

Interação entre governos, empresas e cidadãos no ciberespaço da internet¹

Moabe Breno Ferreira Costa²

Mestre, professor da Faculdade de Tecnologia e Ciência – FTC;
Pesquisador – Universidade Estadual de Santa Cruz – UESC.

Resumo:

Tem-se neste trabalho uma acepção sobre o desenvolvimento da comunicação mediada por computador e seus efeitos na sociedade, enfocando questões referentes à democracia, a socialidade virtual e a customização. Apresenta-se, para tanto, um estudo sobre as categorias de atitudes da internet, analisando mecanismos peculiares do meio que estão permitindo novas formas de trocas de informações e de implementação de ações. Assim, desenvolve-se uma abordagem sobre a importância da socialidade virtual para o processo de reconhecimento e, mesmo, de formação de grupos culturais. Considera-se, deste modo, que a interação por meio da internet é essencial para a compreensão dos modos comportamentais que emergem nessa era de cibercultura e, assim, se pode conceber produtos e serviços cada vez mais direcionados.

Palavras-chave: internet, convergência tecnológica, comunidades virtuais, cidade virtual, grupos culturais.

Introdução:

Este trabalho é resultado parcial da pesquisa de mestrado ‘Cibercultura e a potencialização da atividade turística’. Sua idéia central é discutir como a internet pode potencializar as ações sociais e gerar subsídios para a melhor organização da sociedade. Para tanto, esta comunicação divide-se em três partes. Na primeira, intitulada ‘Internet a serviço da democracia’ há um direcionamento teórico, promovendo uma inter-relação de categorias de atitudes da internet com uma concepção de democracia, evidenciando aspectos como socialidade, multiculturalismo e identidade cultural. Na segunda parte, ‘Aspectos para a digitalização dos locais’, tem-se uma discussão sobre modelos de cidade virtual, atentando para o fato de como estas podem realmente fomentar um processo democrático de interação entre governos, empresas e cidadãos. Por fim, no tópico intitulado ‘O gerenciamento de informações empresariais pela rede’, observa-se como a internet pode ser utilizada por governantes, empresários e cidadãos para o reconhecimento e entendimento das

¹ Trabalho apresentado ao NP 08 – Tecnologias da informação e da comunicação – do V Encontro dos Núcleos de Pesquisa da Intercom;

² Mestre em Cultura e Turismo, pelo programa integrado UESC/UFBA. Comunicador Social pela Universidade Estadual da Paraíba – UEPB; Professor dos cursos de Jornalismo, Publicidade e Turismo da Faculdade de Tecnologia e Ciências - FTC/Itabuna/Ba.; grupo de pesquisa Identidade Cultural e Expressões Regionais – ICER (CNPq) – Universidade Estadual de Santa Cruz – UESC, Ilhéus-BA.

transformações culturais, e assim estabelecer processos de produções direcionadas, nos quais as diversas comunidades estariam supridas com produtos, serviços e informações de seus respectivos interesses.

Internet a serviço da democracia

De meados da década de 1980 ao final da década de 1990, um imenso número de comunidades locais passou a operar *on-line*. Com frequência estavam associadas às instituições locais e governos municipais, dando um cunho local à democracia dos cidadãos no ciberespaço. De maneira geral, três componentes diversos convergiram na formação dessas redes de computadores baseadas na comunidade: movimentos locais pré-Internet em busca de novas oportunidades de auto-organização e elevação da consciência; o movimento *hacker* em suas expressões mais politicamente orientadas; e governos municipais empenhados em fortalecer sua legitimidade pela criação de novos canais de participação do cidadão. (CASLTELLS, 2003, p.199)

A epígrafe extraída do livro *Galáxia da Internet*, chama a atenção para ações que estão sendo fomentadas através da rede, na tentativa de que sejam potencializados aspectos das localidades. Empresas, governos e cidadãos, desde a década de 1980, vêm apostando na utilização da internet como um espaço propício à democratização das questões políticas, às manifestações sociais, às associações e compartilhamentos de pensamentos e idéias, à ampliação do comércio ou mesmo como um novo mecanismo de controle. Essas possibilidades tornaram-se possíveis pela decodificação e organização dos aspectos do urbano na forma de cidades virtuais³.

Portanto a cidade que ficava apenas de braços abertos no cartão postal, agora pode estar de *corpo e alma* disponíveis na internet, na forma de uma Cidade Virtual, em projeções capazes de descrever em *bits* o espaço físico da ação humana enquanto um ‘*composto orgânico vivo*’, ou seja, enquanto um organismo em contínuo movimento, onde as entidades sociais podem projetar suas características, interesses e peculiaridades, constituindo um *tecido urbano virtual*. Nessa representação binária, podem estar contempladas potencialidades econômicas, ações políticas e manifestações sociais, constituindo uma nova forma de expressar a identidade e a cultura das localidades digitalizadas, através de um sistema de

³ As cidades virtuais comportam-se como “uma descrição/narração onde os olhos não vêem coisas, mas simulações de quase objetos, ícones, símbolos gráficos, como ruas, monumentos” (LEMOS, 2001, p. 15)

signos e de significações, que se combinam na forma de ícones, imagens, sons e textos para exprimir o senso do local.

