentar os pontos de acesso
<b>Resposta 2</b>	As tags são muito importantes porque aumentam as possibilidades de busca
<b>Resposta 3</b>	Porque acredito que as tags enriquecem a busca por assunto
<b>Resposta 4</b>	Sempre coloco tags na descrição dos materiais para aumentar as possibilidades de busca
<b>Resposta 5</b>	Acho importante aumentar a quantidade de assuntos pelos quais os materiais são buscados

(continua)

<b>Resposta 6</b>	As tags podem enriquecer a descrição dos materiais
<b>Resposta 7</b>	Porque acho que facilita para quem irá buscar saber quais são os assuntos relacionados aos meus materiais

Fonte: Dados coletados pela Plataforma *SurveyMonkey* e organizados pela autora (2021). (conclusão)

Na figura 21 apresenta-se a nuvem de palavras das respostas obtidas na opção **Frequentemente** da pergunta 7.

Figura 21 – Nuvem de palavras das respostas da opção *Frequentemente*



Fonte: *Word Cloud Generator* com alterações da autora (2021).

De acordo com a figura 21, podemos ver algumas palavras em destaque, entre elas: materiais, tags, busca, aumentar, possibilidades, descrição, assuntos. Esses termos foram os mais recorrentes nas respostas dos usuários, apontando que eles acreditam que usar frequentemente as tags na descrição dos assuntos dos materiais ao compartilhá-los nos grupos colaborativos aumentam as possibilidades de busca, uma vez que esses documentos contam com diversos pontos de acesso.

Além disso, os usuários também afirmaram que acham importante que os documentos possam ser classificados de diversas formas, por meio do uso de quantas tags forem necessárias para descrever uma maior quantidade de assuntos relacionados com os documentos, pois essa é uma das formas de tornar a busca mais ampla.

Relacionando os dados da sexta com a sétima pergunta, usando apenas a alternativa 2 da pergunta 6 como parâmetro de comparação (*ocasionalmente* os

usuários enviam materiais para os grupos colaborativos), por ter sido a opção escolhida pela maioria dos respondentes (19 usuários), temos os seguintes dados, apresentados na figura 22.

Figura 22 – Tabulação dos dados coletados das Perguntas 6 e 7

	RARAMENTE	OCASIONALMENTE	FREQUENTEMENTE	TOTAL
Q6: Ocasionalmente	7,69% 1 Respostas	46,15% 6 Respostas	46,15% 6 Respostas	100,00% 13
▼ Total de respondentes	1	6	6	13

Fonte: Dados sumarizados pela Plataforma *SurveyMonkey* (2021).

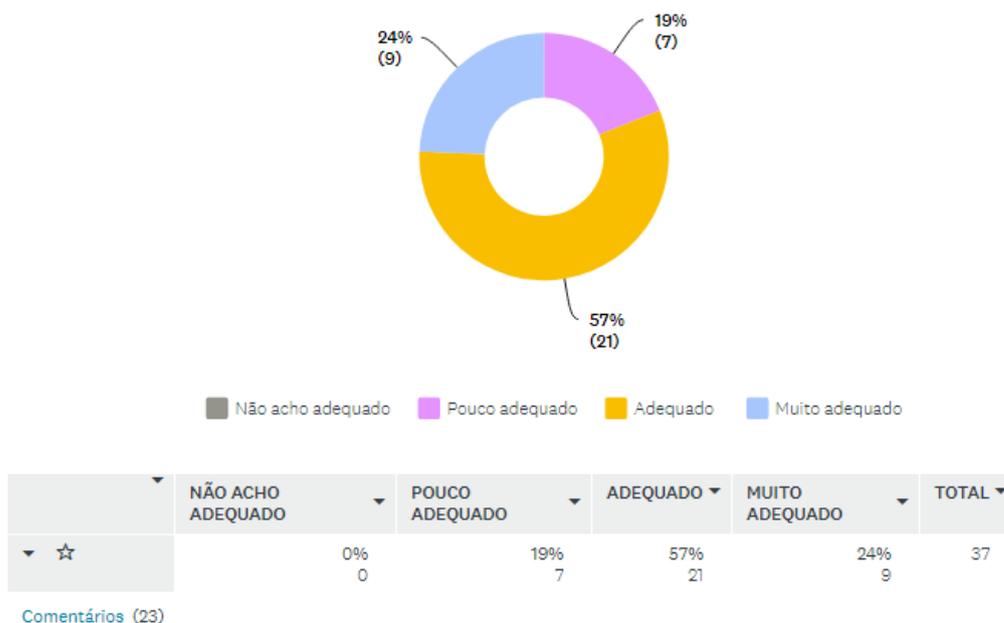
Como apresentado na figura 22, dos 19 respondentes que afirmaram, na pergunta 6, que enviam materiais ocasionalmente para os grupos colaborativos, 13 responderam a pergunta 7, mas 6 pularam a questão. Dos 13 respondentes, a maioria deles afirmou que ocasionalmente (6 usuários) ou frequentemente (6 usuários) usa tags na descrição dos materiais ao compartilhá-los nos grupos colaborativos. Apenas um usuário afirmou que raramente faz uso dessa ferramenta.

Na figura 23, a oitava pergunta do questionário foi respondida por todos os respondentes. Nessa questão os usuários precisavam informar, numa escala de medidas, o quanto achavam adequado ou inadequado receber algum tipo de auxílio do sistema para atribuir as tags aos documentos.

Figura 23 – Dados coletados da Pergunta 8

Na escala abaixo, o quanto você acha adequado receber algum auxílio para a atribuição das tags (por exemplo, sugestões de tags)?

Responderam: 37 Ignoraram: 0



Fonte: Dados sumarizados pela Plataforma *SurveyMonkey* (2021).

Como apresentado na figura 23, a maioria dos respondentes (21 usuários) afirmaram achar adequado receber algum auxílio na atribuição das tags aos documentos. Outros 9 usuários afirmaram achar muito adequado receber algum auxílio nessa atividade. Apenas 7 respondentes informaram que acham pouco adequado que o sistema auxilie o usuário na atribuição das tags aos documentos. Importante pontuar que nenhum respondente escolheu a opção “não acho adequado”.

Nesta pergunta houveram 23 comentários dissertados pelos respondentes, que serão apresentadas no quadro 13. Os comentários serão apresentados do “muito adequado” ao “pouco adequado”, em ordem decrescente.

Quadro 13 – Avaliações e comentários (Pergunta 8)

	<b>Avaliações</b>	<b>Comentários</b>
<b>1</b>	Muito adequado	Pois assim como eu outras pessoas podem não saber como funciona usar as tags
<b>2</b>	Muito adequado	As tags costumam ser escritas de muitas formas e muitas vezes erradas, então padronizar a parte da escrita das tags seria interessante
<b>3</b>	Muito adequado	Para evitar tags escritas erradas ou duplicadas para um mesmo assunto
<b>4</b>	Muito adequado	As sugestões de tags reduzem as chances de um mesmo assunto ter várias tags diferentes, já que apresentam as tags mais utilizadas.
<b>5</b>	Muito adequado	Dessa forma existiriam menos tags com erros ou duplicadas no sistema
<b>6</b>	Muito adequado	É importante que os usuários sejam conscientizados da importância do uso adequado das tags para que a recuperação dos materiais funcione eficientemente. Por exemplo, dando dicas sobre a maneira correta de escrever determinadas tags, até mesmo apresentando algumas já consolidadas na rede.
<b>7</b>	Muito adequado	Pq assim como eu outras pessoas podem não saber que as tags servem para listar os assuntos
<b>8</b>	Adequado	Para evitar alguns erros na escrita das tags.
<b>9</b>	Adequado	É melhor classificar os documentos com as tags que já são "famosas" entre os usuários
<b>10</b>	Adequado	Principalmente para evitar erros de escrita e digitação
<b>11</b>	Adequado	Para evitar duplicidade das tags
<b>12</b>	Adequado	Assim é mais fácil ver qual é a tag mais utilizada para um determinado assunto
<b>13</b>	Adequado	Evitaria alguns problemas, como tags com erros de digitação...
<b>14</b>	Adequado	Como maneira de guiar o usuário na melhor maneira de escrever aquela tag
<b>15</b>	Adequado	Diminuiria os problemas de tags duplicadas sobre o mesmo assunto
<b>16</b>	Adequado	O sistema pode sugerir tags, mas não obrigar o usuário a usá-las
<b>17</b>	Adequado	Para evitar erros de digitação ou tags muito específicas ou muito grandes etc...
<b>18</b>	Pouco adequado	Os usuários da rede devem ter liberdade para usar as tags que desejarem
<b>19</b>	Pouco adequado	Prefiro liberdade para escolher minhas tags

(continua)

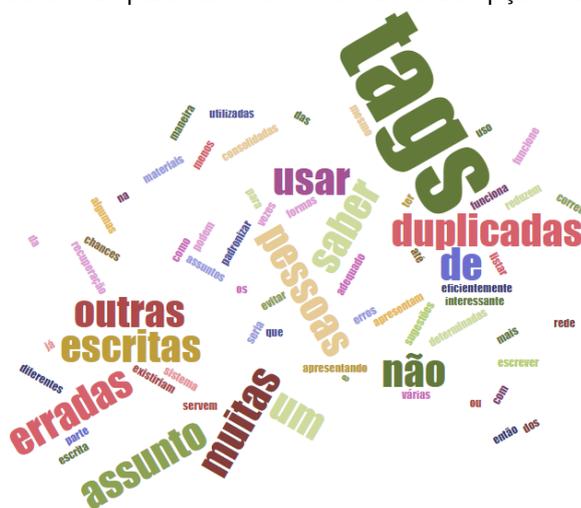
20	Pouco adequado	As pessoas devem ter liberdade para usar os termos que quiser
21	Pouco adequado	Gosto de ser livre para usar as tags que desejo
22	Pouco adequado	O usuário deve ser livre para usar as tags que quiser
23	Pouco adequado	Assim o usuário perde a liberdade de usar as palavras que quiser para escolher os assuntos

Fonte: Dados coletados pela Plataforma *SurveyMonkey* e organizados pela autora (2021). (conclusão)

Como pode ser visto na figura 23 e no quadro 13, dos 9 respondentes que escolheram a opção “muito adequado”, 7 fizeram comentários sobre a sua escolha. Dos 21 respondentes que escolheram a opção “adequado”, 10 fizeram comentários sobre a sua escolha. Por fim, dos 9 respondentes que escolheram a opção “pouco adequado”, 6 fizeram comentários sobre a sua escolha.

Na figura 24 apresenta-se a nuvem de palavras dos comentários dos respondentes que escolheram a opção “muito adequado”, da pergunta 8.

Figura 24 – Nuvem de palavras dos comentários da opção *Muito adequado*



Fonte: *Word Cloud Generator* com alterações da autora (2021).

