



Comunicação e Sociabilidade *On-line*: análise de uma Comunidade Virtual de Turismo¹

Renata Francisco Baldanza²

Universidade do Estado do Rio de Janeiro - UERJ

Nelsio Rodrigues de Abreu³

Universidade do Estado de Alagoas – UFAL

Resumo: Este artigo objetivou analisar a formação de comunidades virtuais como nova forma de interação e sociabilização no ambiente virtual, abordando questões inerentes à sociabilidade como pertencimento, cooperação e conflitos. Para tanto, realizou-se uma pesquisa de característica exploratória qualitativa, onde os dados foram coletados mediante a realização de observação e entrevistas em profundidade, e analisados e interpretados com auxílio do referencial teórico, por meio de análise de discurso, buscando compreender melhor este fenômeno. Percebemos na comunidade pesquisada (Mochileirosbr), um alto grau de cooperação, e acreditamos que os conflitos ali existentes, não comprometem a coesão do grupo, uma vez que possíveis divergências foram consideradas como algo benéfico, e que acrescentam ao debate foco da comunidade.

Palavras-chave: Ciberespaço; Sociabilidade; Pertencimento; Cooperação; Conflitos.

1. Introdução

As novas tecnologias de comunicação têm provocado alterações consideráveis em diversos aspectos que compõem a base da sociedade, entre os quais chama a atenção uma nova organização comunitária: as comunidades virtuais. Essas comunidades estão potencializando a sociabilização neste novo ambiente, uma vez que permitem a comunicação constante entre as pessoas distantes geograficamente facilitando a interação, mesmo que ainda de forma limitada e desprovida de algumas expressões específicas das interações face a face.

Este artigo objetivou compreender algumas dinâmicas de interação características das comunidades virtuais, evidenciando o processo de comunicação nesse contexto. Para tanto, buscamos descrever e analisar a participação e interação/comunicação estabelecida por membros de uma comunidade virtual, evidenciando aspectos característicos da sociabilidade presencial como sentimento de pertencimento, cooperação e conflitos.

Como objeto de estudo, elegemos os indivíduos considerados membros ativos de uma comunidade virtual voltada para o turismo. Para maior delimitação, escolhemos uma

¹ Trabalho apresentado ao NP Tecnologias da Informação e da Comunicação, do VII Encontro dos Núcleos de Pesquisa da Intercom.

² Renata Francisco Baldanza - Mestre em Comunicação pela Universidade do Estado do Rio de Janeiro – UERJ, e Graduada em Filosofia pela Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras Santa Marcelina – FAFISM. Desenvolve pesquisa na área de ‘Novas tecnologias e Cultura’. Endereço eletrônico: renatafrans@yahoo.com.br

³ Nelsio Rodrigues de Abreu - Doutor em Administração pela Universidade Federal de Lavras – UFLA e Mestre em Administração pela Universidade Federal de Alagoas – UFAL. Desenvolve pesquisa na área de ‘Novas tecnologias e Comunidades Virtuais’. Endereço eletrônico: nelsio@gmail.com



comunidade virtual⁴ da categoria ‘mochileiros’, uma modalidade típica do turismo de aventura, que possui uma média de postagens de mensagens satisfatória para o que se pretendeu analisar na pesquisa, e de pouca variabilidade durante o ano. Embora o foco da pesquisa seja a interação e sociabilidade em comunidades virtuais, pretende-se com este delineamento, maior homogeneidade no que se refere à interesses e posicionamentos.

Para atingirmos todos os objetivos e para um melhor desenvolvimento, a pesquisa empírica foi dividida em três etapas. Na primeira etapa, realizamos uma coleta inicial de dados sob forma de observação oculta⁵ da troca de mensagens entre os membros da comunidade virtual. Para tanto, baseando-se em pesquisas anteriores, traçamos algumas categorias que serviram de parâmetro para elaboração de um roteiro para auxílio no processo de observação, e são evidenciadas e discutidas posteriormente. Na segunda etapa, realizamos entrevistas em profundidade⁶. De acordo com a metodologia proposta, analisamos os dados com base nas técnicas de análise de discurso, baseando-se em autores como Dijk (2004), e tendo como apoio o referencial teórico estabelecido. Para analisar o conteúdo das mensagens trocadas pelos participantes da comunidade, bem como suas entrevistas, utilizamos critérios qualitativos.

2. Sociabilidade e Interação Humana: Norteamentos e Transfigurações

Entremeando nos estudos sociais que se ocupam da análise do processo de sociabilidade, bem como de seus possíveis conceitos, podemos apresentar diversas concepções sobre o termo. Simmel (1997, p. 126) define sociabilidade como “uma ‘forma pura’ de interação, ou uma ‘forma lúdica de socialização’, onde ocorre um jogo livre de interdependência entre os indivíduos”. Deste modo, a sociabilidade é a “forma de interação social liberta do conteúdo ou da substância, uma vez que não possui um fim definitivo, nem conteúdo, e nem resultado fora dela mesma”.

⁴ A comunidade é denominada “mochileirosbr”. No momento inicial da pesquisa possuía 205 associados, tendo sido criada no ano de 2003. Como possibilidade de integração de seus membros, oferece como recursos principais, um espaço para debate, onde todos os cadastrados recebem por *e-mail* as mensagens postadas, enquetes, agenda, links relacionados à *sites* turísticos bem como um espaço para inserção de fotos das viagens dos membros participantes.