A idéia central que envolve a discussão sobre a cidade virtual, observa Graham (2002), propõe ações iterativas entre o computador e o usuário, à medida em que este navega entre os vários *links* disponibilizados como representações dos espaços. Essa representação virtual constitui um novo espaço para a promoção dos debates públicos e das manifestações sociais, ao contrário do pensamento pessimista de alguns autores, como Virilio (1993), que cogitavam um isolamento humano a partir da proliferação dos mecanismos de comunicação da internet. Porém, em contrapartida, considera-se que quanto mais as pessoas se comunicam a partir de dispositivos técnicos, maior é a probabilidade de encontros face-a-face. Nesse sentido, Lévy (1999) aponta quatro categorias de atitudes – *analogias, substituição, assimilação e articulação* – que podem fomentar um processo operacional sinérgico entre o físico e o virtual.

As *analogias* aos espaços urbanos podem estimular as iniciativas de visitação e de ações *of-line* a partir da descrição das funções e dos aspectos do local. Dados como horário de funcionamento, principais ações a serem realizadas nas instituições e organizações locais bem como informações sobre as regras e normas para a visitação constituem-se como analogias representativas dos espaços. Essas projeções, entre outras, podem sugerir a valorização das comunidades conectadas, propondo novas formas de interação em seu âmbito.

Nesse sentido, por uma perspectiva mais ampla, pensando na otimização da funcionabilidade do local, a *substituição* das ações no espaço físico por ações *on-line*, apresenta-se como uma possível saída, operacional e econômica, para as organizações e cidadãos. As novas técnicas de ação sugeridas pela internet permitem a amplitude e a simultaneidade das participações dos cidadãos em vários ambientes sociais a partir das suas próprias residências, dos seus locais de trabalho ou de quaisquer outros *digital places*⁴. Além da possibilidade de mudanças para centros menos conturbados, com essas práticas *on-line*, podem-se também cogitar melhorias na qualidade de vida nas grandes cidades, considerando a possibilidade de descongestionamento dos centros urbanos e a redução da circulação de automóveis, o que pode culminar na diminuição de custos com a locomoção, entre outras vantagens.

A *assimilação* das redes de comunicação interativa às estruturas que já organizam e dão o caráter urbano aos espaços sociais, constitui-se também como uma forma de pôr em

⁴ Conforme Horan (2000), digital places são locais onde o homem interage como o computador ou com outros homens a partir deste meio.

sinergia a internet e a cidade. Empresas vêem nesse universo multimídia um novo mercado de equipamentos, de conteúdos e de serviços que podem ser usados a favor da instituição junto aos processos de aquisição de benefícios. A assimilação dos recursos do ciberespaço possibilita a essas entidades um maior controle sobre suas ações e sobre as ações dos seus respectivos clientes.

Contudo, Lévy (1999) entende que a forma mais coerente de se aproveitar a potencialidade da internet a favor do desenvolvimento dos sistemas sociais dá-se a partir de uma *articulação* entre esse ciberespaço e o território físico da atuação humana, fomentando um processo contínuo de inteligência coletiva. Não se está aqui propondo uma idéia utópica nem demagoga da edificação de *massas eletrônicas*, mas sim se está pesando na colaboração desse mecanismo comunicacional junto aos processos de solução de problemáticas sociais a partir de uma cooperação mútua, na qual governos, empresas e cidadãos poderiam correlacionarem-se mais facilmente, edificando um processo de socialidade.

Articular os dois espaços não consiste em eliminar as formas territoriais para substituí-las por um estilo de funcionamento ciberespacial. Visa antes compensar, no que for possível, a lentidão, a inércia, a rigidez indelével do território por sua exposição em tempo real no ciberespaço. Visa também permitir a solução e, sobretudo, a elaboração dos problemas da cidade por meio da colocação em comum das competências, dos recursos e das idéias. (LÉVY, 1999, p.195)

A internet representa um novo espaço de convivência no qual estão sendo processadas configurações de novas e incipientes práticas sociais. Formas de se pensar e de se fazer o mundo e o cotidiano estão se tornando cada vez mais freqüente nessa ambiência ciberespacial, possibilitando aos usuários novas experimentações cognitivas e existenciais. Assim, entre o imaginário e o mundo tátil, a internet constitui-se como o local alternativo de relações, nas quais as analogias, as substituições, as assimilações e as articulações são fatores à disposição da criatividade humana para a constante edificação de práticas democráticas e desterritorializadas, que se fundamentam a partir de uma convergência tecnológica.