De acordo com a figura 24, podemos ver algumas palavras em destaque, entre elas: tags, muitas, duplicadas, escritas, erradas, assunto, pessoas, não, saber, usar. Esses termos foram os mais recorrentes nas respostas dos usuários, os quais, no contexto da questão apresentada, apontam que acham muito adequado receber algum auxílio na atribuição das tags aos documentos porque há muitas ocorrências de tags duplicadas



Na figura 26 apresenta-se a nuvem de palavras dos comentários dos respondentes que escolheram a opção “pouco adequado”, da pergunta 8.

Figura 26 – Nuvem de palavras dos comentários da opção *Pouco adequado*



Fonte: *Word Cloud Generator* com alterações da autora (2021).

De acordo com a figura 26, podemos ver algumas palavras em destaque, entre elas: liberdade, usar, tags, quisier, usuário, devem, escolher, livre. Esses termos foram uns dos mais recorrentes nas respostas dos usuários, os quais, no contexto da questão apresentada, apontam que acham pouco adequado receber algum auxílio na atribuição das tags aos documentos porque os usuários devem ter liberdade para escolher os termos que quiserem, dado que a essência e a proposta da folksonomia é não existir nenhum tipo de controle ou limitação do sistema sobre o comportamento informacional dos usuários durante a atividade de indexação dos documentos.

Na figura 27, a nona pergunta do questionário foi respondida apenas por 12 usuários, e 25 respondentes decidiram pular a pergunta. Nessa questão os usuários precisavam informar se precisam de ajuda na atribuição de tags aos documentos e dissertar o porquê. Nessa questão o respondente precisava dissertar na opção escolhida, não apenas marcá-la.

Figura 27 – Dados coletados da Pergunta 9  
 Você precisa de ajuda para atribuir tags aos documentos? Por quê?

Responderam: 12 Ignoraram: 25

OPÇÕES DE RESPOSTA	RESPOSTAS
Sim	Respostas 58,33% 7
Não	Respostas 41,67% 5

Fonte: Dados sumarizados pela Plataforma *SurveyMonkey* (2021).

Na opção **Sim** houveram 7 respostas dissertadas pelos respondentes, que serão apresentadas no quadro 14.

Quadro 14 – Respostas da opção *Sim* (Pergunta 9)

<b>Resposta 1</b>	Pois não sei qual é a melhor maneira de usar as tags
<b>Resposta 2</b>	Pq não sei que as tags servem para listar os assuntos
<b>Resposta 3</b>	Sempre uso as sugestões de tags
<b>Resposta 4</b>	Pois vou digitando o assunto e vendo as sugestões do sistema para escolher alguma
<b>Resposta 5</b>	Para escrever a tag da maneira correta
<b>Resposta 6</b>	Pois não saberia classificar sem ajuda das tags sugeridas
<b>Resposta 7</b>	Uso a sugestão de tag mais utilizada para aumentar seu uso

Fonte: Dados coletados pela Plataforma *SurveyMonkey* e organizados pela autora (2021).

Na figura 28 apresenta-se a nuvem de palavras das respostas obtidas na opção **Sim** da pergunta 9.

Figura 28 – Nuvem de palavras das respostas da opção *Sim*

Fonte: *Word Cloud Generator* com alterações da autora (2021).

De acordo com a figura 28, podemos ver algumas palavras em destaque, entre elas: tags, uso, sugestões, maneira, melhor, correta. Esses termos foram os mais recorrentes nas respostas dos usuários, apontando que eles precisam de ajuda na atribuição de tags aos documentos porque recorrentemente usam as sugestões de tags para atribuí-las da melhor maneira aos materiais compartilhados nos grupos colaborativos.

Alguns usuários também afirmaram não saber classificar eficientemente os documentos sem esse auxílio do sistema, além de que, as sugestões de tags apontam as tags que estão sendo mais utilizadas sobre aquele assunto, o que significa que há mais chances de o documento ser recuperado, já que é uma tag muito utilizada.

Na opção **Não** houveram 5 respostas dissertadas pelos respondentes, que serão apresentadas no quadro 15.

Quadro 15 – Respostas da opção *Não* (Pergunta 9)

<b>Resposta 1</b>	Costumo escolher as tags de acordo com os assuntos
<b>Resposta 2</b>	Eu uso as tags mais usadas sobre o assunto
<b>Resposta 3</b>	Normalmente classifico os materiais com as tags já consolidadas na rede sobre um determinado assunto.
<b>Resposta 4</b>	Costumo utilizar as tags mais populares sobre determinado assunto

(continua)

<b>Resposta 5</b>	Porque eu atribuo as tags aos materiais de acordo com os assuntos que eu associo a eles
-------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------

Fonte: Dados coletados pela Plataforma *SurveyMonkey* e organizados pela autora (2021). (conclusão)

Na figura 29 apresenta-se a nuvem de palavras das respostas obtidas na opção **Não** da pergunta 9.

Figura 29 – Nuvem de palavras das respostas da opção *Não*



Fonte: *Word Cloud Generator* com alterações da autora (2021).

De acordo com a figura 29, podemos ver algumas palavras em destaque, entre elas: tags, assuntos, sobre, mais, usadas, materiais. Esses termos foram os mais recorrentes nas respostas dos usuários, apontando que eles afirmaram não precisar de ajuda na atribuição de tags aos documentos porque já escolhem as tags de acordo com os assuntos dos materiais – embora essas escolhas também incluam levar em consideração as sugestões de tags do sistema.

Relacionando os dados da oitava com a nona pergunta, foram usados três parâmetros de tabulação:

- a) usando apenas a alternativa “muito adequado” da pergunta 8 como parâmetro de comparação – essa opção foi escolhida por 9 respondentes:

Figura 30 – Tabulação dos dados coletados das Perguntas 8 e 9

	SIM	NÃO	TOTAL
Q8: Muito adequado	60,00% 3 Respostas	40,00% 2 Respostas	100,00% 5
Total de respondentes	3	2	5

Fonte: Dados sumarizados pela Plataforma SurveyMonkey (2021).

Como pode ser visto na figura 30, dos 9 respondentes que afirmaram, na pergunta 8, achar “muito adequado” receber algum auxílio na atribuição das tags aos documentos, 5 responderam a pergunta 9, e apenas 4 respondentes pularam a questão. Dos 5 respondentes, 3 deles afirmaram que precisam de ajuda na atribuição de tags, e 2 usuários afirmaram não precisar de ajuda nessa atividade.

- b) usando apenas a alternativa “adequado” da pergunta 8 como parâmetro de comparação – essa opção foi escolhida por 21 respondentes:

Figura 31 – Tabulação dos dados coletados das Perguntas 8 e 9

	SIM	NÃO	TOTAL
Q8: Adequado	66,67% 4 Respostas	33,33% 2 Respostas	100,00% 6
Total de respondentes	4	2	6

Fonte: Dados sumarizados pela Plataforma SurveyMonkey (2021).

Como pode ser visto na figura 31, dos 21 respondentes que afirmaram, na pergunta 8, achar adequado receber algum auxílio na atribuição das tags aos documentos, apenas 6 responderam a pergunta 9, mas 15 respondentes pularam a questão. Dos 6 respondentes, a maioria deles afirmou que precisa de ajuda na atribuição de tags (4 usuários), e 2 usuários afirmaram não precisar de ajuda nessa atividade.

- c) usando apenas a alternativa “pouco adequado” da pergunta 8 como parâmetro de comparação – essa opção foi escolhida por 7 respondentes:

Figura 32 – Tabulação dos dados coletados das Perguntas 8 e 9

	SIM	NÃO	TOTAL
Q8: Pouco adequado	0,00% 0	100,00% 1	100,00% 1
Total de respondentes	0	1	1

Fonte: Dados sumarizados pela Plataforma SurveyMonkey (2021).

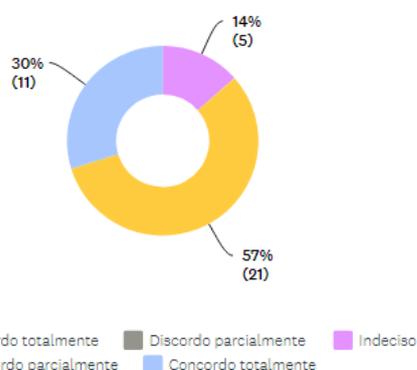
Como pode ser visto na figura 32, dos 7 respondentes que afirmaram, na pergunta 8, achar adequado receber algum auxílio na atribuição das tags aos documentos, apenas um respondeu à questão 9, os demais 6 usuários pularam a questão. Esse usuário afirmou não precisar de ajuda nessa atividade.

Na figura 33, a décima pergunta do questionário foi respondida por todos os respondentes. Nessa questão os usuários precisavam informar, numa escala de medidas, o quanto concordavam sobre o uso de tags aperfeiçoar a descrição dos assuntos dos materiais.

Figura 33 – Dados coletados da Pergunta 10

Na escala abaixo, escolha seu nível de concordância para a seguinte afirmação: usar as tags aperfeiçoar a descrição dos assuntos dos materiais.

Responderam: 37 Ignoraram: 0



	DISCORDO TOTALMENTE	DISCORDO PARCIALMENTE	INDECISO	CONCORDO PARCIALMENTE	CONCORDO TOTALMENTE	TOTAL
☆	0% 0	0% 0	14% 5	57% 21	30% 11	37

Comentários (7)

Fonte: Dados sumarizados pela Plataforma SurveyMonkey (2021).

Como apresentado na figura 33, a maioria dos respondentes (21 usuários) afirmaram concordar parcialmente que o uso de tags aperfeiçoa a descrição dos assuntos dos materiais. Outros 11 usuários afirmaram concordar totalmente que o uso de tags aperfeiçoa a descrição dos assuntos dos materiais. Apenas 5 respondentes estavam indecisos sobre essa afirmação. Importante pontuar que nenhum usuário escolheu as opções “discordo totalmente” e “discordo parcialmente”.

Nesta pergunta houveram 7 comentários dissertados pelos respondentes, que serão apresentadas no quadro 16. Os comentários serão apresentados do “concordo totalmente” ao “concordo parcialmente”, em ordem decrescente.

Quadro 16 – Avaliações e comentários (Pergunta 10)

	<b>Avaliações</b>	<b>Comentários</b>
<b>1</b>	Concordo totalmente	É usando as tags que podemos classificar os documentos por assunto
<b>2</b>	Concordo totalmente	Organizar os documentos por assunto usando as tags facilita muito sua identificação
<b>3</b>	Concordo parcialmente	Desde que sejam usadas com o propósito de facilitar a recuperação
<b>4</b>	Concordo parcialmente	Complementam as informações no sentido de indicar os assuntos, mas se as tags estiverem com erros dificulta a recuperação
<b>5</b>	Concordo parcialmente	Desde que haja conscientização por parte dos usuários sobre o uso correto das tags e de seu propósito de recuperação de materiais.
<b>6</b>	Concordo parcialmente	Aperfeiçoa desde que as tags estejam de fato relacionadas com o assunto daquele material
<b>7</b>	Concordo parcialmente	Nem sempre as tags utilizadas realmente representam os assuntos dos materiais

Fonte: Dados coletados pela Plataforma *SurveyMonkey* e organizados pela autora (2021).