⁵ A observação do debate entre os usuários da comunidade se estendeu entre os meses de janeiro a dezembro de 2006, totalizando 12 meses de acompanhamento. Essa observação foi realizada de forma oculta (APOLINÁRIO, 2006), sem participação direta da pesquisadora, a fim de não interferir no andamento normal das interações, bem como não inibir os participantes de quaisquer reações que pudessem caracterizar as variáveis observadas. Podemos classificar o método como uma observação “não-participante”, onde “o pesquisador não interage com os sujeitos observados. [...] O pesquisador pode estar totalmente oculto e os sujeitos ignorarem a observação – neste caso denominada oculta ou não-obtrusiva” (APOLINÁRIO, 2006, p. 135). Devido à escolha desta modalidade, optamos por preservar a identidade dos membros nos trechos das postagens retiradas do fórum de debate.

⁶ As entrevistas foram marcadas previamente com os membros que concordaram em nos fornecer dados para que pudéssemos nos embasar para esta discussão. O instrumento utilizado foi o programa de mensagens instantâneas MSN. As entrevistas foram realizadas no período de dezembro/2006 à janeiro/2007. A comunidade possui cerca de 31 membros considerados “ativos” (possuem frequência mínima de uma postagem mensal). Desses 31 membros, 15 concederam entrevistas.



Na visão de Maffesoli (1985, p. 17) a “sociabilidade é uma expressão cotidiana e tangível de solidariedade e apresenta-se como um aspecto fundamental do estar junto”. Esse processo seria motivado pela necessidade de pertencimento afetivo que emerge no interior dos indivíduos. Uma necessidade de “estar junto”, mas sem compromisso, já que o obrigatório já é realizado. Maffesoli (2006) salienta que atualmente há uma renovada busca por pertencimento no indivíduo e a ausência de um todo moral que o identifique, o faz procurar preencher-se através de laços emocionais. Essa necessidade faz com que o indivíduo contemporâneo se una em redes de grupos por afinidade, de caráter efêmero e emocional.

Autor que preocupou-se significativamente com a teoria envolvendo questões sobre a sociabilidade, Martin Buber em sua obra *Eu e Tu*, destacou a filosofia da relação, que é ponto central de toda sua reflexão. Para Buber (2001, p. 43)

o fato primitivo é a relação [...]. O escopo último é apresentar uma ontologia da existência humana, explicitando a existência dialógica ou a vida em diálogo. [...] As principais categorias desta vida são palavra, relação, diálogo, reciprocidade como ação totalizadora, subjetividade, pessoa, inter-humano.

Neste ponto, apontamos a ênfase de Habermas no processo comunicativo das interações. “A comunicação apresenta-se primordialmente como o modo pelo qual transmitimos e reproduzimos nosso mundo da vida. [...] O processo comunicativo das interações simples e das práticas sociais deriva do pressuposto de que é a linguagem que torna possível o entendimento intersubjetivo” (HABERMAS, 2003, p. 164-168).

Já a sociabilidade contemporânea, tem como uma de suas marcas a mobilidade, que mesmo virtualmente atravessa fronteiras geográficas, culturais, hierárquicas, e que é capaz de estabelecer contatos com diversos e desconhecidos atores. Frente a essas transformações, “uma tentativa de vislumbrar o novo espaço que surge na contemporaneidade é na verdade pensar a possibilidade de se viver a sociabilidade sem o espaço moderno do civil, ao lado dos espaços vazios produzidos na modernidade” (MAIA, 2003, p. 12).

A sociabilidade em espaço virtual é relativamente nova, se pensarmos na trajetória social humana, e algumas características deste ambiente salientam como a internet vem transformando ainda mais o sentido de tempo e espaço na sociabilidade. Isso não quer dizer, afirma Castells (2003, p. 106) “que a sociabilidade baseada em lugar não exista mais, pois as sociedades não evoluem rumo a um padrão uniforme de relações sociais”. Contudo, podemos afirmar que a evolução rumo às relações destituídas de obrigações territoriais e presenciais estão cada vez mais presentes em nossa sociedade e tendem a se expandirem ainda mais.



3. Comunidades Virtuais como Microcosmos Sociais: Relações de Cooperação e Conflito

Teoricamente, a cooperação e os conflitos seguem por caminhos opostos. Enquanto a cooperação é responsável pelo desenvolvimento do sentimento de pertencimento, promovendo o bem estar do grupo e um confortável sentimento de segurança enquanto ‘comunidade’, o conflito normalmente é analisado como processo que causa ocasionalmente afastamento e discórdia entre o grupo. As situações de conflito são vistas como antagônicas e que perturbam a ação ou a tomada de decisão por parte da pessoa ou de grupos.

Tajra (2002), também aborda em sua obra esta dualidade, destacando que

os ambientes cooperativos proporcionam para os seus integrantes, sentimentos de segurança, liberdade individual, confiança mútua [...]. Caso ocorra a ruptura da escala comum de valores, esta relação deixa de ser cooperativa, proporcionando situações conflituosas, desfavoráveis (TAJRA, 2002, p. 59).

No entanto, Piaget busca começar a aproximar tais conceitos, e afirma que quando existe uma relação entre o eu e o nós, o eu é substituído pelo nós, e assim as ações e operações tornam-se interações ou formas de cooperação. “A dimensão coletiva permite que as interações modifiquem umas às outras, em busca de uma ação coordenada, dando-se a cooperação, que é identificada como um processo em ação” (PIAGET, 1973, p. 105).

Portanto, para que haja uma cooperação real, afirma Piaget (1973), são necessários a existência de uma escala comum de valores, a conservação dessa escala e por fim a reciprocidade na interação. Essas três condições de equilíbrio só acontecem em certos tipos de troca, ou seja, na cooperação. Suas condições não se viabilizam nas relações em que estejam presentes fatores de egocentrismo ou coação, que podem reverter-se em conflitos.

Neste sentido, Tönnies (1973) faz suas considerações acerca dos fatores que podem desencadear cooperação ou não, no interior das comunidades. É nas esferas das vontades comuns ou particulares que podem nascer desigualdades reais na comunidade. No entanto,

elas podem estender-se somente até um determinado limite, pois além desse limite cessa a existência da comunidade enquanto unidade de diferenças: de um lado, porque a força do direito pessoal torna-se muito grande e, conseqüentemente, sua ligação com a forçado direito geral torna-se indiferente e sem valor; de outro lado, porque a força própria torna-se muito pequena e sua ligação, irreal e sem valor (TÖNNIES, 1973, p. 101).

Na maioria das relações sociais, verificamos vestígios de conflitos e também de cooperação. Alguns teóricos⁷ como Louis Wirth, MacIver e Charles Page, garantem que sem

⁷ Maiores informações podem ser encontradas na obra **Comunidade e sociedade**: Leituras sobre problemas conceituais, metodológicos e de aplicação (1973), onde tais autores expressam seus pensamentos em capítulos distintos do livro.



conflitos e sem cooperação, não há porque se pensar em comunidade. Assim, se os indivíduos não cooperassem entre si, não existiria compartilhamento, que é a base da comunidade.

Não se pode negar que no sentido literal de ambas as palavras, os significados que denotam seguem direções opostas. Porém, estudos que se ocupam da análise da interatividade e sociabilidade nos grupos, apontam para uma direção diferente. Primo (2005, p. 41) defende esta idéia afirmando que “cooperação e conflito não se opõem. Pode-se até sentenciar que interagir é, pelo contrário, estar em conflito”. Desta forma elucida que

nem a cooperação é sempre intencional e frutífera, nem tampouco o conflito é constantemente prejudicial e aniquilador. Conflito e cooperação, por não serem extremos opostos, separados por um vazio abismal, só podem ser de fato separados conceitualmente. Pergunta-se: a discórdia entre colegas em um debate no ICQ sobre hipertexto que constroem para uma disciplina é cooperação ou conflito? (PRIMO, 2005, p. 44).

Kollock e Smith (1996) salientam que a tensão entre o indivíduo e a coletividade está na raiz do processo da cooperação, isto é, o que parece certo e conveniente para um, pode promover discórdia no grupo como um todo. Esse ‘dilema social’, é verificado nos grupos de interações presenciais, mas que pode ser adaptado nas relações oriundas do ciberespaço.

Baseando-se nestes pressupostos, observamos que em todas as formas de interação e sociabilidade, a cooperação e o conflito são base da coesão no grupo, uma vez que todos eles envolvem relações nas quais as diferenças se complementam, e sempre ocorrem as compensações. Deste modo, realizamos uma pesquisa de campo em uma comunidade virtual de turismo, objetivando ilustrar nossa discussão sobre a sociabilidade ocorrida nas comunidades virtuais, bem como algumas particularidades deste fenômeno.

4. A Comunidade Virtual de Turismo: Pé na Estrada ‘Mochileiros’

O universo das comunidades virtuais não pode ser jamais descrito de forma retilínea, e muito menos podemos traçar um perfil de características e padrões de interação de forma homogênea. Sabemos que assim como nas comunidades ‘tradicionais’, as comunidades virtuais possuem diferenças que circundam em torno das ideologias, atitudes, e ao mesmo tempo trazem características similares, como as relações sociais, de cooperação e de conflitos.

Nesta pesquisa, vale esclarecer que, para preservarmos os participantes da comunidade pesquisada, nos trechos colhidos nos fóruns de debates, os nomes são fictícios. Contudo, destacamos que a integridade dos diálogos sob todos os aspectos foi preservada.

Um dos primeiros aspectos observados na comunidade, foi a ampla ‘*contribuição com informações solicitadas*’ entre os membros. Verificamos que maioria das solicitações de ajuda



foram atendidas prontamente. Essa contribuição facilita a interação no grupo, e a percepção dos membros de que a cultura de ‘cooperar’ está presente, faz com o que o grupo responda rapidamente aos anseios dos demais. Isso solidifica a sociabilidade uma vez que seus membros têm a percepção de que podem contar uns com os outros. Assim, afirma um dos membros, *as pessoas são em geral muito cooperativas. Noto que há um grupo de pessoas que participam com mais frequência, no qual eu me incluo, e, no geral, vem delas a maior parte das respostas* (CARLA).

As ‘informações claras e precisas’ também são de fundamental importância para a manutenção da harmonia e cooperação entre os participantes. No caso do segmento da comunidade observada, isso se torna imprescindível, uma vez que os membros de modo geral, são turistas ou potenciais turistas, e necessitam dessas informações para que sua viagem seja bem sucedida. Um equívoco de interpretação pode ocasionar desgaste na viagem, causando maiores gastos e demais transtornos que podem transformar a experiência em algo frustrante.

Percebemos na comunidade pesquisada de modo geral, um alto nível nas especificações solicitadas. Ilustramos a partir dos trechos retirados do fórum de debate:

Robson Fala:

(11/04/2006)

Eu e um grupo de amigos estamos pensando em passar o feriado de Tiradentes em Paraty, e ficaria grato por toda e qualquer dica de hospedagem. [...]. Forte Abraço para a Galera

Elias responde:

(11/04/2006)

Paraty tem mais de setenta pousadas; se puder, opte pelas que ficam no Centro Histórico [...]: Pousada Pardieiro, do ator Paulo Autran (não aceita hóspedes com menos de 15 anos). Fica na Rua do Comércio, 74, tel.: 3371-1370; diárias de R\$ 145 a R\$ 280.

Mais antiga e um pouco menos luxuosa a Pousada Coxixo, de Maria Della Costa (que, ela sim, cuida de perto), tem 33 apartamentos, com diárias de R\$ 120 (baixa temporada) a R\$ 180 (alta). Rua do Comércio, 362, tel.: 3371-1568.

A Pousada do Sandy, no Largo do Rosário, 1, tel.: 3371-2100 e 0800-232100, é mais aconchegante ao vivo do que nos comerciais de cinema (seu proprietário é, também, dono da Paris Filmes). Diárias de R\$ 135 a R\$ 270 na baixa estação e de R\$ 175 a R\$ 310 na alta.

Quando inquiridos de forma direta nas entrevistas sobre qualidade das informações trocadas pelo grupo, os membros da comunidade virtual demonstram confiança nas informações passadas. Isso é um indício forte de que a colaboração está presente:

na maioria das vezes são experiências vivenciadas⁸ pelos membros dessa comunidade [...] são verdadeiras [...] Não são como um site próprio pra isso, como sites de

⁸ A questão da experiência vivenciada foi amplamente discutida em uma pesquisa de doutorado (ABREU, 2006), onde comprovou-se que a cooperação com as informações trocadas em comunidades virtuais de turismo servem como base para decisões no tocante à consumo de produtos e serviços turísticos, e são consideradas mais confiáveis do que as repassadas por agências do ramo, uma vez que as agências por vezes conduzem as informações de acordo com seus interesses. Já as



turismo etc, mas entendemos porque foram vivenciadas por estes, e provável que tb já tenhamos vivenciado algo parecido então nos são bastante claras, e quando a mesma não foi compreendida, pedimos nova explicação (MARCELO).

A ‘*percepção da continuidade do grupo*’, também é apontada como aspecto fundamental para a manutenção da cooperação entre seus membros. Baseando-se em algumas observações de estudos⁹ em comunidades virtuais, observamos que se a interação entre os membros do grupo não tiver uma constância, pode não ser útil cooperar. Isso pode ser percebido pelo grupo, por exemplo, analisando se as mensagens postadas mantêm uma média, ou se com o passar do tempo, o volume de mensagem decai significativamente e de forma progressiva. Isso enfatizada pelos entrevistados, que foram unânimes em responder que constantemente vêm movimentos no sentido de viabilizar essa continuidade, conforme alguns trechos elucidam claramente esta percepção:

considerando que a comunidade está ativa há mais de 2 anos e sem dar sinais de enfraquecimento, acredito que haja um desejo de continuidade, sim (CARLA).

Creio que se criam grupos como uma família e esta tenta prosperar. [...] esta família apesar de eventuais conflitos ou longos períodos de ausência, procura sempre a manutenção deste relacionamento (JORGE).

Nós precisamos destas informações, no caso da comunidade os participantes são aventureiros, e aventura sem informação normalmente é enrascada, tem gente que pára de viajar, mas tem tb os que iniciam. É uma necessidade, isso fará com que sempre haja essas comunidades (MARCELO).

Quando questionada sobre a crença de que um dia o grupo poderia terminar, a entrevistada é enfática: *acho praticamente impossível (PATRÍCIA)*. Demais participantes também demonstraram não acreditar no possível término da comunidade e destacamos uma observação: *o assunto é inesgotável e os participantes acabam sendo substituídos (JORGE)*.

O ‘*sentimento de pertencimento*’ do membro faz com que este se sinta parte do todo, e isso resulta no fortalecimento dos laços sociais que também podem ser apontados como facilitadores da cooperação, à medida que constatamos que quanto maior os laços sociais, maior a predisposição à colaboração. No que se refere à comunidade estudada, também observamos tais aspectos. Nesse sentido, quando há informações de conterrâneos, os laços se reforçam, ocasionando maior sentimento de pertencimento. Embora saibamos que a territorialidade não é fator primordial na existência de uma comunidade virtual, neste contexto, percebemos que a identificação com o território, de alguma maneira é responsável por ênfase em atitudes cooperativas.

informações trocadas nas comunidades não possuem fins mercadológicos, e são classificadas como “informações qualificadas”, justamente por serem fruto de experiências vivenciadas.

⁹ Estudo desenvolvido por Robert Axelrod em 1997. Título da obra: *The complexity of cooperation: agent-based models of competition and collaboration*. Princeton: Princeton University Press, 1997.



Isabele fala:

(18/04/2006)

E aí, galera!! Td blz? [...] Sou de Minas Gerais, e aki existe muita coisa legal pra se conhecer. Espero poder compartilhar de suas aventuras, viagens e opiniões [...] e tudo mais...