O que antes se encontrava limitado, circunscrito às fronteiras geográficas e/ou institucionais pode agora corresponder à amplidão, admitindo um caráter universal e adimensional que contribui para a formação do processo de mundialização como “um fenômeno social total que permeia o conjunto das manifestações culturais” (ORTIZ, 1994, p.30). Contudo, as imagens que compõem as representações binárias da cidade correspondem

apenas a uma extensão dos territórios de uso do homem. Por elas, o navegante da internet pode perceber e, de algum modo, participar de ações no local, mas sem experimentá-lo.

As projeções dos espaços na internet devem ser antes compreendidas como locais de socialidade, onde se pode enfatizar a construção de sentidos e de significados junto aos grupos culturais. Desse modo, esse ambiente comporta-se como um dispositivo comunicacional capaz de incitar o surgimento de práticas sociais voltadas para a disseminação de expressões culturais e de valores locais ao mesmo tempo em que propõe o surgimento de construções culturais inéditas, corroborando para a reconfiguração das identidades desses locais digitalizados.

A estrutura comunicativa da rede não representa um caminho que regula diretamente o pensamento e as ações humanas. Ela orienta apenas a comunicação que tornará a aceitação de determinadas mensagens e informações mais prováveis do que outras. É o sentido dado a conjuntos de mensagens que delimita os campos de comunicação (listas de discussão, consultas, sites, chats etc.) enquanto sub- ou microssistemas sociais. (STOKINGER, 2001, p.110)

Assim sendo, pode-se apontar que a própria estrutura comunicativa da rede, em essência, já induz à democracia, afinal, é o próprio internauta quem escolhe e delimita as suas ações *on-line*, construindo os seus horizontes e limites informacionais e operacionais, o que vai dar sentido às suas vivências nessa ambiência ciberespacial. Como alerta Castells (2003, p. 120) “a internet não pode fornecer um conserto tecnológico para a crise da democracia”. Contudo, deve-se insistir que a utilização dessa extensão territorial contribua para a promoção de benefícios junto às localidades digitalizadas, em contrário, representaria um uso abstrato dos recursos tecnológicos.

Palacios (2004) aponta fatores que podem traduzir as expectativas sobre a interferência da internet nas relações sociais e econômicas. Transparência administrativa e orçamentária, participação, democracia direta, desburocratização, acesso à informação e a programas alternativos de educação e lazer são possibilidades propostas por esse espaço comunicacional que podem incitar uma efervescência social mais justa e mais humana. E, nesse sentido, essa comunicação virtual seria um dispositivo eficiente junto à divulgação e ao fortalecimento da cultura local, à criação de novos laços comunitários e de vizinhança, além de comportar-se como fator de ampliação das lutas contra a exclusão social, constituindo, então, um processo de regeneração do espaço público.

Para tanto, é preciso pensar formas adequadas de se propor, na rede, ações políticas, econômicas, educacionais, informativas, interativas e quaisquer outras componentes do

cotidiano, cogitando um alargamento da democracia na sociedade. Nesse sentido, compreende-se com Bobbio (1997) que o desenvolvimento da democracia está vinculado à sua transição da esfera política (em que o indivíduo é concebido como cidadão) para a esfera social (na qual o indivíduo é reconhecido por seu *status*). Assim sendo, pode-se inferir que o tratamento dado à política na rede deve circunscrever-se a um aspecto cultural através do qual se propõe uma melhor organização da sociedade, privilegiando as perspectivas e as reivindicações dos grupos culturais. Nesse caso, além dos atos elaborados por representatividades eleitas pela população também as ações e protestos característicos de grupos com identidade de resistência e de projeto⁵ devem caracterizar-se como expressões políticas contemporâneas que fomentam uma efervescência social democrática.

Uma vez conquistado o direito à participação política, o cidadão das democracias mais avançadas percebeu que a esfera política está por sua vez incluída numa esfera muito mais ampla, a esfera da sociedade em seu conjunto, e que não existe decisão política que não esteja condicionada ou inclusive determinada por aquilo que acontece na sociedade civil. (BOBBIO, 1997, p. 156)

As ações políticas, portanto, comportam-se como manifestações culturais nas quais os cidadãos não apenas buscam por seus direitos, mas também procuram espaços para reafirmarem seus pensamentos e propostas. Por essa perspectiva, pensar em uma democracia contemporânea, como assinala Marques (2003), consiste na tentativa de se promover o acesso e a participação coletiva junto às tomadas de decisões referentes aos destinos dos espaços, envolvendo os sentimentos e interesses da população que participa e compõe o cenário social.

Nessa era da cibercultura, então, a organização do urbano enquanto uma cidade virtual pode constituir-se como um espaço de extensão das ações democráticas. Não se trata da elaboração de um novo tipo de democracia, mas da utilização das ferramentas e características do meio hipertextual bem como da adequação das categorias de atitudes *on-line* junto aos processos de desburocratização, clareza orçamentária e administrativa entre outros fatores esclarecedores da atualidade do local. Deve-se, também, possibilitar e estimular o indivíduo social a participar das decisões futuras da comunidade em que convive, considerando o processo de mundialização da cultura, em que podem entrar em sinergia e concordância, as

⁵ De acordo com Castells (1999b), a identidade legitimadora é referente ao grupo que impõem as normas de conduta social, identidade de resistência vai caracterizar os grupos que se opõem diretamente às determinações do grupo legitimador (como os sindicatos, MST), enquanto o grupo que tenta modificar suas situação e posição social, pensando em uma futura redefinição dos seus aspectos internos e de sua função na sociedade (como o feminismo, movimento gay)

comunidades de interesses, envolvendo todos aqueles que se interessam e/ou se identificam como o local, e as comunidades de lugar, que abarca aqueles que participam efetivamente das ações no local, constituindo-se como membros atuantes e dinamizadores .

As cidades virtuais possibilitam, através dos grupos de discussões, momentos de argumentação racional sobre temas de interesses coletivos. Nesses *chats e fóruns*, o cidadão não é representado, mas pode com suas próprias palavras expor e compartilhar com o mundo suas indignações e reivindicações de forma direta, sem interlocutores. Essa interatividade característica da internet, permite o estabelecimento de uma *esfera pública virtual*.

Marques (2003, p. 189) observa que “diferentes pontos de vistas e soluções a determinados problemas podem ser colocados neste âmbito de discussão, o que favorece a integração de idéias (isso acaba se relacionando à noção de inteligência coletiva de Lévy)”. Nesse sentido, aponta-se que este média pode contribuir para a fomentação de ações políticas com abrangência até mundial, como se pode citar os *'flash mobs'*, movimentos sociais instantâneos organizados a partir da rede ou mesmo as práticas mais comuns de ciberativismo voltadas para colaborar com as lutas principais de grupos com identidade de resistência e de projeto como no caso do grupo de Gays, Lésbicas, Bissexuais e Transgêneros, de grupos étnicos ainda discriminados, como o indígena e de qualquer minoria social.

Os movimentos sociais do século XXI, ações coletivas deliberadas que visam à transformação de valores e instituições da sociedade, manifestam-se na e pela Internet. O mesmo pode ser dito do movimento das mulheres, vários movimentos pelos direitos humanos, movimentos de identidade étnica, movimentos religiosos, movimentos nacionalistas e dos defensores/proponentes de uma lista infindável de projetos culturais e causas políticas. O ciberespaço tornou-se uma *ágora* eletrônica global em que a diversidade da divergência humana explode numa cacofonia de sotaques. (CASTELLS, 2003, p.115)

Assim, as movimentações sociais a partir da rede podem propor junto a uma nova cidadania uma atenção voltada para a redefinição da esfera pública. Nesse sentido, estas ações acabam por entrelaçar aspectos diversos da atuação humana. A própria estrutura rizomática da rede compreende uma maior interação de atividades sociais. Assim, associando o entendimento sobre *esfera pública virtual* e sobre grupo cultural pode-se inferir que a interação *on-line* ultrapassa o domínio da cidadania, em seu sentido literal, penetrando em questões econômicas, educacionais, informacionais, entre outros aspectos e peculiaridades, que fomentam a dinâmica dos locais.

Aspectos para a digitalização dos espaços

Diversas são as tentativas de digitalização das cidades e são também várias as referências virtuais de uma cidade, cujas fronteiras ultrapassam o aspecto geográfico, como ocorre em grande escala com as cidades turísticas. Contudo, muitas dessas representações não exploram e nem sequer sinalizam a totalidade de aspectos que compõem a dinâmica local. Afinal, a cidade é uma totalidade de ações e de aspectos, na qual conflitos e harmonias; problemas e soluções compõem a sua ambiência.

Desta forma, não é tarefa fácil digitalizar uma cidade e devemos ter em mente esta complexidade para que a cidade digital não seja apenas uma metáfora simplificadora. O design deve explorar o potencial de conexão entre as pessoas e evitar ser uma simples transposição espacial do espaço. O modelo não deve ser substitutivo, nem transpositivo, mas complementar. De certa forma, as cibercidades devem insistir em formas de *multiplicar você*, já que podem ampliar o poder da ação a distância (teleação) e potencializar a emergência de redes de socialidade locais e empáticas. (LE MOS, 2001, p. 17)

De fato, como notificado por Graham (2002), muitos municípios e companhias privadas estão atualmente estendendo-se para o ciberespaço da internet. Contudo, pode-se apontar que a grande maioria dessas projeções funciona apenas como '*uma banquinha de revistas na esquina*' não promovendo debates públicos nem a prestação de serviços à comunidade cível. Palácios (2004) observa que essa maioria funciona como folhetos destinados a vender serviços turísticos, cuja preocupação é fornecer informações sobre as características ambientais, festivas e folclóricas do local, exibindo paisagens e atrações noturnas.

Como projetar, então, os espaços públicos nesse universo sem fronteiras? Como as cidades virtuais podem proporcionar, ao navegante, processos interativos sem o seu deslocamento físico? Como essas projeções podem contribuir para o desenvolvimento e organização do espaço urbano e como podem promover o maior fluxo de informações, de capitais e de pessoas?

A cidade virtual deve exprimir o senso do local a partir da codificação simbólica das ações reais desenvolvidas no espaço físico, sem que haja omissão dos aspectos não organizados ou das regiões periféricas, mas, ao contrário, deve apresentar perspectivas de soluções para essas questões bem como a capacidade do local em resolver eventuais problemáticas imprevisíveis. Afinal, não existe organização capitalista sem conflitos sociais,

econômicos e políticos, por menores e menos significantes que sejam. Não se deve pensar a digitalização das cidades sem situá-las no âmbito planetário como forma de reconhecimento e legitimação de uma nova fase inaugurada pelo capitalismo. Esse processo revela o caráter civilizatório desse sistema, o que para Roedel (1999, p.109) corresponde “à sua capacidade de impor novos valores e/ou assimilar antigos traços culturais e denotar a eles novos sentidos mais adequados à globalização”.

A digitalização de uma cidade deve, portanto, evidenciar seus planejamentos estratégicos e em longo prazo, configurando sua dinâmica cultural de modo que esta possa ser compreendida por meio de leituras como prática semiótica, isto é, uma leitura que se completa pela interação entre os elementos lingüísticos e contextuais (texto, imagem e som), permitindo ao cibercidadão um entendimento imediato daquilo que está sendo informado. Afinal, como acentua Ferrara (1996), cultura e representações, cultura e signo constituem um todo coeso que precisa ser entendido para que seja atingido o significado de uma dada realidade, ainda que contraditória.

Também se deve buscar esse entendimento para se propor a intensificação da circulação de informações, de capitais e de pessoas no local, pois a cidade virtual constitui-se como um ‘*espaço de fluxo*’ (Castells, 1999a) nesse período de cibercultura, devendo, então, intensificar a dinâmica do local e de todos os seus aspectos, inclusive as trocas entre os cidadãos bem como a ocupação dos espaços concretos da cidade. Por essa perspectiva, compreende-se como as cidades virtuais podem cooperar para os processos de mutação das identidades locais bem como para os processos de hibridismo cultural e para a emergência de um multiculturalismo, onde se pode, de fato, perceber o respeito à alteridade e a aceitação das diferenças, ao menos de modo virtual, mas este pode ser um caminho (e uma contribuição da cibercultura) para a construção de uma sociedade mais justa e mais humana.

Portanto, a busca pela melhor forma de transpor a cidade para o espaço virtual da internet deve partir tanto do imaginário, que paira sobre o local, quanto dos aspectos que compõem o seu cotidiano, relevando as perspectivas e necessidades dos cidadãos com relação ao uso do meio. Em Lemos (2001), apreende-se três modelos de cidade virtual – ‘*grounded cyberscity*’, ‘*non-grounded cyberscity*’ e ‘*metaphorical cyberscity*’ – que adequadas às características do local a ser virtualizado, podem instaurar processos comunicacionais mais ágeis, fomentar ações mais democráticas e permitir aos navegantes uma percepção o mais aproximada possível da dinâmica do local.

O primeiro modelo, as *cidades virtuais enraizadas* em espaços urbanos concretos, “tem finalidades mais diversas, desde a ampliação do espaço público, passando pela consulta

a bancos de dados, à criação de comunidades através de fóruns e *chats*, até a possibilidade de fazer compras em shoppings *virtuais* e se entreter” (LEMOS, 2001, p.). Como um exemplo bem sucedido dessas cidades enraizadas, tem-se a Aveiro Cidade Digital (www.aveiro-digital.pt). Esse modelo busca mobilizar a sociedade com projetos de intervenção no espaço concreto, sugeridos pela própria comunidade, por meio de quiosques públicos, acesso a escolas e bibliotecas, incluindo também várias iniciativas culturais. Representa uma tentativa de incorporar tecnologias de comunicação à sociedade, fomentando um processo de convergência tecnológica capaz de promover igualdade de oportunidades e o acesso público e universal à informação. Este modelo depende principalmente da iniciativa pública.

O segundo modelo, o *non-grounded cybercity*, geralmente fornece informações turísticas e culturais de uma cidade, servindo como um guia, a exemplo das cidades dos portais TERRA, UOL e AOL. Trata-se da enumeração de dados e paisagens, sem preocupação em exprimir a dinâmica do local.

Exibem paisagens exóticas ou o brilho dos néons, tentando-nos com os prazeres da noite e da boa mesa, atraindo-nos para shows folclóricos ou visitas a museus e galerias de arte, anunciando saudáveis caminhadas por aventureiras trilhas tropicais ou relaxamento total em luxuosos *spas* cercados de montanhas nevadas. (PALÁCIOS, 2004)

Esse modelo é pertinente por apresentar informações rápidas e precisas, mas não é suficiente para atender perspectivas de agilização das ações da população local a partir da internet. Ainda, como poderiam descrever cidades, pensado em aspectos que fomentam uma dinâmica social um tanto complexa? Então, o que enfatizar? As paisagens naturais, os centros históricos, os espaços para eventos? As problemáticas sociais? Ou deve-se organizar a cidade na forma de *links* pontuados em seqüência, onde poucos internautas têm paciência de abrir um por um? Esses questionamentos valem também para o terceiro modelo, o *metaphorical cybercity*, que não representa nenhuma cidade real, apenas assemelha-se a uma cidade na construção das informações, constituindo metáforas da cidade, como o são os *sites* do *Geocities*.

Contudo, considera-se que a cidade virtual pode propor aos atores sociais novas atitudes voltadas para a complementação entre o território geográfica e politicamente definido e o espaço da inteligência coletiva – o ciberespaço. Afinal, como pontua Giddens (2003), é impossível atuar na contemporaneidade com as esferas políticas, econômicas e sociais dissociadas. Estas devem formar um tripé interdependente, em que deve se basear a

administração pública. A esse tripé, devem estar associados os meios de comunicação, que podem apresentar uma dupla relação com a democracia, atuando tanto como veículo de dominação quanto como espaço de discussão e banalização das ações tecnocráticas.

O gerenciamento de informações empresariais pela rede

A discussão em torno das especificidades culturais na internet aponta para o fato de que as atuais projeções e movimentos sociais no (e pelo) meio estão fomentando junto a empresas uma prática de comércio e prestação de serviços eletrônicos cada vez mais customizados. Em *sites* voltados para a prática do ciberativismo, como o *site* oficial do grupo *gay* de Portugal (www.portugalgay.pt), por exemplo, evidencia-se a comercialização de uma série de produtos de consumo para os usuários daquele espaço bem como a possibilidade de reservas de diárias em hotéis e de bilhetes para shows e festivais, entre outros serviços. Essa prática cooperativa do *portugalgay* representa uma nova conjuntura organizacional das empresas e uma nova forma interativa destas como seus fornecedores, consumidores e concorrentes.

Nesse sentido, assinala-se com Castells (2003) que a utilização da rede como forma organizacional da empresa afeta todo o seu processo de criação, de troca e de distribuição de valor, fazendo emergir uma nova configuração sociotécnica, cuja compreensão é indispensável para o êxito empresarial. O autor observa que a *empresa da (e na) rede* corresponde a uma agência de atividade econômica estruturada em torno de projetos empresariais específicos, que devem apresentar flexibilidade e adaptabilidade voltadas para uma economia global, na qual se evidencia uma demanda em constante modificação, por isso a necessidade de incessantes inovações e da disponibilização de informações rápidas, precisas e direcionadas, que devem implicar na redução dos custos, eficiência e satisfação do consumidor.

Para tanto, a empresa virtual pode incluir uma quantidade infinita ou limitada de componentes, dependendo das operações e transações desenvolvidas, que podem estar atuando tanto em esfera global quanto em esfera local. Nesse sentido, quanto mais houver interatividade e personalização dos serviços, melhor a qualidade e o ajustamento entre a empresa e o seu público (consumidores e fornecedores) no processo empresarial. O bom gerenciamento desses fatores, por sua vez, permite uma maior administração da flexibilidade de modo que, enquanto é mantido o controle das operacionalizações e transações empresariais pode-se ampliar o alcance do mercado consumidor bem como se pode diversificar a

composição da empresa (oferecendo novos produtos e serviços, o que demanda novas relações).

Esses aspectos estão atrelados também ao reconhecimento da empresa no mercado consumidor e na sua boa relação com o público, resultantes do uso adequado da marca da empresa junto à sociedade. Indubitavelmente, a melhor maneira de se manter uma boa imagem é manter a alta satisfação do cliente, considerando desde o momento de acesso à empresa *on-line*, passando pela execução da compra ou aquisição do serviço virtual, até o momento em que o cliente utiliza o bem ou o serviço adquirido. Mas como propor a satisfação do cliente, partindo desses três âmbitos (acesso, compra/solicitação de serviços e utilização do produto)?

É importante, para tentar responder à questão proposta, incitar uma discussão sobre as comunidades virtuais. Considera-se, a princípio, que as ações na rede geralmente estão envoltas no processo de constituição de comunidades virtuais e que os membros desses espaços são os principais divulgadores de artefatos dos interesses comuns, quando não são eles mesmos, os selecionadores de seus caminhos virtuais. Isso não implica em uma organização planetária na forma de um comunitarismo exacerbado. Assim como frequentadores de um determinado bar do centro da cidade não necessariamente se conhecem nem interagem entre si, membros de uma mesma comunidade virtual podem não ter relação nenhuma, mas têm as mesmas preferências e tolerâncias, embora se reconheça que a internet parece ter um efeito positivo sobre a interação social.

Contudo, é importante atentar, conforme Castells (2003), que os estudos sobre comunidades virtuais ainda não são suficientes para se chegar a um posicionamento contundente sobre interação social. Mas essa não é o centro da presente discussão. Interessa, por hora apontar, com base na compreensão do mesmo autor, que essas comunidades constituem redes de laços interpessoais capazes de proporcionar socialidade, informação, apoio mútuo e um senso de integração e identidade cultural. Nesse sentido, a busca por informações, em uma determinada comunidade, pode possibilitar uma certa compreensão das atividades preferenciais dos usuários. Ainda, o estudo sobre os aspectos que compõem a dinâmica da comunidade virtual, que representa um estudo sobre a identidade cultural, contribui para o delineamento das principais características do referido grupo.

Esse estudo pode ser realizado a partir da observância sobre os temas em debates, dos principais *links* disponibilizados, também a partir da frequência de visitas aos espaços virtuais, entre outros aspectos. Estudos sobre as características identitárias das comunidades virtuais podem contribuir para um processo de produção customizada, na qual o produto final

é adaptado ao consumidor individual, o que contribui para a redução dos custos com a produção e a distribuição.

Caminhando nessa perspectiva de melhoria e potencialização das ações bem como admitindo que a comunidade virtual permite uma relação direta entre aspectos políticos, econômicos e sociais, pode-se evidenciar a importância dessas representações binárias junto ao desenvolvimento das cidades em seus espaços físicos, o que pode culminar, então, na melhor estruturação de suas funções e aspectos. É por essa perspectiva que se considera que as comunidades virtuais devem estar organizadas na forma de uma cidade virtual, onde governantes, empresas e cidadãos podem circular livremente, emitindo suas opiniões e agrupando-se conforme interesses específicos que podem dinamizar a dinâmica dos grupos culturais. Assim ratifica-se que as organizações sociais que constituem um território geográfico e político devem estar interligadas na rede mundial, explorando, ao máximo, as características e categorias de atitudes da internet.

Por fim, deve-se meditar que essa interação social na e pela rede pode constituir-se como um processo de democratização da democracia. Para Giddens (2003) este processo corresponde a uma forma de aprofundamento da própria democracia, no qual propõem o descentramento efetivo do poder, criando medidas anticorrupções efetivas em todos os níveis. Assim, devem estar atreladas a esse processo, uma reforma constitucional e a promoção de maior transparência das questões políticas. Isso implica na busca de procedimentos democráticos alternativos, principalmente quando estes podem contribuir para uma maior interação entre políticos, empresários e a vida cotidiana da população, daí a importância de se pensar na projeção dos locais no ciberespaço da internet. Contudo, deve-se enfatizar que esse processo, embora transnacional, deve estar embasado pelas necessidades e especificidades locais.

Considerações finais:

A internet, indubitavelmente, é um meio capaz de potencializar as ações, pondo em sinergia grupos sociais com aspectos peculiares e interesses divergentes, se forem explorados devidamente as suas características e categorias de atitude bem como se forem delimitados conteúdos que possam apresentar uma ideia sobre a dinâmica do local, envolvendo suas peculiaridades socioeconômicas. A interação dos ciberistemas aos sistemas físicos deve funcionar no sentido de desenvolver, junto ao usuário, uma mentalidade sobre o espaço o mais próximo possível da sua dinâmica. Essa representação do espaço e do tempo pode permitir a interpretação do cotidiano e com ele a compreensão da cultura e, continuamente, os

novos valores e signos decorrentes do multiculturalismo e dos hibridismos que cooperam para as alterações na dinâmica dos grupos culturais.

Por essa perspectiva, compreende-se que essa prática comunicacional pode contribuir para a reestruturação dos sistemas existentes, a medida em que pode propor a governos empresários e cidadãos as mesmas possibilidades de acesso à informação e, conseqüentemente, de movimentação. Nesse sentido, observa-se que a identidade contemporânea e a memória local são elementos imprescindíveis à identificação de uma região e de suas potencialidades na esfera global, afinal o meio tem um alcance mundial. Contudo, compreende-se que é preciso uma atuação política competente junto à organização dos espaços bem como a realização de debates públicos e acadêmicos que promovam a integração popular, evidenciando a prática da democracia.