Como pode ser visto na figura 33 e no quadro 16, dos 11 respondentes que escolheram a opção “concordo totalmente”, apenas 2 fizeram comentários sobre a sua escolha. Dos 21 respondentes que escolheram a opção “concordo parcialmente”, apenas 5 fizeram comentários sobre a sua escolha. E nem um dos 5 respondentes que escolheram a opção “indeciso” fez qualquer comentário sobre a sua escolha.



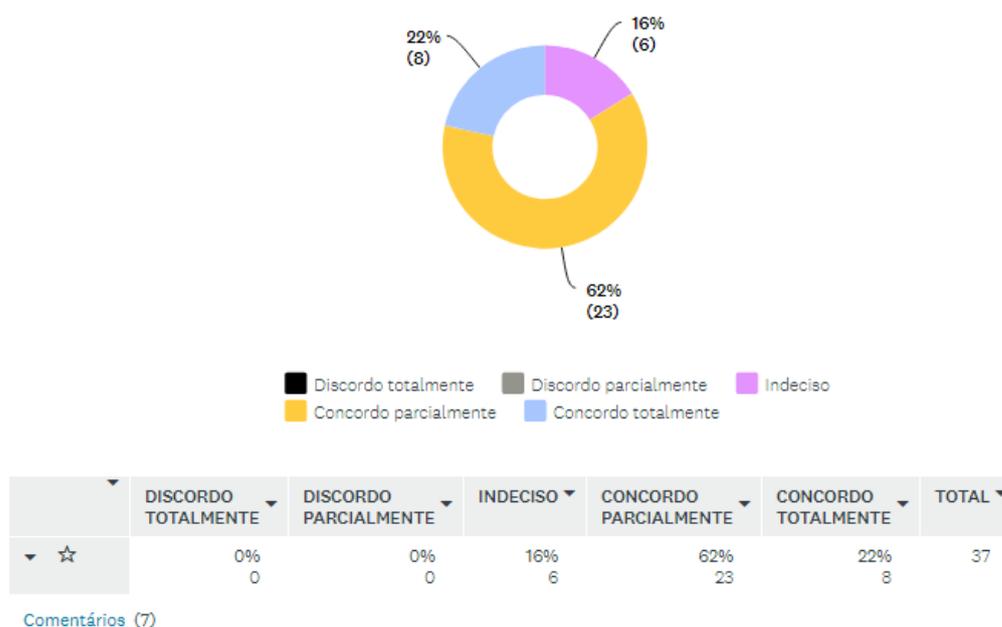
De acordo com a figura 35, podemos ver algumas palavras em destaque, entre elas: tags, recuperação, assuntos, materiais, propósito. Esses termos foram os mais recorrentes nas respostas dos usuários, corroborando com a ideia de que eles concordam parcialmente que o uso de tags aperfeiçoa a descrição dos assuntos dos materiais, desde que seja levada em consideração a recuperação desses materiais, que, afinal, é o propósito de usar tags para descrever seus assuntos. No entanto, um dos usuários afirmou que nem sempre as tags utilizadas representam os assuntos dos materiais, o que ocasiona problemas em sua recuperação.

Na figura 36, a décima primeira pergunta do questionário foi respondida por todos os respondentes. Nessa questão os usuários precisavam informar, numa escala de medidas, o quanto concordavam sobre o uso de tags na descrição dos assuntos dos materiais ajudar outros usuários a recuperá-los.

Figura 36 – Dados coletados da Pergunta 11

Na escala abaixo, escolha seu nível de concordância para a seguinte afirmação: usar as tags na descrição dos materiais pode ajudar outros usuários a recuperá-los.

Responderam: 37 Ignoraram: 0



Fonte: Dados sumarizados pela Plataforma *SurveyMonkey* (2021).

Como apresentado na figura 36, a maioria dos respondentes (23 usuários) afirmaram concordar parcialmente que usar tags na descrição dos materiais pode ajudar outros usuários a recuperá-los. Outros 8 usuários afirmaram concordar totalmente com essa afirmação. Apenas 6 respondentes estavam indecisos sobre isso.

Nesta pergunta houveram 7 comentários dissertados pelos respondentes, que serão apresentadas no quadro 17. Os comentários serão apresentados do “concordo parcialmente” ao “indeciso”, em ordem decrescente.

Quadro 17 – Avaliações e comentários (Pergunta 11)

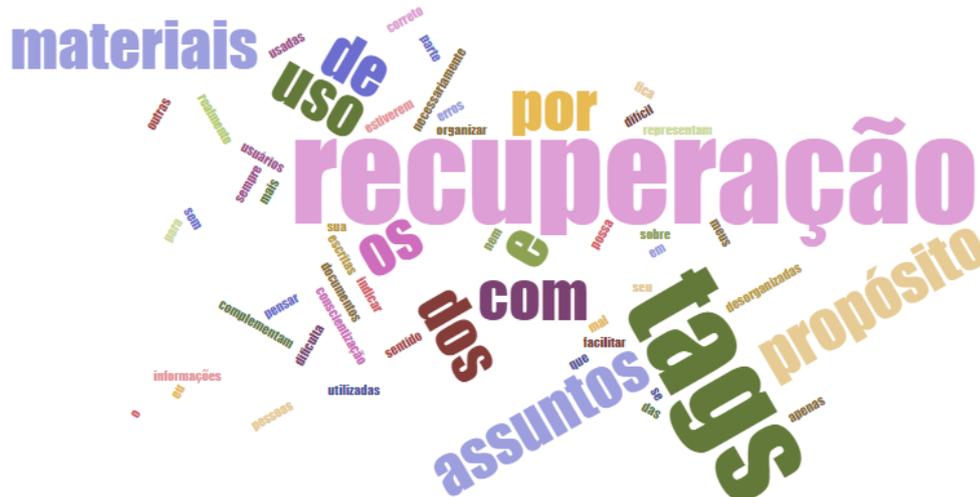
	<b>Avaliações</b>	<b>Comentários</b>
<b>1</b>	Concordo parcialmente	Desde que sejam usadas com o propósito de facilitar a recuperação
<b>2</b>	Concordo parcialmente	Às vezes uso as tags apenas para que eu possa organizar meus documentos, sem pensar necessariamente em sua recuperação por outras pessoas
<b>3</b>	Concordo parcialmente	Se as tags estiverem desorganizadas e mal escritas a recuperação fica mais difícil
<b>4</b>	Concordo parcialmente	Complementam as informações no sentido de indicar os assuntos, mas se as tags estiverem com erros dificulta a recuperação
<b>5</b>	Concordo parcialmente	Desde que haja conscientização por parte dos usuários sobre o uso correto das tags e de seu propósito de recuperação de materiais.
<b>6</b>	Concordo parcialmente	Nem sempre as tags utilizadas realmente representam os assuntos dos materiais
<b>7</b>	Indeciso	Ajuda por causa da relação dos assuntos das tags com os materiais, mas muitas vezes há erros nas tags, inclusive de digitação, que dificultam a busca

Fonte: Dados coletados pela Plataforma *SurveyMonkey* e organizados pela autora (2021).

Como pode ser visto na figura 36 e no quadro 17, dos 23 respondentes que escolheram a opção “concordo parcialmente”, apenas 6 fizeram comentários sobre a sua escolha. Dos 6 respondentes que escolheram a opção “indeciso”, apenas um fez um comentário sobre a sua escolha. E nem um dos 8 respondentes que escolheram a opção “concordo totalmente” fez qualquer comentário sobre a sua escolha.

Na figura 37 apresenta-se a nuvem de palavras dos comentários dos respondentes que escolheram a opção “concordo totalmente”, da pergunta 11.

Figura 37 – Nuvem de palavras dos comentários da opção *Concordo parcialmente*



Fonte: *Word Cloud Generator* com alterações da autora (2021).

De acordo com a figura 37, podemos ver algumas palavras em destaque, entre elas: recuperação, tags, assuntos, materiais, propósito, uso. Esses termos foram os mais recorrentes nas respostas dos usuários, corroborando com a ideia de que eles concordam parcialmente que usar tags na descrição dos materiais pode ajudar outros usuários a recuperá-los, desde que ao usar as tags para descrever os assuntos dos documentos seja levada em consideração a sua recuperação.

No entanto, um dos usuários afirmou que nem sempre as tags utilizadas representam os assuntos dos materiais, o que ocasiona problemas em sua recuperação. Por fim, no comentário do respondente que escolheu a opção “indeciso” também foi mencionada a relação entre as tags atribuídas aos documentos e a sua recuperação por assunto, que pode ser prejudicada por erros nas tags.

Esse resultado é muito parecido com os resultados obtidos por meio das respostas da opção “concordo parcialmente” da pergunta 10, que perguntava se, na opinião dos usuários, o uso de tags aperfeiçoa a descrição dos assuntos dos materiais. A questão das tags aperfeiçoarem a descrição dos assuntos dos documentos está

interligada com o fato de essas tags ajudarem (ou não), outros usuários a recuperar os documentos.

Por isso, os dados das questões 10 e 11 foram tabulados usando apenas as alternativas “concordo parcialmente” e “concordo totalmente” da questão 10 como parâmetro de comparação. Essas foram as opções escolhidas pela maioria dos respondentes, onde 21 usuários escolheram a opção “concordo parcialmente” e 11 usuários escolheram a opção “concordo totalmente”, totalizando 32 respondentes.

Na figura 38 esses dados da questão 10 estão tabulados com as opções da questão 11.

Figura 38 – Tabulação dos dados coletados das Perguntas 10 e 11

☆	DISCORDO TOTALMENTE	DISCORDO PARCIALMENTE	INDECISO	CONCORDO PARCIALMENTE	CONCORDO TOTALMENTE	TOTAL
Q10: Concordo parcialmente	0% 0	0% 0	5% 1	95% 20	0% 0	66% 21
Q10: Concordo totalmente	0% 0	0% 0	0% 0	27% 3	73% 8	34% 11

Fonte: Dados sumarizados pela Plataforma SurveyMonkey (2021).

Como pode ser visto na figura 38, dos 21 respondentes que afirmaram, na pergunta 10, concordar parcialmente que o uso de tags aperfeiçoa a descrição dos assuntos dos materiais, 20 também afirmaram que concordam parcialmente que usar tags na descrição dos materiais pode ajudar outros usuários a recuperá-los e apenas um respondente afirmou estar indeciso sobre isso, na questão 11.

Já dos 11 respondentes que afirmaram, na pergunta 10, concordar totalmente que o uso de tags aperfeiçoa a descrição dos assuntos dos materiais, 8 também afirmaram que concordam totalmente que usar tags na descrição dos materiais pode ajudar outros usuários a recuperá-los, mas 3 respondentes afirmaram concordar parcialmente com isso, na questão 11.