Maira responde:

(18/04/2006)

Aproveita a deixa da Isabele pra também pra me apresentar. Sou outra mineira novata no grupo e uma mineira entusiasta! Conheço lugares muito bacanas e espero poder contribuir com dicas e experiências de viagens! Então é isso galera!

Isabele finaliza:

(19/04/2006)

[...] td bem? Legal ter tantos conterrâneos assim no grupo.... *sinto-me literalmente em casa....rsr* Eu sou do interior [...] taí uma ótima oportunidade pra conhecer...O convite tá feito... Bjs (Grifo nosso)

Com finalidade de maior aprofundamento sobre questões relacionadas ao pertencimento, enfatizamos alguns pontos nas entrevistas. A maioria dos membros relatou o que significa para eles pertencer a uma comunidade, ou seja, fazer parte dela:

Significa ampliar meus horizontes em relação ao meu hobby, que é viajar. É interessante e proveitoso poder trocar idéias com pessoas que, de outra forma, não seriam parte do meu círculo social (CARLA).

Apoio, elogios ou o reconhecimento, mesmo que este venha apenas na confirmação de minhas opiniões. É um prato cheio (JORGE)

Quando lanço uma pergunta e demais integrantes participam. [...] Significa que algo que eu disse teve importância e interesse para alguém (LEILA).

Em alguns momentos, ocorre a exteriorização dos laços sociais, inicialmente traçados na comunidade virtual, mas que pelo interesse em comum pelo tópico, partem para o convívio em ambiente presencial. Ilustramos em uma passagem a seguir:

Patrícia fala:

(20/04/2006)

Galera,, estive lá uma vez (Pedra da gávea) no ano retrasado, mas não me lembro exatamente dos detalhes da trilha, apenas dela como um todo. Tem alguém aí que conheça e possa me dar umas dicas ou até uma descrição ponto a ponto, só pra me dar mais segurança? Obrigada,

Nelson responde:

(20/04/2006)

Se vc quiser, eu vou contigo. acho foda e vou sempre que posso. alias, se vc quiser ir sozinha seilá, use o google que vc acha. acho que rola um site da riotur ou da floresta da tijuca mesmo que ensina certinho (Grifo nosso)

Patrícia finaliza:

(20/04/2006)

Eu tentei via google, mas não tive sucesso, não achei nada que prestasse. Eu estava pensando em fazer esse findi, [...] *Me manda teu telefone, por favor, pra eu tentar falar contigo* e pegar as dicas, *ou pra gente combinar de subir junto.* Beijos. (Grifo nosso)



No que se refere à cooperação no ambiente da comunidade virtual, o ‘*respeito à netiqueta*’ pode ser apontado como grande colaborador. Na comunidade pesquisada, de modo geral, os membros respeitam a netiqueta acordada. Em alguns poucos momentos, foram lançados tópicos que poderiam causar algum incômodo ao grupo. Quando se trata de um membro, e não apenas de um *spammers*, o moderador tenta contornar a situação.

Moderador fala:

(13/11/2006)

AMIGA, GOSTARIA DE COMUNICAR-LHE QUE O OBJETIVO DESSE GRUPO É TROCA DE IDEIAS, HISTÓRIAS [...], NÃO SENDO PERMITIDO ESSE TIPO DE PUBLICIDADE, POR FAVOR NÃO ENVIE MAIS MENSAGENS DESSE TIPO PARA ESTE GRUPO. [...] CASO SEJA DE VOSSO INTERESSE CONTINUAR NESTE GRUPO SEJA BEM VINDA AO ESPÍRITO MOCHILEIRO. UM GRANDE ABRAÇO

Podemos perceber neste caso, que o moderador demonstra claramente seu descontentamento com as mensagens postadas que fogem ao interesse da comunidade, uma vez que ele responde de forma quase instantânea, e utiliza-se de recursos visando enfatizar suas palavras – neste caso, a utilização de letras maiúsculas objetivou repreender o membro e expressar seu desagrado. Apesar de ser um recurso muito simples, é uma prática de praxe nas interações ocorridas no ciberespaço. Embora saibamos que por vezes, os desentendimentos e divergências nas comunidades podem ser menos ou mais impactantes, quando levamos em consideração que as comunidades virtuais são microcosmos sociais, analisar possíveis formas de conflitos, suas repercussões e também os resultados torna-se igualmente enriquecedor, quando nos disponibilizamos a tentar compreender a sociabilidade neste novo ambiente. Neste sentido, buscamos observar a possível existência de fatores que podem alavancar conflitos na comunidade virtual.

Durante a observação das mensagens trocadas entre os membros, não identificamos nenhuma manifestação clara de embates hostis entre os participantes. No entanto, para nos certificarmos deste resultado, algumas variáveis que circundam em torno desse processo foram analisadas objetivando compreender a percepção da comunidade sobre este aspecto.

A ‘*competição*’ ocorre com frequência na sociedade. No ambiente *on-line*, ela pode, assim como em interações presenciais, ser causadora de conflito, uma vez que normalmente as pessoas passam a ver os demais do grupo como seus potenciais concorrentes. No caso da comunidade pesquisada, não foram notados nenhum indício de competição, que pudesse estimular algum tipo de desavença. Apenas em algumas enquetes lançadas a parte das discussões algumas tentativas de se sobressair perante os demais, conforme elucidado por um



dos entrevistados: *há várias enquetes do tipo “quantos países você já visitou”, e nestes casos, é como se fosse feita não pra ver os lugares que cada um conhece, mas aqueles que viajaram por vários países fazem questão de enfatizar isto* (WESLEY). Porém esse tipo de atitude não surte grandes efeitos negativos entre os membros.

As *‘informações falsas’* podem ser um grande propulsor de conflitos nas comunidades virtuais. E se tratando de comunidades virtuais de turismo, isso pode se agravar ainda mais, uma vez que estas comunidades em geral visam a interação entre pessoas para dar e receber informações, que servirão de apoio à possíveis viagens de demais membros. Assim, o relato de informações falsas na comunidade pesquisada poderia promover grandes conflitos. Todavia, notamos que há um nível significativo de confiabilidade nas informações trocadas entre eles. Nas entrevistas concedidas, quando questionamos aos participantes se os mesmos já haviam recebido informações falsas, foram unânimes em afirmar que nunca receberam.

Um outro comportamento que causa grande descontentamento aos participantes é o ato de solicitar informações e não contribuir com informações, isto é, o *‘comportamento free-riding’*. No fórum de debates, isso foi muito observado. Apesar desta pesquisa ser de cunho qualitativo, para melhor análise deste aspecto, fizemos uma contagem do número de componentes que postaram mensagens solicitando auxílio, e recebendo as informações que solicitaram, não mais auxiliaram com informações nas comunidades. Assim, cerca de 23% dos membros que postaram mensagens solicitando ajuda, não mais retornaram ao fórum com ações colaborativas e participativas.

Apontamos a postagem de *‘mensagens mal formuladas’*, como facilitadoras de possíveis desentendimentos, uma vez que as pessoas podem interpretá-las de forma errônea, dando margem à equívocos. Isso ocorre com mais frequência em ambientes virtuais, uma vez que o fato de os indivíduos interagentes não estarem de corpo presente, faz com que muito da comunicação corporal e expressões de emoções não estejam presentes no contexto. Contudo, compreendemos pelas declarações, que os membros da comunidade já possuem ciência dessa possível defasagem na comunicação mediada, e sendo assim, esse tipo de situação não parece ser causadora de desentendimento entre os mesmos, conforme relatos: *Isto sempre há. [...] o mediador do grupo faz alguma intervenção ou algum membro tenta ajudar ou intervir* (LEILA); *Mensagens mal formuladas são frequentes, uma vez que hoje em dia se escreve muito mal. Mas não saberia dizer se isso causou algum equívoco* (CARLA).

O *‘comportamento off-topic’*, ou seja, envio de mensagens não inerente ao interesse da comunidade virtual, foi apontada como uma das ações que causam grande descontentamento:



Fernanda fala:

(20/07/2006)

PARTICIPE DO MAIOR PROGRAMA DE MARKETING MULTINÍVEL DO BRASIL!
PBW Basta Convidar Seus Amigos! Receba Agora as Informações Completas do Sistema do Sistema... Clique no endereço abaixo: [...] Não vai te custar nada experimentar! [...]

Carlos responde:

(21/07/2006)

Gente, esse spammer está começando a incomodar. O que fazer?

Moderador finaliza:

(21/07/2006)

Spamer excluído, lamento o ocorrido. O email anterior é de um usuário banido por praticar spam. *Tenho tido dificuldades de controlar tal problema na lista.* (Grifo nosso)

Esse comportamento é amplamente hostilizado, no entanto, percebemos pelos argumentos dos entrevistados que, esse comportamento, apesar de ser reprovado por todos, não causa grande impacto no que se refere à formação de possíveis conflitos. Isso se dá principalmente porque os membros parecem já ter ciência de que tal postura será punida. Os trechos a seguir reforçam isso:

Se deve descartar, pois se não interessa descartemos então. Isto acontece em quase todas as relações, devemos ver primeiro o que nos interessa e descartar o que não nos interessa (LEILA)

Acho desagradável, porque no momento da inscrição no grupo, você se compromete com o regulamento que, entre outras coisas, proíbe este uso indevido. De qualquer forma, quando esse tipo de mensagem é detectada, o membro é automaticamente banido da comunidade pelo administrador (PATRÍCIA).

As mensagens hostis (*flames*), que caracterizam '*falta de decoro*' entre os membros, podem ser estopins que inflamam grandes embates, uma vez que uma quantidade bem maior de pessoas irá ter acesso à elas. A partir daí pode ocorrer o que denominamos de reação em cadeia, em defesa do membro alvo da mensagem. Isso pode causar desentendimentos de proporções inimagináveis. Todavia, pelo alto grau de união e harmonia entre os membros da comunidade, esse tipo de situação não ocorre corriqueiramente. Durante a observação das mensagens dos últimos 12 meses, isso não foi detectado, e também não obtivemos nenhuma resposta positiva dos entrevistados quanto à passagem de desavença desta natureza.

Ao final das entrevistas, concentramos nossos esforços no sentido de auferir dos participantes, suas percepções no que se refere aos '*conflitos de idéias, crenças e opiniões*'. Acreditamos que este aspecto é o ponto de interseção entre conflitos e cooperação. A partir dos argumentos dos membros da comunidade, entendemos que apesar de serem teoricamente opostos, em alguns momentos os conflitos podem se converter em cooperação para o grupo.



As indagações sobre este tópico circundaram em torno de dois enfoques. Primeiro buscamos verificar se existem conflitos de idéias, crenças e opiniões nessas comunidades, e destacamos algumas observações feitas pelos membros:

Já vi algumas, na maioria das vezes refere-se a quantias gastas em viagem. Vem uma pessoa e diz que em Paris consegue-se passar um dia com 10 euros. Aí vem outro e diz que não, que é impossível e depois explica porque. Ou então quando se trata de meio de transporte, um diz que é melhor avião, o outro, trem, e aí fica um troca de e-mail até resolver-se o impasse, mas quem sai beneficiado é quem fica de fora assistindo, pois tem acesso a muitas informações, independente de que tenha razão sobre o que é ou não é melhor (PATRÍCIA) (Grifo nosso).

Sempre há alguma divergência de idéias, daí vem um debate saudável. Houve, por exemplo, casos em que um membro da comunidade achava que a prática de dar gorjetas em cruzeiros era abusiva por serem praticamente compulsórias. Diversas pessoas se manifestaram contra ou a favor (DENILSON).

Sempre haverá. Um exemplo: numa enquete recente, o autor da enquete diz que não gostou de Paris, e pergunta se outras pessoas se sentiram como ele. A maioria discordou, mas de forma cortez (WESLEY).

Em seguida, averiguamos a percepção real dos membros quanto aos efeitos dessas divergências, questionando se esse conflito de idéias e opiniões é benéfico ou maléfico à comunidade. Diante dos trechos ilustrados abaixo, compreendemos que apesar de diferentes pontos de vista poderem ocasionalmente causar desentendimento entre os membros das comunidades, estes consideram este fato importante à coesão do grupo, e sentem que a própria comunidade se beneficia desses impasses. Isso vem a comprovar que, como abordado anteriormente, o conflito muitas vezes auxilia no processo de cooperação nas comunidades, desmistificando este antagonismo conceitual.

Acho ótimo, pois nessas discussões muitas informações são lançadas e essas são preciosas pra quem gosta de viajar. Na realidade, o respeito com que os membros dessas comunidades costumam se tratar entre si torna possível uma divergência de opiniões pacífica e produtiva (PATRÍCIA).

Divergência de idéias é sempre algo benéfico, desde que haja respeito à diferença. O fato de uma pessoa não concordar com outra não significa nada além disso – não há um julgamento do que é melhor ou pior envolvido. Opiniões diferentes são apenas diferentes (PATRICK).

Benéfico, pois as pessoas não tem que concordar com tudo (LEILA)

Sempre será benéfico, desde que haja respeito. A divergência é essencial para dar opções de escolha, para levar o indivíduo a refletir e aí tomar uma decisão (WESLEY).

Diante dados levantados nesta pesquisa, compreendemos que a comunidade pesquisada possui alto grau de cooperação, isso pode ser explicada até mesmo pela temática que envolve e agrega participantes. Todos ali buscam algo que só pode se concretizar com o mínimo de cooperação, e isso acaba por se tornar o pilar que sustenta a existência do grupo,



enquanto comunidade. Apesar de possuir pequenos indícios de conflitos, estes normalmente não são motivos para desavenças ou discórdia na sociabilidade do grupo.

5. Considerações Finais

Quando pensamos em modificações no tempo e espaço, alavancadas dentre outros fatores pelas tecnologias contemporâneas de comunicação, vislumbramos estar presente em locais antes mesmo de chegarmos lá fisicamente. A interação nas comunidades virtuais voltadas ao turismo enfoca principalmente a troca de informações, imagens e experiências de viagens e similares. Deste modo, estas comunidades possibilitam a seus membros conhecerem lugares antes mesmo de realizarem suas viagens.

Essa modificação do tempo e do espaço é primordial para a manutenção dessas comunidades principalmente no segmento turístico uma vez, que pelo que se observou, as pessoas que formam a comunidade ‘mochileira’ possuem necessidade de obter o maior fluxo possível de informações fidedignas das experiências dos demais do grupo.

Outro aspecto relevante a ser considerado, é sobre o sentimento de pertencimento existente ou não nas comunidades virtuais. Ainda existem muitas contradições sobre essa abordagem, uma vez que se questiona até que ponto este sentimento é possível no ambiente *on-line*. Pelo que observamos neste grupo, o sentido de presença encontra-se muito mais na união do grupo, no sentimento de confiança dos mesmos, e mais estreitamente ligado ao ‘estar ali sempre’, do que questões que envolvam apenas território. Este sentimento de pertencer parece estar sendo valorizado de uma forma diferente nestes novos grupos presentes em ambiente virtual. Ao que nos parece, é justamente esse sentimento que se torna primordial para que a comunidade virtual se mantenha ativa. Deste modo, não devemos afirmar que o sentido de estar junto, de estar presente, ou mesmo de pertencer, esteja obrigatoriamente vinculado a um espaço físico. As novas tecnologias mudam paulatinamente este conceito.

A partir disso, surgem outros fenômenos que emergem da possibilidade de socializar-se em ambientes virtuais. Assim como nos ambientes comunitários presenciais, a partir do momento que há a visão de pertencimento, há também a disponibilidade de colaborar, interagir e até mesmo divergir se necessário for.

