



Formulário de Comentários: o Fim do Leitor Passivo na Internet¹

Isolda Santos HERCULANO²
Centro Universitário CESMAC, Maceió, AL

RESUMO

A evolução da internet como ferramenta de comunicação deu ao leitor em tela a possibilidade de opinar sobre um assunto qualquer de seu interesse, quase em tempo real, sem a necessidade de enviar cartas às redações ou e-mails à determinada editoria. Esse movimento facilitador, viabilizado pelo formulário de comentários, contribuiu com o formato da própria notícia, extinguindo a figura do leitor passivo, que passou a ter voz. E vez.

PALAVRAS-CHAVE: comentário; internet; leitor; opinião; site.

O espaço público

Dizer que a internet se transformou em um grande espaço público não é exagero. Ligado através da rede mundial de computadores, qualquer um pode emitir a todo instante as mais variadas opiniões, sejam quais forem os temas, numa espécie de “liberdade de expressão” que só à presença do *world wide web*³, o famoso *www*, parece ter atingido o apogeu. E se se expressar com alvedrio já foi, tempos atrás, sinônimo de dispor de uma caixa de sabão e gritar a plenos pulmões o que lhe vem à alma em praça pública – conforme Heródoto Barbeiro, Carlos Heitor Cony e Artur Xexéu (2003) – o auxílio desta ferramenta de comunicação fez com que o grito ganhasse a amplitude tecnológica de poder ecoar pelos quatro cantos do mundo em questão de segundos. Despertando reações.

Neste contexto, produzir mensagens se tornou uma atitude intrinsecamente ligada ao suporte. Ou seja, o dispositivo (computador/internet) não somente formata um texto como lhe auxilia na construção de um sentido, observa Patrick Charaudeau (2006). A chegada e, em especial, a disseminação da internet foram pontos de partida para o novo entendimento de que a liberdade de expressão, já não dependia mais dos veículos

¹ Trabalho apresentado no DT5 - GP Ciberculturas, do XIII Congresso de Ciências da Comunicação na Região Nordeste, realizado de 15 a 17 de junho de 2011.

² Pós-graduanda do curso de Assessoria de Comunicação e Marketing (CESMAC) e do curso de Gestão Pública Municipal (Ufal), e-mail: isoldaherculano@hotmail.com

³ Em português, “rede de alcance mundial”.



de massas, pois a rede também era capaz de permitir a comunicação sem maiores entraves de “muitos para muitos” (CASTELLS, 2004, p.201).

A emergência dos textos no ciberespaço⁴ desvendou, por ela mesma, mudanças nos hábitos dos usuários da internet em relação ao tradicional escritor/leitor do modo impresso. O público *online*, em uma de suas peculiaridades, parecia possuir um instinto de tolerância aos estilos menos convencionais e mesmo ao humor – a *web* nunca teve a característica sisudez dos outros meios (FERRARI, 2004). Na tentativa de aplicar uma definição ao texto produzido na rede, Poliana Ferrari (2004) lhe aloca numa linha qualquer entre o padrão dos meios anteriores a ela: “é mais conciso e multimídia do que o texto impresso, porém mais literal e detalhado que o de TV” (ibidem, p.48-49).

Outra característica que pode ser explorada ainda no ramo da escrita na internet é a hipertextualidade, considerando hipertexto o registro (que pode vir suplementado de imagem e som) que pode conter vínculos que direcionem o usuário a outro documento. Esses vínculos são os *links*, tão conhecidos da navegação em rede. De *link* em *link*, o hipertexto tem o poder de transformar a leitura em algo não linear, a partir do momento em que o próprio leitor escolhe a sequência mais lógica da leitura, de acordo com seus anseios.

A presença do “outro”

Todos os meios de comunicação, dos tradicionalistas aos mais modernizados, consideram a presença do leitor antes mesmo da seleção do assunto a ser abordado. Escrever, para quem comunica, é saber-se lido, não se trata de ato solitário, e a figura do “outro” está sempre implícita, como uma presença.

Dando continuidade a este raciocínio, pode-se dizer que tal presença passou a ser amplamente visualizável depois dos formulários de comentários⁵, espaço que serve para que visitantes deixem, preferencialmente, impressões sobre a página e/ou os textos contidos nela. Hoje presentes em grande parte da produção jornalística *online*, esses formulários trazem à tona sujeitos identificáveis; leitores que possuem das mais variadas funções embutidas no simples ato de opinar.

⁴ “O termo que especifica não apenas a infraestrutura material da comunicação digital, mas também o universo oceânico de informações que ela abriga, assim como os seres humanos que navegam e alimentam esse universo” (LÉVY, 1999, p.17).

⁵ Cabe lembrar que antes de se disseminarem nos websites, estas plataformas já existiam como componente dos blogs (que são páginas na internet mais simplificadas). O surgimento do blog no ciberespaço data de 1997, nos Estados Unidos (AXT, 2006).



A opinião também não é novidade nas publicações impressas, diga-se de passagem. Mas é importante ressaltar, ainda que pareça evidente: “toda transposição é também uma transformação” (SILVERSTONE, 2002, p.42). Seções como “opinião do leitor”, “cartas” e afins, continuam a existir nas revistas, jornais, embora o processo de seleção (até por conta do espaço para a publicação) acaba expondo uma fatia que é mínima do relacionamento do meio com o seu público. Já na internet, para ter o comentário publicado o leitor não sofre tantas privações. Primeiro: não é necessário disputar espaço com outros leitores, que podem – por embasamento ou identificação – chamar mais atenção do editor. E esta “não competição”, para quem deseja se exprimir, é um ganho.

Juntando os elementos iniciais deste estudo, é cabível afirmar que o suporte e a presença explícita do leitor em rede trouxe uma nova moldura para as narrativas:

[...] há a existência do mundo do leitor e do mundo do texto como dois únicos caminhos para a compreensão histórica da leitura e dos processos de comunicação gerados por estas práticas. Quando mudamos de suporte mudamos também as práticas da leitura e de produção dos próprios textos [...] (SIMEÃO, 2006, p.22).

O formulário de comentários pode ser entendido como uma espécie de livro de visitas assinado apenas pelo visitante que assim desejar. Normalmente, apresenta campos como nome (que pode ser fictício, a critério do autor) e e-mail (a depender do site, ele não é divulgado, apesar de também poder ser fictício). Idade, cidade, profissão, entre outros, não raro aparecem nestas plataformas que, por serem de caráter curto, na maioria das vezes se apresenta de forma resumida.

A quantidade de caracteres que um leitor pode postar no comentário também é, quase sempre, estipulada em valores que variam. Apesar disso, existem formas de burlar o “controle”, como o caso de leitores que postam (publicam) mais de um comentário por notícia para concluir a ideia fragmentada pela limitação no tamanho do relato. Depois de postado, o comentário só pode ser apagado pelo moderador⁶ do site. Como característica, os formulários de comentários registram data e horário das postagens.

O grande elo entre a presença explícita do leitor e a publicação, a notícia em rede, é justamente esse formulário. Um universo povoado pela crítica, o elogio, a sugestão, a correção (da informação em si ao erro de ortografia e gramática) etc. O comentário, por ter o poder de ofender, às vezes, não é bem quisto pelos jornalistas, que

⁶ Pessoa que seleciona o que vai e o que não vai ser publicado no site.



tendem a se sentir lesados publicamente, enquanto o comentarista conta com a proteção do anonimato. Verdade seja dita, eles (comentários e comentadores) modificaram rotinas estabelecidas pela profissão. Por que de um dia para o outro, o simples leitor se viu na posição de coautor das notícias, passando a dialogar com o texto, seus autores e com os outros leitores.

Essa forma alternativa de ler foi, inclusive, responsável pela feitura de um leitor que, pela escolha de seus próprios “info-caminhos”, transmutou-se num coautor, em potencial, dos textos que lê. E através do hipertexto toda leitura tornou-se um ato de escrita (LÉVY, 1998).

Embora possam aparentar apenas gargalos no processo, os “arranhões” sofridos pelos jornalistas e pelos sites, em muitos casos, servem para medir a impressão, a recepção e mesmo o entendimento do leitor a respeito do que é veiculado. São termômetros e pelo menos deveriam ser utilizados em benefício do próprio veículo, que tende a se aperfeiçoar para não cometer as falhas anteriores. Enquanto ferramenta de comunicação pública, ou para o público, quem alimenta sites deve estar preparado para essa “invasão” de ideias formadas por leitores, norteados por reações espontâneas, ou não, que “utilizam do recurso do comentário para despejar opiniões nem sempre elogiosas aos escribas. São expressões, e muitas chegam à sarjeta do decoro” (MOREIRA, 2007, acesso em 9 jan.).

Habituar-se a presença do “outro”, que não deve sair mais de cena, já é parte do processo de criação e há a necessidade de acoplar isso ao saber jornalístico. Não se vive mais no mundo de “apenas emissores” e “apenas receptores”, como se julgou no passado. Todo emissor é hoje um potencial receptor. Todo receptor pode assumir o papel de emissor.