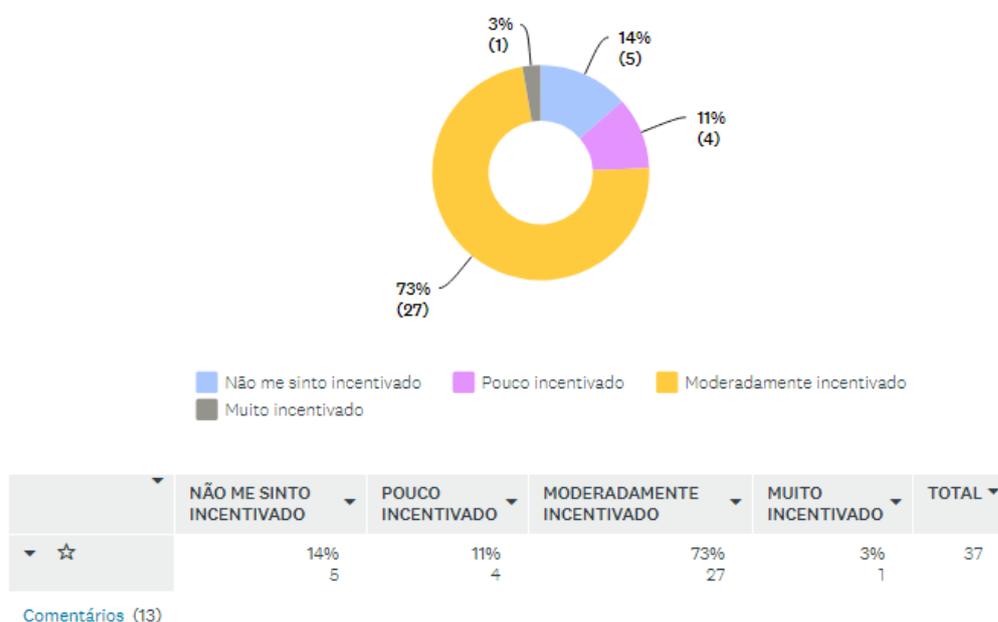
Na figura 39, a décima segunda pergunta do questionário foi respondida por todos os respondentes. Nessa questão os usuários precisavam informar, numa escala

de medidas, o quanto se sentiam incentivados a fazer buscas no *Passei Direto* por causa das tags utilizadas na descrição dos materiais.

Figura 39 – Dados coletados da Pergunta 12

Na escala abaixo, o quanto você se sente incentivado(a) a fazer buscas no *Passei Direto* por causa das tags utilizadas na descrição dos materiais?

Responderam: 37 Ignoraram: 0



Fonte: Dados sumarizados pela Plataforma *SurveyMonkey* (2021).

Como apresentado na figura 39, a maioria dos respondentes (27 usuários) afirmaram que se sentem moderadamente incentivados a fazer buscas no *Passei Direto* por causa das tags utilizadas na descrição dos materiais. Outros 4 usuários afirmaram que se sentem pouco incentivados por isso. Mais 5 usuários afirmaram não se sentirem incentivados a fazer buscas no *Passei Direto* por causa das tags utilizadas na descrição dos materiais. E, por fim, apenas um usuário afirmou se sentir muito incentivado.

Nesta pergunta houveram 13 comentários dissertados pelos respondentes, que serão apresentadas no quadro 18. Os comentários serão apresentados do “moderadamente incentivado” ao “não me sinto incentivado”, em ordem decrescente.

Quadro 18 – Avaliações e comentários (Pergunta 12)

	<b>Avaliações</b>	<b>Comentários</b>
<b>1</b>	Moderadamente incentivado	Infelizmente muitas pessoas escrevem com erros de digitação ou com assuntos muito gerais e isso atrapalha a busca
<b>2</b>	Moderadamente incentivado	Dá pra ter uma noção dos assuntos por causa das tags usadas...
<b>3</b>	Moderadamente incentivado	Incentivado pela relação de assuntos, mas desmotivado pelos erros nas tags
<b>4</b>	Moderadamente incentivado	As tags são úteis porque podem classificar os materiais de acordo com muitos pontos de vista, mas elas nem sempre estão organizadas ou escritas corretamente
<b>5</b>	Moderadamente incentivado	Nem sempre as pessoas usam as tags certas para descrever os assuntos dos documentos
<b>6</b>	Moderadamente incentivado	Às vezes as tags não são bem empregadas, são muito generalistas...
<b>7</b>	Moderadamente incentivado	Porque costumam indicar os assuntos dos documentos
<b>8</b>	Moderadamente incentivado	Às vezes acabo encontrando outros documentos que eu também queria por causa das tags
<b>9</b>	Pouco incentivado	Por saber das nuances que a busca pode ter e de quantos materiais acabam "perdidos" pelo mau uso das tags.
<b>10</b>	Pouco incentivado	Há muitos erros de grafia e tags duplicadas...
<b>11</b>	Não me sinto incentivado	Busco apenas pelo título ou autor
<b>12</b>	Não me sinto incentivado	Pq não sei que as tags servem para listar os assuntos
<b>13</b>	Não me sinto incentivado	Nunca reparei nas tags pq sempre busquei por título ou por autor

Fonte: Dados coletados pela Plataforma *SurveyMonkey* e organizados pela autora (2021).

Como pode ser visto na figura 39 e no quadro 18, dos 27 respondentes que escolheram a opção "moderadamente incentivado", apenas 8 fizeram comentários sobre a sua escolha. Dos 4 respondentes que escolheram a opção "pouco incentivado", 2 fizeram comentários sobre a sua escolha. Dos 5 respondentes que escolheram a

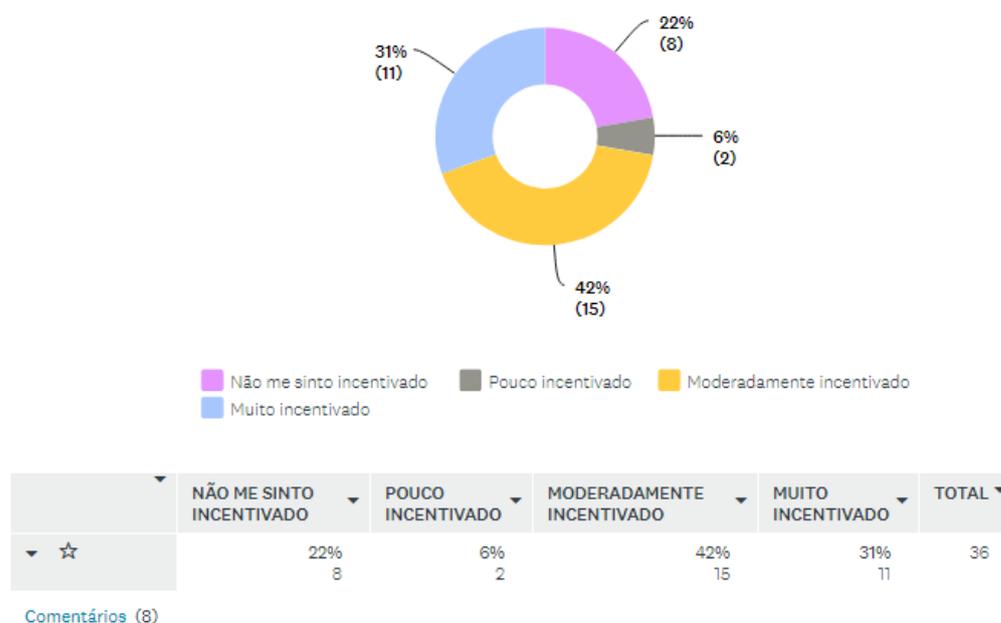




Figura 42 – Dados coletados da Pergunta 13

Na escala abaixo, o quanto você se sente incentivado(a) a colaborar com a rede, enviando materiais, por que pode utilizar as tags que deseja?

Responderam: 36 Ignoraram: 1



Fonte: Dados sumarizados pela Plataforma *SurveyMonkey* (2021).

Como apresentado na figura 42, a maioria dos respondentes (15 usuários) afirmaram que se sentem moderadamente incentivados a colaborar com os grupos no *Passei Direto* por poderem usar as tags que desejam. Outros 11 usuários afirmaram que se sentem muito incentivados por isso. Contudo, 8 usuários afirmaram não se sentirem incentivados a colaborar com os grupos no *Passei Direto* por poderem usar as tags que desejam. E apenas 2 usuários afirmaram se sentir pouco incentivados por isso.

Nesta pergunta houveram 8 comentários dissertados pelos respondentes, que serão apresentadas no quadro 19. Os comentários serão apresentados do “muito incentivado” ao “não me sinto incentivado”, em ordem decrescente.

Quadro 19 – Avaliações e comentários (Pergunta 13)

	<b>Avaliações</b>	<b>Comentários</b>
<b>1</b>	Muito incentivado	Gosto de poder classificar meus materiais com várias tags e assuntos que eu acho relevantes, para ajudar outras pessoas a encontrá-los também
<b>2</b>	Muito incentivado	É bom poder usar quantos e quais termos eu quiser
<b>3</b>	Muito incentivado	É bom poder classificar meus materiais de acordo com os assuntos que eu acho que se relacionam com eles, além de poder usar quantas tags eu quiser para relacionar esses assuntos
<b>4</b>	Moderadamente incentivado	É bom ter liberdade para escolher as tags e não ficar preso apenas nas sugestões do sistema.
<b>5</b>	Não me sinto incentivado	Descrevo o documento apenas com título e autor
<b>6</b>	Não me sinto incentivado	Não envio materiais
<b>7</b>	Não me sinto incentivado	Pq normalmente não publico materiais.
<b>8</b>	Não me sinto incentivado	Pq não sei que as tags servem para listar os assuntos

Fonte: Dados coletados pela Plataforma *SurveyMonkey* e organizados pela autora (2021).

Como pode ser visto na figura 42 e no quadro 19, dos 11 respondentes que escolheram a opção “muito incentivado”, apenas 3 fizeram comentários sobre a sua escolha. Dos 15 respondentes que escolheram a opção “moderadamente incentivado”, apenas um fez um comentário sobre a sua escolha. Dos 8 respondentes que escolheram a opção “não me sinto incentivado”, 4 fizeram comentários sobre a sua escolha. Nenhum respondente que escolheu a opção “pouco incentivado” fez qualquer comentário sobre a sua escolha.

Na figura 43 apresenta-se a nuvem de palavras dos comentários dos respondentes que escolheram a opção “muito incentivado”, da pergunta 13.

Figura 43 – Nuvem de palavras dos comentários da opção *Muito incentivado*



Fonte: *Word Cloud Generator* com alterações da autora (2021).

De acordo com a figura 43, podemos ver algumas palavras em destaque, entre elas: poder, assuntos, tags, usar, quantas, quiser, classificar, materiais. Esses termos foram uns dos mais recorrentes nas respostas dos usuários, os quais, no contexto da questão apresentada, apontaram que se sentem muito incentivados a colaborar com os grupos no *Passei Direto* por poderem usar as tags que desejam, porque não têm limitações na escolha e uso das tags nem na quantidade de tags que podem ser atribuídas aos documentos. Essa liberdade, na opinião dos usuários, ajuda outros usuários a recuperar os documentos, uma vez que eles podem ser recuperados por diversos assuntos/pontos de acesso.

Sobre o comentário do respondente que escolheu a opção “moderadamente incentivado” foi pontuado que é importante ter liberdade para usar as tags desejadas, e não ficar dependente apenas das sugestões do sistema.

Na figura 44 apresenta-se a nuvem de palavras dos comentários dos respondentes que escolheram a opção “não me sinto incentivado”, da pergunta 13.

Figura 44 – Nuvem de palavras dos comentários da opção *Não me sinto incentivado*



Fonte: *Word Cloud Generator* com alterações da autora (2021).

De acordo com a figura 44, podemos ver algumas palavras em destaque, entre elas: não, envio, publico e materiais. Esses termos foram os mais recorrentes nas respostas dos usuários, os quais, no contexto da questão apresentada, apontaram que não se sentem incentivados a colaborar com os grupos no *Passei Direto* por poderem usar as tags que desejam pelo fato de não compartilharem materiais nos grupos. Contudo, um dos usuários afirmou que não se sente incentivado por não saber que as tags têm o propósito de atribuir assuntos aos documentos.

Por fim, na figura 45, a décima quarta e última pergunta do questionário foi respondida por 15 respondentes, mas 22 usuários decidiram pular a pergunta. Nessa questão os usuários precisavam responder se, em sua opinião, o uso de tags tem influência no desenvolvimento das atividades colaborativas entre os usuários nos grupos no *Passei Direto*. Nessa questão o respondente precisava dissertar na opção escolhida, não apenas marcá-la.

Figura 45 – Dados coletados da Pergunta 14

Você acha que o uso de tags influencia o desenvolvimento de atividades colaborativas entre os usuários nos grupos dentro da rede? Justifique sua opinião.

Responderam: 15 Ignoraram: 22

OPÇÕES DE RESPOSTA	RESPOSTAS
Sim	Respostas 100,00% 15
Não	Respostas 0,00% 0

Fonte: Dados sumarizados pela Plataforma *SurveyMonkey* (2021).

Como pode ser visto na figura 45, todos os respondentes dessa questão afirmaram que concordam que o uso de tags tem influência no desenvolvimento das atividades colaborativas entre os usuários nos grupos no *Passei Direto*. Na opção **Sim** houveram 15 respostas dissertadas pelos respondentes, que serão apresentadas no quadro 20.

Quadro 20 – Respostas da opção *Sim* (Pergunta 14)

<b>Resposta 1</b>	Faz os usuários se sentirem realmente integrantes e importantes, já que as informações são publicadas e organizadas por eles mesmos
<b>Resposta 2</b>	Desde que o usuário compreenda a importância da sua colaboração e faça das tags um instrumento de organização eficaz
<b>Resposta 3</b>	É bom participar de um grupo onde as pessoas se preocupam em colaborar e compartilhar usando de todas as ferramentas que o sistema disponibiliza
<b>Resposta 4</b>	Eu adoro usar as tags que eu quero e me sinto incentivada a publicar meus documentos para poder ajudar outros alunos
<b>Resposta 5</b>	Tornar os próprios usuários colaboradores do sistema é um fator importante. O usuário é colocado num lugar de poder e de controle das informações que disponibiliza.
<b>Resposta 6</b>	Do ponto de vista social o uso de tags aproxima os usuários dentro da rede, uma vez que todos são colaboradores e a rede depende deles mesmos para funcionar bem.
<b>Resposta 7</b>	Eu enquanto usuário me sinto mais livre para buscar por assuntos que provavelmente estão em linguagem livre
<b>Resposta 8</b>	Acredito que as pessoas se sentem mais confortáveis ao utilizar a rede social vendo que são outros usuários que classificam os materiais. Não é algo que vem "de cima para baixo", como acontece em outros sistemas de busca.

(continua)



De acordo com a figura 46, podemos ver a nuvem de palavras que reúne as respostas positivas dos usuários sobre o uso de tags ter influência no desenvolvimento das atividades colaborativas entre os usuários nos grupos no *Passsei Direto*. Entre as palavras apresentadas acima, destacam-se as seguintes: usuários, rede, tags, materiais, livre, documentos, grupo, social, incentivada, colaborar, disponibiliza, informações, sistema, colaboradores, pessoas, busca.

Esses termos foram os mais recorrentes nas respostas dos usuários e corroboram com a ideia de que o uso de tags de fato tem influência positiva no desenvolvimento das atividades colaborativas entre os usuários, uma vez que a liberdade que eles têm para utilizar as tags que desejam na descrição dos seus documentos incentiva-os a colaborar, alimentando o elo entre os colaboradores do sistema e as informações que são compartilhadas e recuperadas nos grupos.

Essa perspectiva de colaborar, de ajudar outros usuários a recuperarem as informações que desejam, dá à atividade de indexação livre (atribuição de tags) um importante viés social, onde os usuários estão interessados em contribuir com os grupos dos quais fazem parte.

#### *4.3 Algumas considerações sobre os dados analisados*

Nesta seção as análises apresentadas nas seções 4.1 e 4.2 serão sumarizadas e interpretadas numa visão macro, relacionando as observações diretas com as respostas obtidas por meio do questionário, a fim de fazer algumas considerações.

Dos 90 documentos que foram analisados nos 3 grupos, **48** foram representados com a quantidade média de termos utilizados nas palavras-chave de trabalhos acadêmicos, artigos científicos (de 3 a 5 termos), representando pouco mais da metade dos documentos.

Desses 48 documentos, 16 são do grupo *@Ciência da Informação*, 12 são do grupo *@Biblioteconomia* e 20 são do grupo *@Gestão da Informação*. Ou seja, nos grupos *@Ciência da Informação* e *@Gestão da Informação* mais da metade dos

documentos estavam representados segundo o parâmetro mencionado no parágrafo acima.

É muito relevante pontuar que desses 90 documentos analisados apenas **4** não estavam indexados com nenhuma tag: um documento do grupo *@Ciência da Informação*, 2 documentos do grupo *@Biblioteconomia* e um documento do grupo *@Gestão da Informação*. Ou seja, em apenas 4% do total de documentos analisados a folksonomia não foi utilizada enquanto ferramenta de apoio nos grupos colaborativos.

Os demais **38** documentos possuem tags atribuídas, onde foram observadas as seguintes características:

- a) desses 38 documentos, **25** estavam com a quantidade média de termos abaixo do parâmetro de 3 a 5 termos atribuídos – os usuários utilizaram apenas uma ou duas tags para indexar os documentos, como pode ser visto no quadro 21:

Quadro 21 – Quantitativo de tags atribuídas e de documentos

Quantidade de tags atribuídas	Quantidade de documentos
<b>1</b>	<b>15</b>
2	10

Fonte: a autora (2021).

Como pode ser visto no **item destacado em negrito** no quadro 21, 15 documentos possuem apenas uma tag atribuída, totalizando a maioria dos materiais. Os demais 10 documentos possuem 2 tags atribuídas.

- b) desses 38 documentos, **13** estavam com a quantidade média de termos acima do parâmetro de 3 a 5 termos atribuídos – os usuários utilizaram de 6 a 23 tags para indexar os documentos, como pode ser visto no quadro 22:

Quadro 22 – Quantitativo de tags atribuídas e de documentos

Quantidade de tags atribuídas	Quantidade de documentos
<b>6</b>	<b>3</b>
<b>7</b>	<b>3</b>
8	1
10	1
11	1
12	1
15	1
19	1
23	1

Fonte: a autora (2021).

Como pode ser visto nos **itens destacados em negrito** no quadro 22, 6 documentos possuem de 6 a 7 tags atribuídas. As demais quantidades de tags atribuídas foram atribuídas apenas a um documento.

Os dados apresentados acima corroboram com algumas respostas obtidas pelo questionário aplicado. Por exemplo, na terceira questão, 30 dos 37 respondentes informaram que sabem que as tags são utilizadas no *Passei Direto* para representar os assuntos dos materiais. Em complemento, na quarta questão, 31 dos 36 respondentes informaram que usam as tags como ferramenta de busca no *Passei Direto*, e, desses 31 usuários, 15 afirmaram saber que ao clicarem nas tags irão encontrar outros materiais que foram indexados por elas.

Tal como na quinta questão, onde 15 dos 19 respondentes afirmaram que as tags facilitam a busca de materiais no *Passei Direto*. Em seus comentários expressaram a ideia de que eles acreditam que as tags facilitam a busca dos materiais no *Passei Direto* por aumentarem as possibilidades de acesso aos documentos, já que foram classificados com as tags escolhidas pelos próprios usuários que têm liberdade para complementar a descrição dos documentos da maneira que quiser.

Também tendo como exemplo a tabulação dos dados das questões 6 e 7, onde, dos 19 respondentes que afirmaram que enviam materiais ocasionalmente para os grupos colaborativos, 6 usuários afirmaram que ocasionalmente usam tags na descrição dos materiais ao compartilhá-los e outros 6 usuários afirmaram que fazem uso das tags frequentemente; apenas um usuário afirmou que raramente faz uso dessa ferramenta e outros 6 usuários não responderam essa questão.

Tal como a tabulação dos dados das questões 10 e 11, onde, dos 21 respondentes que afirmaram concordar parcialmente que o uso de tags aperfeiçoa a descrição dos assuntos dos materiais, 20 também afirmaram que concordam parcialmente que usar tags na descrição dos materiais pode ajudar outros usuários a recuperá-los. Já dos 11 respondentes que afirmaram concordar totalmente que o uso de tags aperfeiçoa a descrição dos assuntos dos materiais, 8 também afirmaram que concordam totalmente que usar tags na descrição dos materiais pode ajudar outros usuários a recuperá-los, mas 3 respondentes afirmaram concordar parcialmente com isso.

Por fim, na décima quarta e última questão, os 15 respondentes afirmaram que concordam que o uso de tags tem influência positiva no desenvolvimento das atividades colaborativas entre os usuários nos grupos no *Passei Direto*. Em seus comentários, os usuários expressaram que a liberdade que eles têm para utilizar as tags que desejam na descrição dos seus documentos incentiva-os a colaborar.

Ademais, além de considerar a quantidade média de termos utilizados nos 90 documentos dos 3 grupos, também foram observadas algumas características comuns em algumas tags atribuídas pelos usuários:

- tags com erros de grafia/digitação;
- palavras grafadas com e outras sem uso de acentuação;
- tags que apresentam espaços em branco, outras hífen e outras não apresentam nenhum tipo de caractere para separar as palavras de um termo composto;

- uma única tag apresentando termos diferentes, que não necessariamente formam um termo composto, mas traz termos que poderiam ter sido separados pelo uso de tags diferentes;
- alguns termos apresentados de maneiras diferentes, em tags diferentes, apesar de representarem o mesmo assunto (duplicidade);
- uso duplicado do símbolo cerquilha (#), seja no início ou no final da tag;
- uso de outros símbolos nas tags, como traço baixo/*underline* ( ) e ponto final;
- palavras incompletas na composição das tags.

Os dados apresentados acima corroboram com algumas respostas obtidas pelo questionário aplicado. Por exemplo, na oitava questão, 21 dos 37 respondentes afirmaram achar adequado receber algum auxílio na atribuição das tags aos documentos e outros 9 respondentes afirmaram achar muito adequado receber algum auxílio nessa atividade. Dos 21 respondentes, 10 fizeram comentários sobre a opção “adequado”; já dos 9 respondentes, 7 fizeram comentários sobre a opção “muito adequado”. Esses 17 comentários apontaram que esses usuários acreditam que receber algum auxílio na atribuição das tags aos documentos poderia evitar alguns problemas como erros de escrita e de digitação, bem como tags duplicadas sobre um mesmo assunto.

Em complemento, na décima segunda questão, 27 dos 37 respondentes afirmaram que se sentem moderadamente incentivados a fazer buscas no *Passei Direto* por causa das tags utilizadas na descrição dos materiais. Dos 27 respondentes, apenas 8 fizeram comentários sobre a sua escolha, apontando que esses usuários se sentem assim pelo fato de as tags representarem os assuntos relacionados com os documentos, embora alguns problemas como erros nas tags ou tags muito generalistas acabem tornando a busca e a recuperação dos documentos menos eficientes.

Apesar disso, na décima terceira questão, 15 dos 36 respondentes afirmaram que se sentem moderadamente incentivados a colaborar com os grupos no *Passei Direto* por poderem usar as tags que desejam e outros 11 usuários afirmaram que se sentem muito incentivados por isso.

Diante do exposto, uma discussão relevante a ser levantada diz respeito às limitações que resultam da falta de controle de sinonímia, homografia e forma das palavras; além disso, as tags atribuídas por alguns usuários podem ser tão pessoais e peculiares que não possuem relevância para outros usuários, e tudo isso ocasiona problemas na recuperação da informação. Sobre isso, advertem Viera e Garrido (2011, p. 8):

Uma abordagem democrática da indexação na web contribui para a abundância de informação irrelevante ou inexata, que pode ser um descuido (erro de digitação), inexato, ou irrelevante (usar uma tag desconhecida). Uma vez que as tags são relativas e pessoais, visões discrepantes podem coexistir e prosperar, apesar de suas inconsistências, pois universo da folksonomia permite tanto que afirmações falsas como verdadeiras coexistam. Esse fato auxilia na baixa precisão no momento da recuperação da informação.

Ou seja, sendo os usuários os responsáveis pela indexação, não são impostas regras, logo, não há controle do alfabeto e idioma usados, da ambiguidade, dos sinônimos ou homônimos, do plural ou singular, das palavras simples ou compostas, dos termos inexatos, sem sentido ou que só tem significado para um usuário ou um grupo específico de usuários que o utilizou, que geralmente não percebem essas variações. Também é importante saber que, como em toda tradução, na indexação também há perda de informações, já que é improvável que um documento seja representado com "exatidão" e que seja unânime entre os usuários que os termos atribuídos foram os mais adequados.

A escolha das tags pode ocorrer individualmente ou por senso comum, através do uso das tags populares já incorporadas ao sistema e sugeridas por ele, mas o fato de o sistema sugerir tags não implica necessariamente na sua adoção, então, a sua

utilização variará entre os usuários, uma vez que somos influenciados pelo meio, mas também escolhemos o meio com o qual queremos nos relacionar.

Ao utilizarem as tags, os usuários não são motivados apenas por necessidades pessoais (aqueles que querem apenas organizar as próprias publicações), mas também por interesses sociais (aqueles que querem compartilhar as suas publicações e buscar por outras). Sobre isso, Strehl (2011, p. 110) afirma que essas variações de uso e usuário “acabam por formar inúmeras coleções individuais, quando vistas no nível de cada um dos usuários, e um imenso acervo, quando examinados no âmbito do sistema como um todo. A coleção do sistema é formada com contribuições de usuários”.

Entretanto, também há os usuários que não desenvolvem o interesse de compartilhar e colaborar com toda a rede, ou, ainda, há aqueles que não sabem qual é o verdadeiro propósito do uso das tags, isto é, mesmo com o intuito de tornar a sua informação recuperável, não sabe fazê-lo de forma eficiente. Além disso, a participação dos usuários pode variar muito, uma vez que nem todos os usuários realizam atividades em todos os momentos. Apesar disso, a manutenção tanto das tags quanto das publicações depende fundamentalmente da participação sustentável dos usuários ao longo do tempo.

Outro ponto importante a ser considerado é que por intermédio das tags há a possibilidade de os usuários apreenderem o significado dos conceitos relacionados, logo, é visível o potencial da folksonomia na criação de novos pontos de acesso e de formas adicionais de recuperação relacionadas com determinado conceito (STREHL, 2011).

Contudo, a relevância dessas associações pode variar, uma vez que podem fazer parte de um domínio particular (usuário) ou de um contexto mais amplo (grupos de usuários). Além do mais, visto que um usuário não se comporta exatamente da mesma forma por muito tempo, é difícil delinear o comportamento das tags dentro do sistema, já que são por eles que elas são atribuídas.

É importante esclarecer que no *Passei Direto* encontram-se diversos usuários com características variadas, formando o que Seco, Santos e Bartalo (2016) chamam

de “comunidades virtuais socialmente integradas”. Essas comunidades são criadas porque as pessoas preferem cooperar e compartilhar com quem podem conversar a mesma linguagem, uma vez que a influência das relações sociais é intrínseca aos sistemas folksonômicos, onde a linguagem é gerada e renovada por um público constituído por usuários leigos e especialistas em colaboração.

Como explica Orrico (2001, p. 1), “esse arcabouço pretende permitir que um determinado grupo social recupere as informações que mais diretamente lhe interessem”. Então, a classificação social é uma inovação que explora o potencial das redes sociais na organização e no compartilhamento de informações, agregando as manifestações da linguagem contextualizada dos usuários em colaboração.

## 5 Considerações finais

Informação, em seu sentido mais amplo, como comunicação de conhecimentos, é essencial para os indivíduos que convivem em sociedade (CASTELLS, 1999). Ao compartilharmos informações também estamos demonstrando a nossa visão sobre o mundo, uma vez que compartilhamos aquilo que há significado para nós e que acreditamos que terá significado para com quem nos comunicamos. Portanto, é através da informação e do seu compartilhamento que são criadas as relações de colaboratividade entre os indivíduos, motivando-os a se agrupar em redes.

Com o avanço tecnológico, o compartilhamento de informações passou a ser feito também em ambientes virtuais. Atualmente, para Castells (1999, p. 25), “a tecnologia é a sociedade, e a sociedade não pode ser entendida ou representada sem suas ferramentas tecnológicas”, ou seja, a modernização das redes sociais permitiu que as informações transitassem entre os indivíduos de forma mais rápida e fluída – uma vez que as barreiras geográficas foram superadas –, expandindo a difusão de conhecimentos.

Nesse contexto, o *Passei Direto* atua como uma rede social acadêmica que agrupa indivíduos que compartilham seus documentos em rede com o objetivo de socializar informações com os demais indivíduos da rede. Logo, através da indexação e do uso de tags (que estabelecem um tipo de comunicação entre os usuários), o *Passei Direto* ativa uma rede de associações que favorece a formação de grupos que se reúnem em torno de determinado conteúdo e têm o intuito de colaborar.

Então, o *Passei Direto* pode ser visto como um sistema colaborativo que habilita os usuários para atribuir tags aos seus documentos sem o uso de vocabulário controlado, e é dessa forma que eles mesmos podem moldar as informações com as quais interagem. Nesse sentido, a folksonomia é um processo pelo qual os usuários compartilham conteúdos em rede através do uso de tags, sendo uma de suas características marcantes o respeito às diferenças culturais e características pessoais de quem as atribuiu.

Portanto, os grupos e os usuários que utilizam as tags, além de representar os seus próprios documentos para disponibilizá-los na rede, também as utilizam como ferramenta de busca, algumas vezes reconhecendo as suas necessidades de informação específicas, mas outras vezes não, sendo, então, guiados pelas tags e documentos sugeridos e/ou pelos outros assuntos relacionados à sua pesquisa inicial. Desse modo, o uso das tags é de extrema importância para que essa navegabilidade e visibilidade sejam alcançadas, uma vez que elas criam categorias de documentos que são acessadas pelos demais usuários.

Strehl (2011) explica que a folksonomia não foi desenvolvida, primordialmente, com a incumbência de representar os conceitos dos documentos no âmbito de um sistema de informação, mas como uma ferramenta de organização de informações que funciona de acordo com as conveniências individuais de cada rede, usuário e grupo de usuários. Sendo assim, conhecer as tags, suas funções e características ajudará a compreender de que maneira elas podem contribuir para a organização da informação em ambientes virtuais.

Contudo, inconsistências irão persistir, uma vez que não existe classificação certa ou errada no mundo colaborativo da folksonomia. Essas inconsistências provêm, principalmente, da subjetividade no ato classificatório, que dificulta que o sistema desenvolva aplicações capazes de aproveitar eficientemente a descrição do usuário, incorporando-a aos seus metadados descritivos (CATARINO; BAPTISTA, 2009).

Isto é, uma vez que a recuperação de informações não depende apenas da forma como a informação é buscada, mas indexada, o bom funcionamento de um sistema baseado em folksonomia depende diretamente da indexação que é realizada pelos próprios usuários. Porém, cada indivíduo dentro da rede representa um caso específico e requer atenção específica, mas não é possível estudar um a um, todos os grupos e perfis de usuários.

Sendo assim, qual é o impacto dessas novas práticas de representação, organização e recuperação de informações diante de um número tão variado de usuários gerando e gerenciando informações com tamanha liberdade? E mais, o

quanto isso vem contribuindo para a existência de uma desordem de informações em ambiente virtual? Quer dizer, os pontos fortes acabam por revelar as imperfeições da folksonomia: ela proporciona uma liberdade que pode gerar desordem.

Por isso, é importante que os profissionais da informação tenham a percepção de que os usuários estão propondo novos arranjos para organizar e recuperar informações, impulsionados pela colaboração necessária à manutenção e progresso das redes em ambientes virtuais. Diante disso, é necessário compreender os fenômenos informacionais que ocorrem nesse âmbito, a fim de elaborar produtos e serviços direcionados para os usuários que se mostram cada vez mais ativos nos contextos digitais. Como dizem Viera e Garrido (2011), os profissionais da informação podem viabilizar transformações nos serviços de informação, melhorando a aprendizagem colaborativa e o compartilhamento de informações.

Para Cocco (1999), essas novas competências devem ser capazes de propor inovações técnicas e soluções comunicacionais adequadas para esse novo paradigma de organização, cuja mecânica implica níveis cada vez mais importantes de cooperação e de subjetividade nas redes de comunicação.

Nessa perspectiva, se faz necessário analisar como a folksonomia pode se desenvolver e melhorar a qualidade da indexação para a recuperação sem descaracterizá-la pelo seu caráter colaborativo. Isto é, a folksonomia pode buscar se aperfeiçoar através do fortalecimento dos laços entre os usuários e a rede com a qual estes estão dispostos a cooperar. Sobre isso, Viera e Garrido (2011, p. 9) afirmam que

um sistema de recuperação colaborativa da informação através de folksonomia pode ser viabilizado pela participação e engajamento de um grupo de pessoas, reiterando também a questão da responsabilidade de informação quando da criação de metadados, criando laços fortes dentro das comunidades.

Desse modo, as observações das dinâmicas de compartilhamento e colaboração aqui discutidas manifestam a necessidade e a importância do desenvolvimento de possíveis estratégias e metodologias que minimizem as inconsistências causadas pela

linguagem dinâmica dos usuários. Embora essa dinâmica possibilite a ampliação do vocabulário, melhorando a navegabilidade e a acessibilidade das informações, deixa muitas lacunas na eficiência em sua recuperação.

Assim, não só para o futuro dessa rede, mas das redes colaborativas em geral, que contam com uma grande popularidade atualmente para o compartilhamento de informações, é muito importante compreender a folksonomia que se desenvolve nesses ambientes, pois “as tags resultantes das folksonomias podem ser utilizadas para que o Profissional da Informação tenha mais proximidade com os termos e palavras que uma determinada comunidade adota em sua organização virtual de conteúdos” (VIGNOLI; ALMEIDA; CATARINO, 2014, p. 132), visando a poder contribuir com esse sistema para que ele se aperfeiçoe.

Por fim, constatou-se que tanto o objetivo geral quanto os objetivos específicos foram alcançados, uma vez que foram identificados grupos colaborativos de usuários no *Passei Direto* onde a folksonomia é utilizada como ferramenta de apoio. Para isso, foi necessário compreender a folksonomia no *Passei Direto* e como o usuário percebe e usa essa folksonomia em suas práticas de compartilhamento e busca de informações.

Compreendemos que a folksonomia é uma ferramenta de apoio em grupos colaborativos no *Passei Direto*, onde os usuários, por meio do uso de tags em suas práticas de indexação, visam a enriquecer e ampliar as possibilidades de acesso às informações disponibilizadas na rede. No entanto, apesar de representar uma ferramenta de forte cunho colaborativo, a folksonomia também deixa lacunas no tocante à recuperação da informação, dada a falta de padronização e controle dessa ferramenta, embora essas características façam parte da sua essência.

Além de ser uma ferramenta de apoio em grupos colaborativos com necessidades informacionais semelhantes, será que o uso da folksonomia contribui para a construção de uma identidade e/ou de uma memória coletiva desses grupos? Esta é uma das questões que podem emergir em posteriores pesquisas que venham a contribuir com a Ciência da Informação.

## Referências

ALCARÁ, A. R. et al. Fatores que influenciam o compartilhamento da informação e do conhecimento. *Perspectivas em Ciência da Informação*, v. 14, n. 1, p. 170-191, jan./abr. 2009. Disponível em: [encurtador.com.br/bdtB6](http://encurtador.com.br/bdtB6). Acesso em: 27 jun. 2020.

AMORIM, F. B.; TOMAÉL, M. I. O uso de sistemas de informação e seus reflexos na cultura organizacional e no compartilhamento de informações. *Perspectivas em Gestão & Conhecimento*, v. 1, n. 1, p. 74-91, jan./jun. 2011. Disponível em: [encurtador.com.br/hisG3](http://encurtador.com.br/hisG3). Acesso em: 27 jun. 2020.

ARAÚJO, C. A. A. Fundamentos teóricos da classificação. *Encontros Bibli: revista eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação*, n. 22, 2ª sem. 2006. Disponível em: [encurtador.com.br/abfrN](http://encurtador.com.br/abfrN). Acesso em: 14 jun. 2020.

ARBOIT, A. E. Epistemologia da documentação: provocações necessárias. *ÁGORA*, v. 24, n. 48, p. 382-388, 2014. Disponível em: [encurtador.com.br/osIP9](http://encurtador.com.br/osIP9). Acesso em: 14 jul. 2020.

ASSIS, J. de; MOURA, M. A. Folksonomia: a linguagem das tags. *Encontros Bibli: revista eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação*, v. 18, n. 36, p. 85-106, jan./abr. 2013. Disponível em: [encurtador.com.br/gSP3](http://encurtador.com.br/gSP3). Acesso em: 18 jul. 2020.

BARDIN, L. *Análise de conteúdo*. Lisboa: Edições 70, 1977.

BRANDÃO, C. R. *Identidade e etnia: construção da pessoa e resistência cultural*. São Paulo: Brasiliense, 1986.

BULLARD, J. Curated Folksonomies: Three Implementations of Structure Through Human Judgment. *Knowl. Org.*, v. 45, n. 8, p. 643-652, 2018. Disponível em: [encurtador.com.br/ntyO8](http://encurtador.com.br/ntyO8). Acesso em: 18 jul. 2020.

CAMPOS, M. L. A.; GOMES, H. E. Taxonomia e classificação: a categorização como princípio. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB, 8., 2007, Salvador. *Anais...* Salvador: UFBA, 2007. Disponível em: [encurtador.com.br/crHJY](http://encurtador.com.br/crHJY). Acesso em: 14 jul. 2020.

Cañada, J. *Tipologias y estilos en el etiquetado social*. 2006. Disponível em: [encurtador.com.br/ciuEO](http://encurtador.com.br/ciuEO). Acesso em: 15 maio. 2020.

CASTELLS, M. *A sociedade em rede*. 2. ed. São Paulo: Paz e Terra, 1999. v. 1. (A era da informação: economia, sociedade e cultura).

CATARINO, M. E.; BAPTISTA, A. A. Folksonomias: características das etiquetas na descrição de recursos da web. *Informação & Informação*, v. 14, n. esp., p. 46-67, 2009. Disponível em: [encurtador.com.br/asYZ0](http://encurtador.com.br/asYZ0). Acesso em: 18 jul. 2020.

CINTRA, A. M. M. et al. *Para entender as linguagens documentárias*. 2. ed. rev. e ampl. São Paulo: Polis, 2002.

COCCO, G. A nova qualidade do trabalho na era da informação. In: LASTRES, H.M.M.; ALBAGLI, S. (Org.). *Informação e globalização na era do conhecimento*. Rio de Janeiro: Campus, 1999. p. 262-289. Disponível em: [encurtador.com.br/muwz7](http://encurtador.com.br/muwz7). Acesso em: 10 jul. 2020.

CUNHA, M. B.; CAVALCANTI, C. R. O. *Dicionário de biblioteconomia e arquivologia*. Brasília: Briquet de Lemos, 2008.

DÍAZ PIRAQUIVE, F. N.; JOYANES AGUILAR, L.; MEDINA GARCÍA, V. H. Taxonomía, ontología y folksonomía, ¿qué son y qué beneficios u oportunidades presentan para los usuarios de la web? *Univ. Empresa*, Bogotá, v. 8, n. 16, p. 242-261, jan./jun. 2009. Disponível em: [encurtador.com.br/inqKR](http://encurtador.com.br/inqKR). Acesso em: 22 jul. 2020.

GARCÍA GUTIÉRREZ, A. *Epistemología de la documentación*. Barcelona: Stonberg, 2011.

GLEICK, J. *A informação: uma história, uma teoria, uma enxurrada*. São Paulo: Companhia das Letras, 2013.

GUIMARÃES, J. A. C. A análise documentária no âmbito do tratamento da informação: elementos históricos e conceituais. In: RODRIGUES, G. M.; LOPES, I. L. *Organização e representação do conhecimento na perspectiva da Ciência da Informação*. Brasília: Thesaurus, 2003. p. 100-117.

LANCASTER, F. W. *Indexação e resumos: teoria e prática*. 2. ed. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 2004.

LATOUR, B. Redes que a razão desconhece: laboratórios, bibliotecas, coleções. In: PARENTE, A. (Editor). *Tramas da rede*. Porto Alegre: Sulina, 2004. p. 39-63. Disponível em: [encurtador.com.br/egqH9](http://encurtador.com.br/egqH9). Acesso em: 11 jun. 2020.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. *Fundamentos da metodologia científica*. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

MARTELETO, R. M. A metodologia de análise de redes sociais (ARS). In: VALENTIM, M. L. P. (Org.). *Métodos qualitativos de pesquisa em Ciência da Informação*. São Paulo: Polis, 2005. p. 81-100.

MICHEL, M. H. *Metodologia e pesquisa científica em Ciências Sociais*. 2. ed. rev. e amp. São Paulo: Atlas, 2009.

MORIGI, V. J.; MASSONI, L. F. H. Memórias em rede: as fotografias em ambientes virtuais. *Liinc em revista*, v. 11, n. 2, 2015. Disponível em: [encurtador.com.br/dnqKL](http://encurtador.com.br/dnqKL). Acesso em: 08 jun. 2020.

MORVILLE, P.; ROSENFELD, L. *Information architecture for the world wide web*. 3. ed. California: O'Reilly, 2006.

MOURA, M. A. Folksonomias, redes sociais e a formação para o *tagging literacy*: desafios para a organização da informação em ambientes colaborativos virtuais. *Informação & Informação*, v. 14, n. esp., p. 25-45, 2009. Disponível em: [encurtador.com.br/lowMN](http://encurtador.com.br/lowMN). Acesso em: 13 jul. 2020.

O'REILLY, T. *What is Web 2.0: design patterns and business models for the next generation of software*. [S.l.]: Tim O'Reilly editor, c2009. Disponível em: [encurtador.com.br/swAY1](http://encurtador.com.br/swAY1). Acesso em: 12 jul. 2020.

OLIVEIRA, J. P.; PINHO, F. A. Uso de metafiltro no controle terminológico de metáforas: o caso da homossexualidade. In: CONGRESSO DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA DA UFPE – CONIC, 22., 2014, Recife. *Resumos...* Recife: UFPE, 2014. p. 1-5. Disponível em: [encurtador.com.br/aprQ8](http://encurtador.com.br/aprQ8). Acesso em: 15 jul. 2020.

