



"INTERATIVIDADE" COMO LINGUAGEM DAS REDES SOCIAIS NA INTERNET:
"DIÁLOGOS" POSSÍVEIS

Daniel Zandoná

Dissertação de Mestrado apresentada ao Programa de Pós-graduação em Engenharia de Produção, COPPE, da Universidade Federal do Rio de Janeiro, como parte dos requisitos necessários à obtenção do título de Mestre em Engenharia de Produção.

Orientador: Roberto dos Santos Bartholo Junior

Rio de Janeiro

Julho de 2015

"INTERATIVIDADE" COMO LINGUAGEM DAS REDES SOCIAIS NA INTERNET:
"DIÁLOGOS" POSSÍVEIS

Daniel Zandoná

DISSERTAÇÃO SUBMETIDA AO CORPO DOCENTE DO INSTITUTO ALBERTO LUIZ COIMBRA DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA DE ENGENHARIA (COPPE) DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO COMO PARTE DOS REQUISITOS NECESSÁRIOS PARA A OBTENÇÃO DO GRAU DE MESTRE EM CIÊNCIAS EM ENGENHARIA DE PRODUÇÃO.

Examinada por:

Prof. Roberto dos Santos Bartholo Junior, Dr.

Prof. Marcos do Couto Bezerra Cavalcanti, D. Sc.

Prof.^a Rita de Cassia Monteiro Afonso, D. Sc.

RIO DE JANEIRO, RJ - BRASIL

JULHO DE 2015

Zandoná, Daniel

Interatividade como linguagem das redes sociais na internet: diálogos possíveis/ Daniel Zandoná. – Rio de Janeiro: UFRJ/COPPE, 2015.

XIII, 142 p.: il.; 29,7 cm.

Orientador: Roberto dos Santos Bartholo Junior

Dissertação (mestrado) – UFRJ/ COPPE/ Programa de Engenharia de Produção, 2015.

Referências Bibliográficas: p. 139-141.

1. Interatividade. 2. Redes sociais. 3. Diálogo. I. Bartholo Junior, Roberto dos Santos. II. Universidade Federal do Rio de Janeiro, COPPE, Programa de Engenharia de Produção. III. Título.

AGRADECIMENTOS

Dedico este texto a meus pais, à Elisa e a meus irmãos Artur e Café. Compartilhar as decisões, pensamentos e dificuldades com vocês foi muito importante e, por isso, tenho muito a agradecer! Ao amigo Fábio Neves, muitíssimo obrigado por me apresentar ao LTDS e, principalmente, pelo incentivo ao ingresso no mestrado. Aos colegas e professores do programa de engenharia de produção da Coppe/UFRJ, quero registrar o prazer pelo convívio durante este período e o entusiasmo por encontrar um lugar tão engenhoso e aberto a diferentes visões e opiniões. Lugar onde conheci pessoas com muita vontade de mudança e pude contribuir e renovar minha energia em trabalhos que procuram fazer a diferença e trazer benefícios para muitos. É minha expectativa que as relações iniciadas a partir da convivência em aulas, em projetos, na música, nas festas, nos encontros possam ultrapassar este período de tempo e encontrar espaço nas agendas para que continuem se desenvolvendo. Ao professor Bartholo, posso dizer que foi um privilégio estudar no LTDS e sou grato por ensinar ao grupo que aprender não se trata apenas de acumular informação, mas manter a curiosidade crítica e buscar a autonomia e a liberdade. Sem dúvida foi uma passagem muito importante no meu processo de formação pessoal e profissional. Enfim, fico com a sensação que observo nos colegas que passaram pelo laboratório e perderam o vínculo institucional, mas não o vínculo afetivo: deixará saudade.

Resumo da Dissertação apresentada à COPPE/UFRJ como parte dos requisitos necessários para a obtenção do grau de Mestre em Ciências (M.Sc.)

"INTERATIVIDADE" COMO LINGUAGEM DAS REDES SOCIAIS NA INTERNET:
"DIÁLOGOS" POSSÍVEIS

Daniel Zandoná

Julho/2015

Orientador: Roberto dos Santos Bartholo Junior

Programa: Engenharia de Produção

A pesquisa investiga a possibilidade de diálogo na comunicação através das redes sociais na internet, analisando-as sob os conceitos da filosofia de Martin Buber. Neste contexto, analisa o conceito de interatividade e a linguagem que se forma a partir dos recursos presentes nas redes sociais digitais, discutindo os efeitos, nas relações sociais, da popularização da produção de imagens técnicas (imagens produzidas por aparelhos) combinada à distribuição através dos sistemas de comunicação em rede. Inventariou-se os recursos "interativos" presentes nas redes sociais selecionadas, assim como realizou-se entrevistas com o objetivo de registrar a experiência de pessoas que administram perfil na rede social relacionado à inovação social. O estudo conclui pela possibilidade de diálogos Buberianos na comunicação pelas redes sociais na internet, porém defende que ferramentas e sistemas de comunicação não geram tais diálogos. Como resultado, propõe-se um modelo para conversas online, onde o leitor pode realizar autocrítica sobre como costuma comunicar-se neste meio.