Por fim, admite-se que, nessa atual conjuntura, a internet ultrapassa os limites sociais atribuídos aos meios de comunicação, confundindo-se com a própria organização social. Afinal, este meio está comportando-se com o centro de toda a movimentação cultural na contemporaneidade, constituindo-se como a base das novas formas de relações sociais, penetrando nas esferas políticas, empresariais e, principalmente, nas relações humanas. Assim pode-se considerar que as transformações dessa atual sociedade estão vinculadas ao modo como as organizações estão interagindo na rede e processando o recebimento e direcionamento de informações, o que ratifica a denominação da contemporaneidade já popularizada como *sociedade em rede*.

Referências bibliográficas:

BOBBIO, Norberto. **Estado, governo e sociedade. Para uma teoria geral da política**. 6 ed. São Paulo: Paz e Terra, 1997.

CASTELLS, Manoel. **A sociedade em rede**. 2 ed. São Paulo: Paz e Terra, 1999 a

_____. **O poder da identidade**. 2 ed. São Paulo: Paz e Terra, 1999b

_____. **A Galáxia da internet: reflexões sobre a internet, os negócios e a sociedade**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2003.

_____. **Internet e sociedade em rede**. IN: MORAES, Denis de (Org.). Por uma outra comunicação. Mídia, mundialização cultural e poder. 2 ed. Rio de Janeiro: Record, 2004.

COSTA, Moabe Breno Ferreira. **Revolução digital e turismo: a reconfiguração dos espaços e das ações no desenvolvimento das cidades turísticas**. IN: LEMOS, André (org). Cibercidade. A cidade na cibercultura. Rio de Janeiro: E-papers, 2004. p. 291-312.

_____. **Ciberativismo gay e o fomento a um segmento turístico voltado para a inclusão social.** IN: VIII Encontro Nacional de Turismo com Base Local - ENTBL. Curitiba, 2004.

FERRARA, Leocrécia D'Alessio. **O turismo dos deslocamentos virtuais.** In YAZIGI, Eduardo; CARLOS, Ana Fani Alessandri; CRUZ, Rita de Cássia Adriza. Turismo, espaço, paisagem e cultura. 3ª ed. São Paulo: Heicitec, 2002.

GIDDENS, Anthony. **Mundo em descontrolado: o que a globalização está fazendo de nós.** 3 ed. Rio de Janeiro: Record, 2003.

GRAHAM, Stephen. **Cyberspace and the city** In: www.ncl.ac.uk/cut/docs/cspace.doc
Acesso em 25 de outubro de 2002.

HABERMAS, Jürgen. **Técnica e ciência como ideologia.** Lisboa: Edições 70, 1968.

HORAN, Thomas A. **Digital Places: building our city of Bits.** Washington: Urban Land Institute, 2000.

LEMOS, André. **Cibercidades.** In: LEMOS, André & Palácios, Marcos. As janelas do ciberespaço. Porto Alegre: Sulina, 2001, p. 9-38.

_____. **Cibercultura. Tecnologia e vida social na cultura contemporânea.** Porto Alegre: Sulina, 2002.

LÉVY, Pierre. **O que é o virtual.** São Paulo: 34, 1996b

_____. **Cibercultura.** São Paulo: 34, 1999

MARQUES, Francisco Paulo Jamil Almeida. **Da conversação pública em termos digitais: horizontes e provocações sobre a validade de uma esfera pública virtual.** In: LEMOS, André e CUNHA, Paulo (Orgs.). Olhares sobre a cibercultura. Porto Alegre: Sulina, 2003.

MAFESSOLI, Michel. **O tempo das tribos. O declínio do individualismo nas sociedades de massa** 2 ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 1998.

ORTIZ, Renato. **Mundialização e cultura.** São Paulo: brasiliense, 1994.

PALÁCIOS, Marcos. **Mito e potência das cibercidades.**
In: www.2.correioweb.com.br, Acesso em 15 de novembro de 2004.

ROEDEL, Hiran. **Notas a cerca da globalização: a cidade do Rio de Janeiro n Virada do século.** IN: RUBIM, Antônio Albino Canelas; BENTZ, Ione Maria Ghislene; PINTO, Milton José (Orgs.). **Comunicação e sociabilidade nas culturas contemporâneas.** Petrópolis: Vozes, 1999.

STOCKINGER, Gottfried. **A interação em ciberambientes e sistemas sociais.** In: LEMOS, André e PALÁCIOS, Marcos (Orgs.). Janelas do ciberespaço: comunicação e cibercultura. Porto Alegre: Sulina, 2001. p.105-125.

VIRILIO, Paul.. **O espaço crítico e as perspectivas do tempo real.** São Paulo; 34, 1993.