[...] há algo aí fora que não sou eu, que não é minha produção, não está sob meu controle; distinto, diferente, além do alcance, mas ocupando o mesmo espaço, a mesma paisagem social. O Outro inclui outros: pessoas que eu conheço ou das quais nunca ouvi falar; meus amigos e também meus inimigos. Inclui meus vizinhos e também aqueles que vi apenas em fotografias e telas. Inclui aqueles no passado e aqueles no futuro. Na minha sociedade e na sua. Mas, visto que eu e o Outro compartilhamos um mundo, que eu serei seu Outro tanto quanto você será o meu, mesmo que eu não o conheça, então eu tenho uma relação com você. Essa relação é um desafio. Por meio dela, sou forçado a reconhecer que não estou sozinho, que, de uma maneira ou de outra, tenho de levar o Outro em conta (SILVERSTONE, 2002, p.247-248).

A internet, como se apresenta, veio realmente quebrar velhos tabus da comunicação.



Prova disso é que “não se enfatiza a representação (leitura e recepção, como a televisão), mas a interface (escrita e diálogo)” (VILCHES, 2003, p.33). A recorrência de leitores cada vez mais ativos vem contribuir para que qualquer lugar virtual possa se tornar um espaço público e, sendo assim, tornar-se um espaço de poder e de ação comum coordenada por meio do discurso e da persuasão (FLORIANI & MORIGI, 2006).

O virtual, que é tão real

Não é incomum deparar com as palavras “real” e “virtual” em lados opostos de uma mesma discussão, como se uma contrariasse a outra. Considerado um filósofo da Comunicação, o francês Pierre Lèvy desfez com maestria o imbróglio: “Ainda que não possamos fixa-lo em nenhuma coordenada espaço-temporal, o virtual é real” (LÈVY, 1999, p.47). O autor foi mais fundo, para quem procura antagonismo, completando que o “atual”, sim, contrasta com o “virtual”. Sendo que nada deixa de ser real para se tornar virtual e vice-versa, pois, é virtual aquilo que existe sem estar presente.

Embora em algum momento a discussão possa parecer pura teoria, é preciso sublinhar que o fortalecimento do mundo virtual perpassa as dimensões do *online*. Alguns pensadores discorreram sobre o tema. Castells (2004) cita o enfraquecimento dos movimentos sociais. Canclini (1997), o esvaziamento dos espaços públicos. Giddens (1990), a perda de força do Estado como instância que ordena e soluciona os problemas dos cidadãos, bem como de outras instituições, como a família.

Em meio a este maremoto de modificações, eis que a internet começa a ocupar espaços vazios na rotina de um crescente grupo de pessoas, construindo por trás de uma relação aparentemente fria (homem-máquina), uma influência direta em suas vidas, através de inúmeras possibilidades de interação entre os usuários.

Os PCs [...] foram se disseminando pelos escritórios, povoaram fábricas, entraram nas escolas, auxiliaram na contabilidade das lojas, difundiram-se, por fim, nas casas. O computador, que antes era confinado em ambientes refrigerados de instituições importantes – ambientes nos quais circulavam somente técnicos de aventais brancos como sacerdotes em um templo – tornou-se elemento corriqueiro em qualquer parte (COSTELLA, 2002, p.224).

O progresso humano – sem a presença de grandes edificações físicas – agora também passava pela ação comunicativa presente no acúmulo e estoque de informações, absolutamente ampliada para depois da invenção da escrita. As novas práticas criavam



uma linguagem plástica, “caracterizada pela imaterialidade dos textos e a tensão do mundo contemporâneo dilacerado entre a afirmação das particularidades e o desejo de ser universal” (SIMEÃO, 2006, p.22-23).

Retomando a época em que opiniões expressas só eram publicadas através de seções específicas nos meios impressos, cabe observar a intencionalidade de tal manifestação. Com o auxílio da internet, este mesmo leitor que antes se comunicava por carta ou até por e-mails que caíam na caixa de entrada do correio eletrônico de um editor, não quer apenas se ver publicado ou dar opinião. Este novo leitor quer respostas para os seus reclames; respostas estas que podem vir do meio a qual se dirige ou dos demais leitores. Sendo comum a incidência de diálogos entre usuários através dos formulários de comentário. Com a experiência trazida no embalo do tempo, é fácil detectar que o usuário de internet que acessa um site de notícias não está apenas perseguindo uma informação, mas se abrindo para as conexões possíveis através dela.

Essas relações que envolvem a interação, aqui entendida como célula capaz de dispor as pessoas como próximas, ainda que elas estejam distantes, auxiliada pela internet, é uma necessidade já prevista por Marshall McLuhan, aponta Suzana Gastal (2003), quando escreveu que a interatividade essencial entre as pessoas muda com o desenvolvimento das novas tecnologias. Foi assim na passagem da carta para o telefone. É assim do telefone para a internet.



Considerações finais

O estudo apresentado deve ser entendido como uma reflexão acerca da recepção da notícia, e da informação como um todo, com a emergência do formulário de comentário, canal direto de comunicação entre o emissor-receptor e o receptor-emissor das mensagens. Através deste encontro praticamente em tempo real, proporcionado pela evolução da internet, é possível afirmar que o texto, em rede, passa a fazer parte de uma nova realidade: o que antes era estático ou tinha pouca mobilidade (com a finitude dos veículos tradicionais) se vê diante da possibilidade de uma plataforma absolutamente móvel. Sendo cada comentário responsável pela nova construção de um texto já edificado, mas suscetível de acabamento.

Tais conclusões, que têm o respaldo de diversos estudiosos na área, trazem como contribuição, para novos trabalhos a serem desenvolvidos por outros pesquisadores, este contemporâneo “fazer comunicacional”, considerando o “outro” (leitor/usuário), que sempre esteve presente como expectador, um potencial comentarista. Longe do que possa aparentar à primeira vista, a aparição deste elemento não deve ser encarada como uma ameaça, ainda que ele possa criticar, desdenhar, ofender. O “outro”, que transforma qualquer escrita em mais do que uma atividade solitária, é capaz de orientar, sugerir, antecipar um pensamento que lentamente seguia seu caminho.

O artigo é também uma análise rasa, dada a profundidade do assunto, da potencialidade da interação virtual identificada, sabendo que ela está indelutavelmente ligada ao uso do suporte computador/rede. Pierre Lévy fez questão de deixar claro que “um receptor de informação, ao menos que esteja morto, nunca é passivo” (LÉVY, 1999, p.79). E na era da informação e da comunicação mediada pela internet, jamais receptores pareceram tão vivos.



REFERÊNCIAS

BARBEIRO, Heródoto; CONY, Carlos Heitor; XEXÉU, Artur. **Liberdade de expressão**. São Paulo: Futura, 2003.

AXT, Barbara. 6 pessoas que você deve conhecer para entender o mundo dos blogs. **Superinteressante**, São Paulo, 233 ed., p.74-78, dez. 2006.

CASTELLS, Manuel. **A galáxia Internet**; reflexões sobre internet, negócios e sociedade. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian, 2004.

CANCLINI, Néstor García. **Imagínarios urbanos**. Buenos Aires: Editorial Universitária de Buenos Aires, 1997.

CHARAUDEAU, Patrick. **Discurso das mídias**. São Paulo: Contexto, 2006.

COSTELLA, Antônio F. **Comunicação**: do grito ao satélite. 5 ed. rev. e atual. Campos do Jordão, SP: Mantiqueira, 2002.

FERRARI, Poliana. **Jornalismo digital**. São Paulo: Contexto, 2004.

FLORIANI, Adriano Warken; MORIGI, Valdir Jose. Circuitos comunicativos e construção da cidadania no ciberespaço: tramas do sentido em redes de weblogs. **Famecos**, Porto Alegre, n. 30, p.88-102, ago. 2006.

GASTAL, Susana. McLuhan, desdobramentos polêmicos de uma teoria (ainda) polêmica. **Famecos**, Porto Alegre, n.22, p.46-53, dez. 2003.

GIDDENS, Anthony. **As conseqüências da Modernidade**. São Paulo: Ed. Unesp, 1990.

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

_____. **O que é o virtual?** São Paulo: Editora 34, 1998.

SILVERSTONE, Roger. **Por que estudar a mídia?** São Paulo: Edições Loyola, 2002.

SIMEÃO, Elmira. **Comunicação extensiva e informação em rede**. Brasília: Universidade de Brasília, Departamento de Ciência da Informação e Documentação, 2006.

VILCHES, Lorenzo. **A migração digital**. São Paulo: Edições Loyola, 2003.

Referências de internet

MOREIRA, Fabio Leon. **Estressados pelas críticas**. Disponível em: <<http://www.digestivocultural.com/colunistas/coluna.asp?codigo=2062>>. Acesso em: 9 jan. 2010.