Abstract of Dissertation presented to COPPE/UFRJ as a partial fulfillment of the requirements for the degree of Master of Science (M.Sc.)

"INTERACTIVITY" AS INTERNET'S SOCIAL NETWORKS LANGUAGE: POSSIBLE
"DIALOGUES"

Daniel Zandoná

July/2015

Advisor: Roberto dos Santos Bartholo Junior

Department: Production Engineering

The research investigates the possibility of dialogue through communication by social networks on internet, analysing them under the concepts of Martin Buber's philosophy. In this context, analyses the concept of interactivity and the language formed from the resources presented in the digital social networks, discussing the effects, in social relationships, of technical images production popularization (images produced by devices) combined with distribution through networks' systems communications. An inventory of "interactivity" resources presented in the selected social networks was produced, and was possible to realize interviews objecting to register the experience of people that administrates profile in the social network, related to social innovation. The study concludes through the possibility of Martin Buber's dialogues in the communication through social networks on the internet, but defends that tools/communications systems don't generates this types of dialogue. Like a result, it proposes a model to online conversations, where the reader can perform self-criticism about how he uses to communicate in this medium.

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	1
OBJETIVOS DA PESQUISA	3
CAPÍTULO I	4
VIRTUALIZAÇÃO E A DINÂMICA DA SOCIEDADE EM REDE	4
Efeitos do virtual	4
O possível está para o real	5
O atual responde ao virtual	5
Cultura da internet	9
Velocidade elétrica	13
Tempo e Espaço	15
Redes Sociais "online" e "offline"	17
CAPÍTULO II	20
FILOSOFIA DO DIÁLOGO	20
Apenas duas visões de mundo	20
Presença e "Inteireza"	26
Entre dois	30
Atualizando a relação	33
CAPÍTULO III	36
INTERATIVIDADE COMO LINGUAGEM DAS REDES SOCIAIS	36
O que é interatividade?	36
Interação mútua e interação reativa	44
Curtir e compartilhar - "interatividade" como linguagem das redes sociais	48
Meios quentes e meios frios	51
Linguagem Oral	54
Linguagem Escrita	56
Linguagem imagética	58
Hibridização de linguagens	63
Linguagem "interativa"	66
Escrita oralizada e informal	68
Elasticidade	69
Impessoalidade e polidez	70
Dinâmica entre o público e o privado	72
CAPÍTULO IV	74
TELA MÁGICA E PRODUÇÃO DE INFORMAÇÃO NOVA	74
O universo das imagens técnicas e as redes sociais na internet	74
Abstrair	74
Decifrar e criticar	79
Programadores ou Programados?	82
Informação nova: empenho pelo improvável	86
CAPÍTULO V	95
PESQUISA QUALITATIVA	95

Metodologia	95
Critérios de seleção da amostra	95
Coleta de dados	99
Métodos de coleta	100
Análise de dados	101
Inventário dos sistemas de comunicação e recursos "interativos"	104
Entrevistas	111
Análise de dados	117
1. Acesso à rede e popularização dos aparelhos	118
2. Popularização da comunicação através de redes sociais na internet	121
3. "Presença" na comunicação via internet	124
4. Modelo para conversas online	127
5. Linguagens de comunicação	129
6. Concentração dos emissores centrais de informação	130
7. Opção por conversas síncronas ou assíncronas	133
8. Habilidades para uso crítico das TICs	134
CONCLUSÃO	136
REFERÊNCIAS	139
ANEXOS.....	142