ORRICO, E. G. D. A representação metafórica como filtro de recuperação da informação. *DataGramZero*, v. 2, n. 5, out. 2001. Disponível em: [encurtador.com.br/mzHJT](http://encurtador.com.br/mzHJT). Acesso em: 11 jul. 2020.

PINHO, F. A. *Aspectos éticos em representação do conhecimento em temáticas relativas à homossexualidade masculina: uma análise da precisão em linguagens de indexação brasileiras*. 2010. 149 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Universidade Estadual Paulista, Marília, SP. Disponível em: [encurtador.com.br/aopGT](http://encurtador.com.br/aopGT). Acesso em: 29 maio. 2020.

PIZA, M. V. *O fenômeno Instagram: considerações sob a perspectiva tecnológica*. 2012. 48 p. Trabalho de conclusão de curso (Bacharelado em Ciências Sociais) – Universidade de Brasília, Brasília, DF. Disponível em: [encurtador.com.br/cfnJN](http://encurtador.com.br/cfnJN). Acesso em: 18 jul. 2020.

PASSEI DIRETO, c2020. Disponível em: [encurtador.com.br/oprFM](http://encurtador.com.br/oprFM). Acesso em: 19 jul. 2020.

PÉREZ SANCHIDRIÁN; CAMPOS POSADA, R.; CAMPOS POSADA; G. E. Etiquetado social: un modelo de representación de la información en la blogosfera. *Biblios*, n. 56, p. 19-27, 2014. Disponível em: [encurtador.com.br/qj134](http://encurtador.com.br/qj134). Acesso em: 21 jul. 2020.

QIN, J. *Folksonomies and taxonomies: where the two can meet*. Washington, DC: NKOS Workshop, 2008. Disponível em: [encurtador.com.br/cdyJR](http://encurtador.com.br/cdyJR). Acesso em: 19 jul. 2020.

RAMALHO, R. A. de Sá; OUCHI, M. T. Tecnologias Semânticas: Novas Perspectivas para a Representação de Recursos Informacionais. *Informação & Informação*, Londrina, v. 16, n. 3, p. 60-75, dez. 2011. Disponível em: [encurtador.com.br/bdoCY](http://encurtador.com.br/bdoCY). Acesso em: 26 set. 2020.

SANTANA, G. H. C. de. A folksonomia como modelo emergente da Representação e Organização da Informação. *RDBCI: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação*, v. 11, n. 3, p. 72-92, set./dez. 2013. Disponível em: [encurtador.com.br/mwEIX](http://encurtador.com.br/mwEIX). Acesso em: 03 jul. 2020.

SANTOS, H. P. Etiquetagem e folksonomia: o usuário e sua motivação para organizar e compartilhar informação na Web 2.0. *Perspectivas em Ciência da Informação*, v. 18, n. 2, p. 91-104, abr./jun. 2013. Disponível em: [encurtador.com.br/brTZ4](http://encurtador.com.br/brTZ4). Acesso em: 17 jul. 2020.

SECO, L. F. C.; SANTOS, Z. P.; BARTALO, L. Comportamento informacional e compartilhamento da informação no Instagram. *Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina*, v. 21, n. 1, 2016. Disponível em: [encurtador.com.br/InvET](http://encurtador.com.br/InvET). Acesso em: 17 jul. 2020.

SHEN, K.; WU, L. *Folksonomy as a Complex Network*. Shanghai: Fudan University, 2005. Disponível em: [encurtador.com.br/ixzL7](http://encurtador.com.br/ixzL7). Acesso em: 24 jul. 2020.

SMIRAGLIA, R. *The elements of knowledge organization*. New York: Springer, 2014.

STREHL, L. As folksonomias entre os conceitos e os pontos de acesso: as funções de descritores, citações e marcadores nos sistemas de recuperação da informação. *Perspectivas em Ciência da Informação*, v. 16, n. 2, p. 101-114, jun./ago. 2011. Disponível em: [encurtador.com.br/jPRX5](http://encurtador.com.br/jPRX5). Acesso em: 18 jul. 2020.

TAMMARO, A. M.; SALARELLI, A. *A biblioteca digital*. Brasília: Briquet de Lemos, 2008.

TAYLOR, A.; JOUDREY, D. N. *The Information Organization*. Westport: Libraries Unlimited, 2009.

TOMAÉL, M. I; MARTELETO, R. M. Do compartilhamento da informação ao conhecimento coletivo. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB, 7., 2006, Marília. *Anais...* Marília: ANCIB, 2006. Disponível em: [encurtador.com.br/blCS2](http://encurtador.com.br/blCS2). Acesso em: 27 jul. 2020.

TRANT, J. Studying Social Tagging and Folksonomy: a review and framework. *Journal of Digital Information*, v. 10, n. 1, 2009. Disponível em: [encurtador.com.br/zXZ47](http://encurtador.com.br/zXZ47). Acesso em: 24 jul. 2020.

VIERA, A. F. G.; GARRIDO, I. S. Folksonomia como uma estratégia para Recuperação Colaborativa da Informação. *DataGramaZero*, v. 12, n. 2, abr. 2011. Disponível em: [encurtador.com.br/agGS7](http://encurtador.com.br/agGS7). Acesso em: 18 jul. 2020.

VIGNOLI, R. G.; ALMEIDA, P. O. P. de; CATARINO, M. E. Folksonomias como ferramenta da organização e representação da informação. *RDBCI: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação*, v. 12, n. 2, p. 120-135, 2014. Disponível em: [encurtador.com.br/iozY0](http://encurtador.com.br/iozY0). Acesso em: 03 jul. 2020.

WEINBERGER, David. *Nova Desordem Digital*. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007. p. 273.

## **APÊNDICE A – Questionário**

Nas páginas a seguir apresenta-se o questionário em seu *layout* original, da maneira como ele foi hospedado na plataforma *SurveyMonkey* e posteriormente compartilhado nos grupos colaborativos.



## Uso de tags no Passei Direto

### Apresentação do questionário

Olá! :)

Eu me chamo Jéssica Pereira de Oliveira, sou aluna do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Pernambuco (PPGCI-UFPE).

Em minha pesquisa de Mestrado, orientada pelo Prof. Dr. Fabio Assis Pinho, estou propondo compreender se a folksonomia é uma ferramenta que estimula as atividades colaborativas de grupos de usuários no Passei Direto.

A folksonomia é uma forma de personalizar a representação e a recuperação de conteúdos na web, por meio da atribuição livre e pessoal de termos (**tags**, palavras-chave) aos materiais, com o objetivo de agrupar/classificar informações para posterior recuperação.

Assim, este questionário, que contém 14 perguntas, tem o objetivo de compreender como os usuários do Passei Direto percebem e usam a folksonomia (as tags) como instrumento de classificação social e o quanto essa prática propicia o desenvolvimento das suas atividades colaborativas na rede.

Você está sendo convidado a participar como voluntário desta pesquisa, onde os respondentes não serão identificados em nenhum momento. Dessa forma, ao responder às perguntas, o sujeito dá seu consentimento livre e esclarecido para esta pesquisa.

Desde já agradeço sua atenção e colaboração! ;)

1. Você acessou este questionário por meio de qual grupo/disciplina? Escolha uma das alternativas abaixo.

- @Ciência da Informação
- @Biblioteconomia
- @Gestão da Informação

2. Você é aluno da Graduação ou da Pós-Graduação?

- Graduação
- Pós-Graduação (Mestrado)
- Pós-Graduação (Doutorado)

3. Você sabia que no Passei Direto são utilizadas tags para representar os assuntos dos materiais que estão disponíveis na rede? Escolha uma das alternativas abaixo.

- Sei que as tags são utilizadas no Passei Direto e que servem para representar os assuntos dos materiais.
- Sei que as tags são utilizadas no Passei Direto, mas não sei que servem para representar os assuntos dos materiais.
- Não sei que as tags são utilizadas no Passei Direto, não sei o que são tags nem para quê elas servem.
- Não sei que as tags são utilizadas no Passei Direto, mas sei o que são tags e para quê elas servem.

4. Você utiliza as tags relacionadas aos materiais como uma ferramenta de busca? Escolha alguma(s) alternativa(s) abaixo.

- Sim**, pois sei que as tags representam os assuntos dos materiais, funcionando como uma ferramenta de busca.
- Sim**, pois sei que ao clicar nas tags encontrarei outros materiais relacionados ao mesmo assunto.
- Não**, pois não sei que as tags representam os assuntos dos materiais nem que funcionam como uma ferramenta de busca.
- Não**, pois não sei que ao clicar nas tags encontrarei outros materiais relacionados ao mesmo assunto.

5. Ao buscar por materiais no Passei Direto, você acha que as tags facilitam ou dificultam a busca? Explique o porquê.

**Facilitam**

**Dificultam**

6. Além de obter materiais no Passei Direto, você também envia materiais?

- Raramente**
- Ocasionalmente**
- Frequentemente**

7. Ao enviar materiais no Passei Direto, durante o cadastro das informações básicas, você faz uso das tags? Por qual(is) motivo(s)?

**Raramente**

**Ocasionalmente**

**Frequentemente**

8. Na escala abaixo, o quanto você acha adequado receber algum auxílio para a atribuição das tags (por exemplo, sugestões de tags)?

Não acho adequado

Pouco adequado

Adequado

Muito adequado

★	★	★	★
---	---	---	---

**Explique a sua escolha.**

9. Você precisa de ajuda para atribuir tags aos documentos? Por quê?

**Sim**

**Não**

10. Na escala abaixo, escolha seu nível de concordância para a seguinte afirmação: **usar as tags aperfeiçoa a descrição dos assuntos dos materiais** .

Discordo totalmente

Discordo parcialmente

Indeciso

Concordo parcialmente

Concordo totalmente

★	★	★	★	★
---	---	---	---	---

**Explique a sua escolha.**

11. Na escala abaixo, escolha seu nível de concordância para a seguinte afirmação: **usar as tags na descrição dos materiais pode ajudar outros usuários a recuperá-los.**

Discordo totalmente	Discordo parcialmente	Indeciso	Concordo parcialmente	Concordo totalmente
★	★	★	★	★

**Explique a sua escolha.**

12. Na escala abaixo, o quanto você se sente incentivado(a) a fazer buscas no Passei Direto por causa das tags utilizadas na descrição dos materiais?

Não me sinto incentivado	Pouco incentivado	Moderadamente incentivado	Muito incentivado
★	★	★	★

**Explique a sua escolha.**

13. Na escala abaixo, o quanto você se sente incentivado(a) a colaborar com a rede, enviando materiais, por que pode utilizar as tags que deseja?

Não me sinto incentivado	Pouco incentivado	Moderadamente incentivado	Muito incentivado
★	★	★	★

**Explique a sua escolha.**

14. Você acha que o uso de tags influencia o desenvolvimento de atividades colaborativas entre os usuários nos grupos dentro da rede? Justifique sua opinião.

**Sim**

**Não**