Percebemos na comunidade pesquisada um alto grau de colaboração entre os seus membros, e apesar de nem todos do grupo participarem ativamente, a interação tende a suprir os anseios do grupo. Podemos levantar a reflexão sobre o que realmente compõe tal comunidade. Pelo que observamos, apesar dos 205 associados cadastrados, o que constitui e sustenta essa comunidade são seus membros ativos – neste caso, cerca de 31 pessoas até o



fechamento da pesquisa. Portanto, são essas pessoas que realmente incitam e concretizam a existência da comunidade virtual enquanto espaço para interação e sociabilidade.

De modo geral, verificamos que os indivíduos ali inseridos, vêem a comunidade como um espaço cooperativo e de liberdade de expressão. As pessoas trocam informações, discutem, e a partir disso sentem-se como parte do todo, confirmando a compreensão de Buber de que *os indivíduos estão unidos, apesar de tudo aquilo que os separa*.

Diante dessa análise, consideramos a existência da forte cooperação entre os membros da comunidade virtual como aspecto fundamental à manutenção da mesma, uma vez que sem isto, este ambiente tende a obscurecer, e até mesmo suprimir. Assim, este é um dos aspectos fundamentais na interação entre membros da comunidade virtual.

Não menos importante, os conflitos também estimulam discussões que também alimentam a comunidade. Estes possíveis conflitos existentes são vistos normalmente como algo que acrescenta e que enriquecem a interação, uma vez que quando surge alguma divergência, esta é conduzida de forma respeitosa entre as partes envolvidas. Quando os conflitos são preceituados desta forma, não causam efeitos negativos não comprometendo a coesão do grupo. Isso foi claramente compreendido na comunidade virtual pesquisada.

Essa interação colabora para o surgimento de uma forma de sociabilidade que é efetivada em ambiente virtual. Essa nova modalidade, não apenas concretiza a possibilidade de sociabilidade através da internet, como também auxilia em possíveis laços que podem se estender a outros espaços. As comunidades virtuais trazem à tona um processo de interação de sentido duplo, onde as pessoas não somente projetam suas relações de fora para dentro deste ambiente, como também, prolongam os laços lá adquiridos para fora dessas comunidades.

A partir desta análise, afirmamos que a comunidade é aquela cujo seus membros se sentem unidos, coesos e caminhando em sentido único, partilhando emoções, objetivos, anseios ou até mesmo eventuais problemas.

O que concluímos é que além de um espaço físico em comum, essas comunidades para serem comunidades parecem precisar preservar o sentimento de cooperação entre as pessoas, o sentimento de amizade e respeito, a paixão pelo que os une ali e principalmente a visão de que diferenças existem, em qualquer nível de nossas vidas, não só de crenças e opiniões, mas quem seríamos nós se não fôssemos diferentes. É a partir das diferenças que criamos algo novo, que evoluímos a ciência, que convivemos com povos distintos, culturas e raças distintas, e que quebramos paradigmas. É na visão de que o diferente é algo construtivo e que a união das pessoas está intimamente ligada à cooperação entre os mesmos, é que traçamos o sentido de ‘comunidade’, esteja ela em qualquer ambiente.



6. Referências Bibliográficas

ABREU, Nelsio Rodrigues. *Comunidades virtuais como fonte de informações para estratégias mercadológicas*. 2006. 233p. Tese (Doutorado em Administração). Universidade Federal de Lavras, Lavras, 2006.

ADLER, Ronald ; RODMAN, Georg. *Comunicação Humana*. 7. ed. Rio de Janeiro, LTC, 2003.

BUBER, Martin. *Sobre comunidade*. São Paulo: Perspectiva, 1987.

CASTELLS, Manuel. *A sociedade em rede: a era da informação - economia, sociedade e cultura*. 3.ed. São Paulo: Paz e Terra, 1999. v. 1.

DIJK, Teun Adrianus Van. *Cognição, discurso e interação*. 6. ed. São Paulo: Contexto, 2004.

HABERMAS, Jürgen. *Consciência moral e agir comunicativo*. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 2003.

MAFFESOLI, Michel *O tempo das tribos: o declínio do individualismo nas sociedades de massa*. 4. ed. Rio de Janeiro: Forense-Universitária, 2006.

_____. *A sombra de Dionísio, contribuição a uma sociologia da orgia*. Rio de Janeiro: Graal, 1985.

MAIA, João. Deslocamentos e circulações nas cidades: a história dos deslocamentos modernos e da mobilidade e circulação aberta na contemporaneidade. In: XXVI CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, 2003, Belo Horizonte - MG. Anais eletrônicos. Belo Horizonte: INTERCOM – Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação, 2003.

MAIA, Rousiley C.M. Sociabilidade: apenas um conceito? *Textos de cultura e comunicação*. n.42, p. 29-41. 2 sem./2000.

PIAGET, Jean. *Estudos sociológicos*. Rio de Janeiro: Forense, 1973.

PRIMO, Alex. Conflito e cooperação em interações mediadas por computador. *Revista contemporânea*. v. 3, n. 1, p. 38-74, Jan./Jun. 2005.

SIMMEL, Georg. A Metrópole e a Vida Mental, In: VELHO, Otávio Guilherme (Org.). *O fenômeno urbano*. Rio de Janeiro: Zahar Editores, 1967.

TAJRA, Samya Feitosa. *Comunidades virtuais*. São Paulo: Érica, 2002.

TÖNNIES, Ferdinand. Comunidade e sociedade como entidades típico-ideais. In: FERNANDES, Florestan (Org.). *Comunidade e sociedade: Leituras sobre problemas conceituais, metodológicos e de aplicação*. São Paulo: Nacional e USP, 1973.