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 (I) - Mapa lógico da Arpanet, Março de 1977. The Computer HistoryMuseum	10
Figura 2 (III) - Detalhe do mural do túmulo de khnumhotep	59
Figura 3 (V) - Redes sociais selecionadas para a pesquisa	96
Figura 4 (V) - Proporção de usuários de internet (Percentual sobre o total da população) ..	118
Figura 5 (V) - Proporção de usuários de internet, por atividade realizada	121
Figura 6 (V) - Proporção de crianças/adolescentes que possuem perfil próprio no site facebook.com	123
Figura 7 (V) - Concomitância de uso da internet	125
Figura 8 (V) - Modelo para conversas online	128
Figura 9 (V) - Razões pelas quais usa a internet	132
Figura 10 (ANEXO I) - Recurso "interativo": Publicar texto ou adicionar fotos/vídeos na Linha do tempo. Site facebook.com	1
Figura 11 (ANEXO I) - Recurso "interativo": Marcar amigos na linha do tempo ou em fotos. Site facebook.com	2
Figura 12 (ANEXO I) - Recurso "interativo": Adicionar localização. Site facebook.com	3
Figura 13 (ANEXO I) - Recurso "interativo": Contar como está se sentindo ou o que está fazendo. Site facebook.com	5
Figura 14 (ANEXO I) - Recurso "interativo": compartilhar um link. Site facebook.com	6
Figura 15 (ANEXO I) - Recurso "interativo": botão Doar. Site facebook.com	7
Figura 16 (ANEXO I) - Recurso "interativo": Compartilhar postagens. Site facebook.com	8
Figura 17 (ANEXO I) - Recurso "interativo": "cutucar" um amigo. Site facebook.com	9
Figura 18 (ANEXO I) - Recurso "interativo": comentar e responder postagens. Site facebook.com	10
Figura 19 (ANEXO I) - Recurso "interativo": Listas. Site facebook.com	11
Figura 20 (ANEXO I) - Recurso "interativo": Atualizar foto de perfil, de capa e informações do perfil. Site facebook.com	12
Figura 21 (ANEXO I) - Recurso "interativo": Notas. Site facebook.com	13
Figura 22 (ANEXO I) - Recurso "interativo": Seguir. Site facebook.com	14
Figura 23 (ANEXO I) - Recurso "interativo": Aniversários. Site facebook.com	15
Figura 24 (ANEXO I) - Recurso "interativo": Páginas. Site facebook.com	16
Figura 25 (ANEXO I) - Recurso "interativo": Botão de chamada para ação em páginas. Site facebook.com.....	17
Figura 26 (ANEXO I) - Recurso "interativo": enviar mensagem de texto. Site facebook	18
Figura 27 (ANEXO I) - Recurso "interativo": enviar emoticons. Site facebook.com	19
Figura 28 (ANEXO I) - Recurso "interativo": enviar imagem. Site facebook.com	20
Figura 29 (ANEXO I) - Recurso "interativo": Conversa por voz e Vídeo. Site facebook.com	21
Figura 30 (ANEXO I) - Recurso "interativo": Vender um item. Site facebook.com	22
Figura 31 (ANEXO I) - Recurso "interativo": Publicar texto ou adicionar fotos/vídeos no grupo. Site facebook.com	23

Figura 32 (ANEXO I) - Recurso "interativo": Marcar amigos na linha do tempo ou em fotos. Site facebook.com	24
Figura 33 (ANEXO I) - Recurso "interativo": Adicionar localização. Site facebook.com	25
Figura 34 (ANEXO I) - Recurso "interativo": Contar como está se sentindo ou o que está fazendo. Site facebook.com	26
Figura 35 (ANEXO I) - Recurso "interativo": compartilhar um link. Site facebook.com	27
Figura 36 (ANEXO I) - Recurso "interativo": Fazer uma pergunta. Site facebook.com	28
Figura 37 (ANEXO I) - Recurso "interativo": Adicionar arquivos. Site facebook.co	29
Figura 38 (ANEXO I) - Sistema de Comunicação: Grupos de escolas. Site facebook.com	30
Figura 39 (ANEXO I) - Recurso "interativo: Criar eventos. Site facebook.com	31
Figura 40 (ANEXO I) - Recurso "interativo: Convidar pessoas. Site facebook.com	32
Figura 41 (ANEXO I) - Recurso "interativo: compartilhar evento. Site facebook.com	33
Figura 42 (ANEXO I) - Recurso "interativo: adicionar anfitriões ao evento. Site facebook.com	34
Figura 43 (ANEXO I) - Recurso "interativo: enviar mensagem à lista de convidados do evento. Site facebook.com	35
Figura 44 (ANEXO I) - Configuração geral de Privacidade. Site facebook.com	37
Figura 45 (ANEXO I) - Configuração de privacidade para postagens. Site facebook.com	38
Figura 46 (ANEXO I) - Remover marcação de uma foto ou publicação. Site facebook.com	39
Figura 47 (ANEXO I) - Análise da linha do tempo. Site facebook.com	40
Figura 48 (ANEXO I) - Recurso "interativo: carregar vídeo. Site youtube.com	41
Figura 49 (ANEXO I) - Recurso "interativo: criar vídeo utilizando a câmera do computador. Site youtube.com	42
Figura 50 (ANEXO I) - Recurso "interativo: editor de vídeo. