



Informação, comunicação, cultura e sociabilidade na Internet: Algumas aproximações e uma pré-agenda de pesquisa¹

Marco Antônio de Almeida²
FFCLRP-USP

Resumo: o trabalho faz um breve apanhado das discussões acerca das possibilidades abertas pelas novas tecnologias de informação e comunicação (TICs) no que tange a formas de comunicação e sociabilidade, ao acesso a informações e à construção do conhecimento. Recuperam-se algumas discussões clássicas da sociologia acerca da natureza das relações entre indivíduos, comunidades e sociedade, pensando-as no novo contexto do ciberespaço. Finalmente, é apresentada uma “pré-agenda” de pesquisa que norteia um estudo empírico em andamento, procurando gerar subsídios para a discussão e uma melhor compreensão desses fenômenos.

Palavras-Chave: Informação; Comunicação; Usuários; Sociabilidade; Internet

Introdução

Um dos fenômenos que tem chamado a atenção dos cientistas de diversas áreas e do público em geral é a Internet e seus impactos econômicos, sociais e culturais (Castells, 1999a e 1999b; Lévy, 1999; Wolton, 2003). O desenvolvimento de projetos individuais e coletivos nas sociedades contemporâneas encontra na Internet a possibilidade de uma extensão dos limites físicos do cotidiano, gerando canais de comunicação, comunidades e redes de afinidades. Para Manuel Castells, o êxito das comunidades virtuais está relacionado, em geral, ao fato delas estarem voltadas para a execução de tarefas ou perseguir interesses comuns (Castells, 2003).

São múltiplas as formas encontradas na Internet que possibilitam a comunicação interpessoal, o trabalho colaborativo e o acesso às informações. Do e-mail aos sites, passando pelos chats e pelos blogs, a Internet é um amplo arsenal de possibilidades. Tomemos como exemplo os weblogs ou blogs, que representam uma forma de comunicação em crescimento na Internet. A sua riqueza vem, sobretudo, do dinamismo, da interatividade e da independência do indivíduo relativamente às mídias tradicionais. Um texto publicado em um blog é um produto trabalhado, mas não detém a palavra final nem é normativo. O espaço para comentários, típico da maioria dos blogs, transforma-se em fórum de discussão, de que participa qualquer interessado. Constrói-

¹ Trabalho apresentado no VII Encontro dos Núcleos de Pesquisa em Comunicação – NP Comunicação e Culturas Urbanas

² Mestre em Sociologia pela USP. Doutor em Ciências Sociais, na área de Cultura e Política, pela Unicamp. Professor do curso de Ciências da Informação e Documentação da USP, campus Ribeirão Preto. Pesquisador nas áreas de Sociologia da Cultura e Sociologia da Comunicação e da Informação. E-mail: marcoaa@ffclrp.usp.br



se, assim, no espaço virtual, um tipo de comunidade de indivíduos com interesses comuns.

O crescimento exponencial da blogosfera tem resultado, no entanto, numa certa fragmentação da informação, inerente à sua própria natureza idiossincrática, o que muito dificulta a divulgação de corpos de conhecimento especializados, como, por exemplo, a ciência. O mesmo vale para a discussão do campo político, pensado a partir de um conjunto de valores e princípios reconhecidos pelos interlocutores, que construiriam uma discussão esclarecida dos diversos pontos de vista em jogo — algo muito próximo do ideal de “esfera pública” de Habermas (Habermas, 1984; Cohn, 1993). Como em muitas outras áreas da vida em nossa sociedade, existe um sentimento generalizado de excesso de informações, que não são integradas de forma contextualizada, gerando muitas vezes confusão e/ou desinformação no público leigo sobre determinado tópico. Isto pode ser o reflexo de uma dificuldade inerente em comunicar e integrar de forma sintética corpos de conhecimento cada vez mais vastos e abarcando maior complexidade. Os blogs são apenas o exemplo mais recente dessa característica da Internet. Como enfrentar seus desafios? Em que medida essas novas tendências afetam o “tecido” social? Como a tecnologia é incorporada na sociabilidade cotidiana, e que tipo de laços sociais ela produz? De que maneira as pessoas se submetem ou re-inventam os usos da tecnologia? Obviamente, só a partir de uma série de pesquisas empíricas poderíamos ter elementos mais sólidos para refletir acerca disso. Este trabalho busca refletir sobre o campo aberto por estas questões, apresentando algumas reflexões e sugerindo uma “pré-agenda de trabalho” para pensar possíveis estratégias para pesquisas empíricas.

Indivíduo, Comunidade e Sociedade na Teoria Social

A relação indivíduo & sociedade é um dos temas clássicos da Sociologia — talvez seja, por excelência, seu tema principal. Émile Durkheim (1858-1917) irá defender o primado da sociedade sobre o indivíduo: o indivíduo nasce da sociedade e não o contrário. Consequentemente, também defende o primado do *todo* sobre as *partes* ou irredutibilidade do conjunto social à soma dos elementos que o compõem, propondo uma explicação dos elementos pelo todo. Nesse sentido, postula o conceito de consciência coletiva, um “conjunto das crenças e dos sentimentos comuns à média dos membros de uma sociedade”; que formaria um sistema determinado, que possui vida própria, mas que existe em virtude dos sentimentos e crenças presentes nas consciências

individuais, mas distinto das mesmas pois possui suas próprias leis e não é efeito delas (Durkheim, 1978:40 e seguintes). A cisão indivíduo/sociedade presente na visão durkheiminiana foi bastante influente na determinação dos rumos dos estudos sociológicos, relegando, de certa maneira, o estudo dos indivíduos a um papel subalterno dentro do campo da sociologia ou expulsando-o para os domínios da psicologia.

Uma outra forma totalmente distinta de se abordar essa relação no âmbito da teoria sociológica é representada por autores como Georg Simmel (1858-1918) e Norbert Elias (1897-1990). Em ambos os autores a perspectiva é a de que o social é um conjunto de relações. A totalidade social (seja “sociedade”, “grupo” ou “comunidade”) é constituída por um todo relacional, fruto do conjunto das relações que as partes que o compõem estabelecem dinamicamente a cada momento. Assim, não faz sentido a cisão indivíduo *versus* sociedade: só existe indivíduo *na* sociedade e sociedade *no* indivíduo. Sociedade e indivíduo se constroem reciprocamente — “Indivíduo ‘em si’, assim como sociedade ‘em si’, são mitos — que cabe à sociologia, ‘caçadora de mitos’ que é, derrubar” (Waizbort, 1999:92)

Simmel empenha-se em estudar a Modernidade, e as formas específicas de sociabilidade geradas por esse período histórico e que determinariam as relações dos indivíduos entre si e deles com a sociedade. A modernidade se caracterizaria, nessa perspectiva, por criar um estilo de vida baseado na *estilização* dos comportamentos (envolvendo, entre outros, elementos como calculabilidade, pontualidade, padronização), implicando em uma multiplicidade e variabilidade de papéis sociais que os indivíduos desempenham em diferentes contextos e momentos (Simmel, 2006). Utilizando uma terminologia mais contemporânea, poderíamos dizer que há, na visão de Simmel, uma perspectiva da sociabilidade como *processo relacional em rede*:

O moderno estilo de vida está relacionado com uma grande variedade de formas de socialização, modos como a sociedade realiza a cada instante a síntese particular que a configura como sociedade. Essas formas de socialização devem ser investigadas (assim o faz Simmel) enquanto “formas de jogo”, pois elas supõem e realizam um “jogar com” que estabelece laços entre os homens, de um ao outro e do outro a um próximo, *ad infinitum*, em uma rede que comporta uma circularidade infinita, mas que também se estende para além de todas as fronteiras e círculos sociais. (Waizbort, 1996:29)

Simmel resgata o caráter lúdico de diversas formas de sociabilidade, estabelecendo uma relação entre esse traço e os modernos estilos de vida. O aspecto relacional e o caráter lúdico da sociabilidade moderna refletem-se no interesse tanto de

Simmel como de Elias pelos aspectos microsociológicos da vida contemporânea: a moda, a comida, a arte, a metrópole, a prostituição, são analisadas como formas de interação particular que permitem o acesso à teia de relações que compõem o todo social:

A fome, o amor, o trabalho, a religiosidade, a técnica, as funções ou os resultados da inteligência não são, em seu sentido imediato, por si sós, sociais. São fatores da socição apenas quando transformam a mera agregação isolada dos indivíduos em determinadas formas de estar com o outro e de ser para o outro que pertencem ao conceito geral de interação. A socição é, portanto, a forma (que se realiza de inúmeras maneiras distintas) na qual os indivíduos, em razão de seus interesses — sensoriais, ideais, momentâneos, duradouros, conscientes, inconscientes, movidos pela causalidade ou teleologicamente determinados —, se desenvolvem conjuntamente em direção a uma unidade no seio da qual esses interesses se realizam. (Simmel, 2006:61)

Exemplo particularmente revelador dessa dinâmica nos é dado por Simmel quando ele aborda a conversação. Para ele, a *conversa* é o suporte mais difundido de toda comunidade humana, cumprindo um papel decisivo tanto na seriedade da vida, quando permite a partilha de conhecimentos e a possibilidade de entendimento entre os indivíduos, como na vida sociável, na qual a conversação se transforma em *arte* de conversar, com um fim em si mesmo e com suas próprias regras artísticas. Simmel assinala aqui o duplo sentido, na língua alemã, da expressão entreter-se (*sich unterhalten*), que significa simultaneamente “conversar”, “entretê-lo” ou “distrair-se”. Assim,

Por isso é que pertence à essência da conversa sociável o fato de seu objeto se alterar fácil e rapidamente. Uma vez que o objeto aqui é apenas um meio, ocorre-lhe ser tão variável e ocasional como o são em geral os meios frente às finalidades estabelecidas. Desse modo, como foi dito, a sociabilidade oferece um caso possivelmente único no qual o falar se torna legitimamente um fim em si mesmo. Por ser puramente bilateral — e, talvez, com a exceção da “troca de olhares”, a forma de bilateralidade mais pura e sublime entre todos os fenômenos sociológicos —, ela se torna o preenchimento de uma relação que nada quer ser além de uma relação, na qual também aquilo que de resto é apenas forma de interação torna-se seu conteúdo mais significativo. (Simmel, 2006:76)

Os indivíduos encontram-se, para Simmel, nos pontos de cruzamento dos círculos sociais, estabelecendo relações interdependentes. No desempenho dos diversos e muitas vezes divergentes papéis sociais, os indivíduos concretizam os fios da rede de reciprocidades e entrelaçamentos que os unem entre si e com a “sociedade”. A emergência de novas formas e meios de comunicação amplia essa *rede*, levando-a a novos patamares e (re)criando formas de sociabilidade adequadas ao “estilo de vida moderno”, utilizando a terminologia de Simmel.

O estilo de vida moderno, que é diretamente correlacionável a um modo de vida *urbano* (ou metropolitano, segundo Simmel), caracteriza-se fortemente pelo seu pendor para o individualismo, uma tendência não apenas cultural, mas também material, no que diz respeito a um sistema de crenças e valores enraizados no cotidiano dos indivíduos e que informa seus comportamentos. Nesse sentido, a Internet é apenas o último dos meios de comunicação e informação que possibilitam o surgimento de redes sociais cada vez mais complexas onde, paradoxalmente, o individualismo pode desenvolver-se.

Indivíduo, Comunidade e Sociedade nos Meios de Comunicação e no Ciberespaço

No contexto social das interações comunicacionais, até o século XV, predominaram as interações face a face. Com o Renascimento e, posteriormente, com o Iluminismo, inicia-se um processo de instituição de novas redes de transmissão, e também de novas formas de interação e novos tipos de relacionamento social. Com o surgimento de novos meios de comunicação, a interação se dissocia do ambiente físico. Surgem então as interações mediadas — aquelas que implicam o uso de um meio técnico, como papel, fios elétricos, ondas eletrônicas, etc. —, e as interações quase mediadas — as relações sociais estabelecidas pelos meios de comunicação de massa como livros, jornais, rádio, televisão, e que implicam numa ampla disponibilidade de informação e conteúdo simbólico no espaço e no tempo (Thompson, 1998).

As consequências históricas para o intercâmbio de informação e conteúdo simbólico provocadas pelas mudanças tecnológicas (imprensa e, posteriormente, meios eletrônicos) fazem com que as interações face a face cedam cada vez mais espaço para as interações mediadas e quase mediadas. Podemos perceber aqui ecos de “O Narrador”, de Walter Benjamin, e sua reflexão sobre as novas formas de se vivenciar as experiências e integrar os conhecimentos. Para Thompson,

Cada vez mais os indivíduos preferem buscar informação e conteúdo simbólico em outras fontes do que nas pessoas com quem interagem diretamente no dia-a-dia. A criação e a renovação das tradições são processos que se tornam sempre mais interligados ao intercâmbio simbólico mediado. (Thompson, 1998:82)

Desse modo, a organização social passa a se relacionar também com os conteúdos da interação quase mediada. Relembrando Berger & Luckman (1974) existe uma forte relação entre instituições e os papéis sociais, que acionam a adequação do comportamento a estruturas previamente definidas. Assim, para Thompson, há uma

dialética entre processos de reflexividade e de monitoramento, e os meios de comunicação produzem um impacto na natureza e nas relações entre esses processos:

É claro que os indivíduos que se ocupam numa interação, seja mediada ou face a face, estão sempre se servindo de habilidades e recursos acumulados de vários tipos. Suas ações sempre fazem parte de um campo estruturado de interação que tanto cria quanto limita as oportunidades que lhes são disponíveis. Mas nos casos de interação mediada e interação quase mediada, os campos de interação adquirem uma complexidade adicional, uma vez que eles estão agora dilatados no espaço (e talvez também no tempo) e os participantes podem estar situados em contextos os mais diversos em termos de características institucionais e estruturais. (Thompson, 1998:84)

As modalidades de interação relacionam-se com os diversos contextos sociais. Sua realização bem sucedida depende da capacidade dos receptores em “negociar” efetivamente com as diversas estruturas espaço-temporais que se apresentam. Para se orientar, os receptores irão procurar “deixas simbólicas” que lhes permitam compreender a mensagem e conectá-las aos contextos de seu cotidiano. Existe um caráter monológico dos “velhos” meios de comunicação, como a TV, que implica numa *assimetria* estrutural entre “produtores” e “receptores” (no caso dos primeiros, ainda há um caráter dialógico em termos de monitoração reflexiva):

Ainda que os diversos contextos de recepção tenham certas características comuns, é importante enfatizar que os atributos sociais que os indivíduos trazem para estes contextos não são os mesmos em todos os lugares. [...] Diferenças entre os receptores afetam principalmente as maneiras que cada um tem de se relacionar com as mensagens recebidas, de entendê-las, apreciá-las, discuti-las e integrá-las em suas vidas. Por isso a apropriação das mensagens da mídia deve ser vista como um processo contínuo e socialmente diferenciado que depende do conteúdo das mensagens recebidas, da elaboração discursiva das mensagens entre os receptores e os outros e dos atributos sociais dos indivíduos que as recebem. (Thompson, 1998:102)

Para Dominique Wolton, é necessária a superação do falso debate entre “velhas” mídias e “novas” mídias, restabelecendo a comunicação como patrimônio teórico essencial do pensamento ocidental. A oposição entre televisão e novas mídias, no tocantes aos indivíduos, não existiria — ambas acarretariam na relação contraditória entre as escalas individual e coletiva, dentro de suas próprias especificidades. Em obra anterior ele já havia abordado a “sociabilidade televisiva”, considerando o papel de “laço social” desempenhado pela televisão na sociedade contemporânea (Wolton, 1996). O autor utiliza-se da problematização estabelecida por Durkheim, relativizando, porém, a preocupação institucional deste. O telespectador agrega-se a um público potencialmente imenso e anônimo, partilhando com ele uma espécie de “conhecimento comum” (*common knowledge* no original), criando um laço especular e silencioso. Ao

mesmo tempo, ao refletir a sociedade, a televisão oferece a esta uma representação de si mesma: “E ao fazer a sociedade refletir-se, a televisão cria não apenas uma imagem e uma representação, mas oferece um laço a todos aqueles que a assistem, simultaneamente”. Estabelece-se assim uma forma particular de relação, como assinala o autor:

Trata-se, portanto, de um laço social tênue, menos forte e menos limitador do que as situações institucionais ou as interações sociais. Mas a força da televisão como laço social vem justamente do seu caráter ao mesmo tempo ligeiramente restritivo, lúdico, livre e especular. É também nisso que ela se mostra adequada a uma sociedade individualista de massa, caracterizada simultaneamente por essa dupla valorização da liberdade individual e da busca de uma coesão social. (Wolton, 1996:124)

Wolton propõe uma reflexão sobre o papel da televisão na sensibilização dos públicos às novas tecnologias: como mediadora privilegiada do acesso ao mundo, ela pode tornar-se também a mediadora para o acesso às novas tecnologias. A ruptura com os modelo de massa sem a contrapartida de um viés excessivamente individualista residiria no estudo dos socioestilos que emergem da televisão, capaz de reagrupar os indivíduos em novas bases eletivas. Seriam essas “comunidades eletivas” da mídia que retomariam, de forma mais equilibrada, a velha dicotomia sociológica indivíduo *versus* comunidade. Esse “mito da comunidade” é tão presente que por vezes chega a contaminar a própria pesquisa sobre o tema: é a tentação de remontar às “tribos urbanas”, territorializando-as e circunscrevendo-as a um padrão essencialista. Uma das formas de escapar desta armadilha — e aqui poderíamos recuperar as perspectivas de Simmel e Elias — é encarar as trajetórias dos indivíduos nestes grupos ou sub-grupos em sua *transversalidade*, enformada por oposições concretas e por vezes conflitivas:

Não se trata apenas de apontar a coexistência de diferentes visões de mundo e estilos de vida. É fundamental perceber como os indivíduos lidam e se deslocam entre códigos e mundos diferenciados quanto aos valores, orientações e sistemas classificatórios. (Velho, 1995:231)

Entre os desafios específicos das novas tecnologias, Wolton aponta, em primeiro lugar, que as técnicas não bastam, por si só, para criar a comunicação. Ou seja, há que se considerar a oposição entre a velocidade da informação e o vagar da comunicação, entre a performance técnica e as dificuldades da intercompreensão entre indivíduos e coletividades reais. Em segundo lugar, a necessidade de uma reflexão acerca do *tipo* de informação produzida por estes sistemas técnicos. Em outras palavras, a relação/oposição entre a facilidade de acesso e competência para a assimilação e a manipulação de informações e conhecimentos. Inspirada principalmente nas obras de

Pierre Lévy, há uma corrente que aclama a liberdade irrestrita aberta pela internet, que permitiria aos indivíduos escapar ao jugo dos especialistas e consultar *diretamente* as fontes de informação. Wolton chama a atenção para os *intermediários* e seu papel de facilitadores ao acesso da informação e do conhecimento, colocando-se na contracorrente da ideologia de valorização do *it yourself*, do faça você mesmo. Esses mediadores seriam

Os professores, assim como os documentalistas, sobre os quais eu não canso de repetir que se trata de uma profissão essencial, largamente desvalorizada, e indispensável no futuro para se navegar nas redes, pois qualquer um que já tenha experimentado compreende as dificuldades e as limitações. Aliás, começa-se a perceber a força de emancipação e de progresso que existe no estatuto dos intermediários. A emancipação não reside mais em suprimir os intermediários, mas, ao contrário, em reconhecer o seu papel. (Wolton, 2003:136)

Competências cognitivas são fundamentais para que os indivíduos contextualizem a informação e a utilizem, o que remete à velha questão das desigualdades culturais/educacionais. É aqui que mais facilmente se percebe a mistificação da idéia de “rede” vista como símbolo de liberdade; não há, entretanto, rede sem escolha, sem organização, sem hierarquia, já que os conhecimentos não existem fora de um contexto social, nem se reorganizam de maneira aleatória. Isso remete a questões relativas à proteção da informação, à problemática do poder, aos limites de toda e qualquer comunicação, à saturação da informação gerada pela expansão das redes.

Wolton, pensando também numa agenda de pesquisa, aponta para a necessidade de multiplicação das pesquisas junto aos públicos, para aferir o real uso das novas tecnologias, a distância entre os serviços oferecidos e os serviços efetivamente utilizados. Estudos comparativos entre os diferentes tipos de mídias, bem como entre países, para mostrar como essa “revolução” é vivida diferentemente em contextos culturais distintos.

Os estudos mostrariam que o desafio deste fim de século e início do seguinte não consiste na comunicação a qualquer preço, mas sim na *gestão da maioria e na coesão das comunidades* em um contexto aberto e democrático. Certamente a questão da liberdade continua central para qualquer teoria da sociedade, pois a liberdade individual é ela mesma ameaçada pela burocracia e pela padronização. Mas nós dispomos de códigos culturais e políticos para pensar este problema que já atravessa dois séculos de conflitos. Em contrapartida, nós ficamos muito mais desarmados para *pensar a maioria democrática*, que é, contudo, a condição para a paz civil no futuro. (...) As “mídias de massa”, muito menos performáticas, são na realidade freqüentemente mais adaptadas porque são por princípio ligadas à questão do vínculo social. (Wolton, 2003:146)

Desse modo, desde o século XVIII, a questão permanece: como articular a eclosão do indivíduo e a inclusão na coletividade? A retomada de certas utopias iluministas também permite uma melhor historicização das novas técnicas. Um modelo a ser valorizado, também nessa linha, é o da *vulgarização*.

A idéia era a de construir mediações entre uns e outros, entre aqueles que sabem e os que não sabem. *Os intermediários eram os instrumentos de emancipação*. Mas tratava-se de homens e não de tecnologias. Hoje alguns acreditam que mediatização é sinônimo de mediação, e que as técnicas podem fazer ainda melhor que os homens. [...] Existe na realidade no projeto de vulgarização uma teoria da emancipação e de transferência de competências muito mais elaborada do que na idéia atualmente dominante segundo a qual quanto menos houver intermediários mais se é livre. (Wolton, 2003:147)

A utopia/distopia contemporânea da Net como um tipo de curto-circuito cultural também deve ser ponderada: se de um lado temos a multiplicidade de informações e de acessos a novos sites e domínios, por outro lado é importante lembrar que uma das características dessa cibercultura — a velocidade, o constante fazer e desfazer —, choca-se com um dos aspectos da Cultura, que é o da sua permanência/duração. Torna-se necessário repensar não só a dialética tradição/ inovação, com também pensar o papel que podem desempenhar os meios de comunicação e as novas tecnologias na configuração de um possível espaço público democrático em nossas sociedades — tema persistente desde as discussões sobre o papel da imprensa no decorrer do Iluminismo, por exemplo.

A revolução digital obviamente trouxe e ainda traz fortes mudanças sócio-culturais. Na perspectiva de muitos autores ela teria proporcionado um salto antropológico tão vasto quanto o provocado pela revolução neolítica. A introdução das novas tecnologias modifica potencialmente todas as esferas da sociedade. Para Lúcia Santaella, ainda não há, entretanto, um arcabouço conceitual consistente que dê conta dessas profundas mutações. Por exemplo, em lugar da noção de *simulacro* ela propõe a noção de *semiose* ou *mediação*, muito mais abrangente e “profunda”. Nesse sentido, para a autora, toda relação do humano com a natureza já é, de saída, uma relação mediada pelos signos e pela cultura (Santaella, 2003). As tecnologias nos permitem ver o que não víamos antes, ao mesmo tempo em que tornam o processo mais complexo, fazendo crescer as camadas de mediação. Fica descartada, assim, a idéia de simulacro, na medida em que ela remete a uma experiência real “não-codificada” que nunca existiu.

Outro ponto descartado por Santaella diz respeito à idéia de fragmentação e multiplicação de identidades no ciberespaço: segundo Freud, a desordem identificatória é constitutiva de nossa condição humana, de seres “simbólicos”. Ela propõe a substituição do conceito de “identificação” pelo conceito de “incorporação”, em função da lógica de reversibilidade propiciada pelas tecnologias imersivas.

O sujeito não está mais localizado em um tempo/espaço estáveis, em um ponto de vista fixo a partir do qual calcula racionalmente suas opções. Ao contrário, ele está multiplicado em bancos de dados, dispersado entre mensagens eletrônicas, descontextualizado e reidentificado em comerciais de TV, dissolvido e rematerializado continuamente em algum ponto na incessante transmissão e recepção eletrônica de símbolos. Isso nos leva a concluir que o surgimento da cibercultura tornou o Outro (o grande outro da psicanálise, o lugar da linguagem, dos códigos, da cultura) mais complexo. (Santaella, 2003:214)

Pré-Agenda de Pesquisa

A “pré-agenda” de pesquisa aqui apresentada origina-se de um projeto financiado pelo CNPQ/Capes e que será implementado no câmpus da USP em Ribeirão Preto³. Em relação ao aspecto qualitativo, a análise pretende escapar de certas visões deterministas da tecnologia, procurando pensá-la a partir de suas contradições e das múltiplas configurações socioculturais que pode ensejar (Almeida, 2005). A maneira inventiva de lidar com as novas tecnologias proposta pelos blogs nos remete diretamente à Michel de Certeau e sua análise das práticas dos usuários (*usagers*). À produção midiática — racional, centralizada, espetacular — corresponde uma outra produção, qualificada por Certeau de consumação — astuciosa, dispersa, mas que se insinua em todos os lugares, silenciosa e quase invisível, pois não é assinalada por produtos próprios e sim por maneiras de empregar os produtos impostos pela ordem econômica dominante (Certeau, 1990).

A Internet possuiria o potencial de subverter ainda mais essa lógica centralizadora? Em que medida as possibilidades abertas pelos novos formatos de comunicação/informação da WEB configurariam ou representariam tendências sociais? Como a tecnologia é incorporada na sociabilidade e no diálogo público, e que tipo de laços ela produz? De que maneira as pessoas se submetem ou re-inventam os usos da tecnologia e como isso modifica sua relação com as representações e valores sociais

³ Título do projeto, sob minha coordenação: “Estudo dos usuários e dos produtos e serviços de informação da Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de Ribeirão Preto”. Participam do projeto o Prof. Cláudio Marcondes de Castro Filho (vice-coordenador do projeto), a bibliotecária Cíntia Braga Ferreira Pinheiro e os alunos de iniciação científica Raphael Valente de Oliveira e Tatiana Luiza Bocardo Aita.

“dominantes”? Pesquisas qualitativas em alguns sites, comunidades virtuais e blogs selecionados podem trazer subsídios mais sólidos para refletir acerca dessas questões.

Inicialmente é importante atentar para a diversidade de conteúdos presentes na WEB: 1-) aplicações tipo serviço (reservas, divulgações, etc.); 2-) aplicações do tipo lazer (jogos, vídeo); 3-) aplicações ligadas à informação-notícia e 4-) aplicações ligadas à informação-conhecimento (bancos de dados). Como observa Wolton,

Esta informação, ao contrário da informação-notícia, é o resultado de um saber e de uma construção. O *dado* só existe após ter sido construído, ele é então arbitrário e reflete diretamente uma relação com o real, quer dizer, uma escolha. [...] Os satélites e a televisão a cabo já oferecem uma expansão da informação tradicional, no quadro da televisão interativa (isto é, por adjunção dos serviços de computadores), prestando uma possibilidade muito maior ao consumidor de escolher sua informação, até mesmo de construí-la, em todo caso de agir em relação a ela. As informações especializadas e os bancos de dados, através da informática doméstica, oferecem o meio para gerar uma quantidade crescente de informações e conhecimentos. (Wolton, 2003:91)

Outra distinção importante é levantada por Alex F. T. Primo, entre sistemas *reativos* e sistemas *interativos*, e entre interação *mútua* e interação *reativa* (Primo, 1999). Os sistemas interativos proporcionariam ao usuário uma ampla ou total autonomia, enquanto os sistemas reativos trabalhariam apenas com uma gama predeterminada de opções — no limite, não caracterizariam uma relação interativa, impossibilitando a ação autônoma e criativa dos usuários por suas características determinísticas. Pensando no contexto específico da Internet, Primo estabelece a distinção entre as interações de tipo mútuo e reativa:

Propõe-se aqui que as interações que chamamos de tipo mútuo se dão através de uma interface virtual, pois interligam dois ou mais *agentes* inteligentes e criativos. [...] Por outro lado, em um sistema fechado informático reativo, baseado na reação estímulo-resposta, os estímulos válidos são programados por antecedência e a eles são relacionados certas respostas. A relação mútua se autodefine continuamente no curso da interação, onde cada interagente avalia a si, o outro, o contexto e a própria relação. Dessas interpretações (o que já é um processo de virtualização/atualização) dependem suas ações. Como se pode ver, mesmo as intenções prévias se alteram frequentemente, mudadas e recontextualizadas na situação. [...] Já em um sistema reativo fechado a relação é determinada pelo interagente pró-ativo, enquanto o interagente reativo (ou reagente) deve se adequar ao molde que foi definido antes que ele se engajassem no sistema. (Primo, 1999:97)

Para Wolton, as desigualdades socioculturais se reencontram na utilização dos quatro serviços, mas é em relação ao conhecimento que as diferenças são maiores. A informação já é seletiva por seu próprio conteúdo, mas também pelos procedimentos de pesquisa dos usuários. A forma de construir e apresentar a informação, prevendo os

meios para acessá-la, não é universal, estando relacionada aos esquemas culturais de quem as disponibiliza muito mais do que aos esquemas de quem a acessa.

Nesse sentido, um dos desdobramentos da pesquisa será a combinação de pesquisa com o desenvolvimento de produtos informacionais. Em geral é relativamente fácil avaliar o uso real que é feito dos produtos e serviços de informação oferecidos pela Internet; entretanto, é muito mais difícil avaliar as necessidades dos usuários, pois muitas delas nem chegam a ser percebidas por ele. Muitas vezes o usuário só reconhece uma necessidade de informação quando os meios para satisfazê-la estão acessíveis. Uma estratégia de pesquisa para avaliar as efetivas necessidades de informação dos usuários pode, portanto, passar pela oferta de novos produtos e serviços, num processo controlado de *feedback* entre o centro de informação e o usuário. No caso o foco será o mapeamento dos produtos e serviços oferecidos pela Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo (FFCLRP-USP). Será analisado um conjunto de serviços e produtos informacionais produzidas dentro do campus e a sua forma de disseminação através de portais, publicações, etc. Traçar o perfil dos usuários dentro do campus facilitará a construção de idéias e recursos informacionais voltados para as necessidades desses usuários, mesmo sendo esta uma tarefa mais difícil, pois muitas necessidades não são articuladas em demandas, e algumas nem chegam a ser percebidas pelo próprio usuário. É uma experiência comum o usuário reconhecer uma necessidade de informação somente quando os meios para satisfazê-la estão acessíveis (Figueiredo, 1999).

A pesquisa prevê algumas etapas, não necessariamente consecutivas:

- 1-) Uma análise dos processos de interação reativa, avaliando a navegabilidade dos *sites* da USP-SP, da FFCLRP-USP e da prefeitura do campus de Ribeirão Preto. Seguindo uma sugestão presente em Santaella, serão propostos problemas/desafios com diversos graus de dificuldade a uma amostra de usuários, voltados para a análise dos níveis de dificuldade/facilidade de acesso às informações, relacionados ao grau de familiaridade dos usuários com a Internet. Paralelamente essas análises serão complementadas com entrevistas em profundidade com os usuários — é o que Santaella denomina de entrevista participativa (Santaella, 2004, cap. 3).
- 2-) Num meio termo entre a interação reativa e a interação mútua, serão analisadas duas listas de discussão. A primeira, uma lista mais “fechada”, será representada pelo grupo de alunos do segundo ano de uma disciplina do curso de Ciências da Informação e Documentação (CID) da FFCLRP-USP, que utiliza uma ferramenta de ensino à

distância (TelEduc). Só os alunos regularmente matriculados na disciplina ou autorizados pelo professor responsável têm acesso permitido. A segunda lista, mais “aberta”, é a lista de discussão mantida pelo centro acadêmico do CID, a qual todos os alunos do curso têm acesso. Nos dois casos, nosso foco será na dinâmica estabelecida pelos dois grupos, e o papel desempenhado pelos respectivos moderadores em definir ou influenciar essa dinâmica — procuraremos, aqui, captar o papel e a importância dos *mediadores*. Trabalharemos a partir de uma estratégia de *monitoria* das listas, que serão visitadas e verificadas semanalmente, pois esse é um tipo de forma de comunicação e disseminação de informações extremamente dinâmica, que tende a se modificar constantemente. Seguiremos aqui alguns dos procedimentos metodológicos propostos por Carol Kuhltal e David Ellis (Crespo e Caregnato, 2003).

3-) Finalmente, numa perspectiva de “interação mútua”, será analisada uma comunidade do ORKUT mantida pelos alunos de uma das turmas do CID, seguindo os mesmos procedimentos metodológicos de monitoração referidos acima.

A ascensão da Internet como meio de comunicação e informação despertou, desde o início, julgamentos e afirmações conflitantes sobre o surgimento de novos padrões de sociabilidade correlatos. Críticos e apologistas da Internet, entretanto, quase sempre se apoiaram sobre indícios muito frágeis e poucas evidências empíricas. Castells lembra que é difícil chegar a uma conclusão definitiva acerca dos efeitos da Internet sobre a sociabilidade, visto que os estudos a respeito foram realizados em diferentes momentos, diferentes contextos e diferentes estágios de difusão do uso da Internet: “as redes on-line, quando se estabilizam em sua prática, podem formar comunidades, comunidades virtuais, diferentes das físicas, mas não necessariamente menos intensas ou eficazes na criação de laços e na mobilização” (Castells, 2003:109). Além disso, ele também lembra que em nossas sociedades, o que se observa, é uma tendência ao desenvolvimento de formas de comunicação híbridas, relacionando lugares físicos a lugares não-físicos como o ciberespaço. Desse modo, a pesquisa em curso e as reflexões por ora desenvolvidas procuram somar alguns elementos para refletir acerca dos novos arranjos sociocomunicacionais em curso, fortemente influenciados pela Internet.

Bibliografia

ALMEIDA, Marco Antônio de. A gaiola de chips: apontamentos sobre tecnologia, sociabilidade e cultura na Sociedade da Informação. Revista *Em Questão* n° 11, vol. 1, Porto Alegre, UFRGS, 2005.



BERGER, Peter & LUCKMANN, Thomas. *A construção social da realidade*. Petrópolis (RJ): Vozes, 1974.

CASTELLS, Manuel. *A era da informação: economia, sociedade e cultura*. Vol. I (A sociedade em rede); Vol. II (O poder da Identidade). São Paulo, Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1999^a e 1999b.

_____. *A galáxia da Internet*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2003.

CERTEAU, Michel. *L'invention du quotidien I – arts de faire*. Paris: Éditions Gallimard, 1990.

COHN, Gabriel. A teoria da ação em Habermas. In: CARVALHO, Maria do Carmo Brant (org.) *Teorias da ação em debate*. São Paulo: Cortez, 1993.

CRESPO, Isabel Merlo; CAREGNATO, Sônia Elisa. Comportamento de busca de informação: uma comparação de dois modelos. *Revista Em Questão*, Porto Alegre, v. 9, n. 2, p. 271-281, jul./dez. 2003.

DURKHEIM, Émile. Da divisão do trabalho social. In: *Durkheim – Os Pensadores*. São Paulo: Abril, 1978.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. *Paradigmas modernos da Ciência da Informação*. São Paulo: Pólis, 1999.

HABERMAS, Jürgen. *Mudança estrutural da esfera pública*. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1984.

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

PRIMO, Alex F. T. Interfaces virtual e potencial. *Revista FAMECOS* n° 10. Porto Alegre (RS): PUCRS, junho 1999, p. 86-93.

SANTAELLA, Lúcia. *Culturas e Artes do Pós-humano*. São Paulo: Paulus, 2003.

_____. *Navegar no ciberespaço. O perfil cognitivo do leitor imersivo*. São Paulo: Paulus, 2004.

SIMMEL, Georg. *Questões fundamentais da sociologia: indivíduo e sociedade*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2006.



THOMPSON, John. *A mídia e a Modernidade. Uma teoria social da mídia*. Petrópolis (RJ): Vozes, 1998.

VELHO, Gilberto. Estilo de vida urbano e modernidade. In: *Estudos Históricos*, vol. 8, nº 16, Rio de Janeiro: Editora da Fundação Getúlio Vargas, 1995.

WAIZBORT, Leopoldo. George Simmel: sociabilidade e moderno estilo de vida. In: *Sociabilidades* nº 1. São Paulo: LASC/FFLCH-USP, 1996, p. 25-30.

_____. Elias e Simmel. In: WAIZBORT, L. (org.) *Dossiê Norbert Elias*. São Paulo: Edusp, 1996.

WOLTON, Dominique. *Elogio do grande público: uma teoria crítica da televisão*. São Paulo: Ática, 1996.

_____. *Internet, e depois? Uma teoria crítica das novas mídias*. Porto Alegre: Sulina, 2003.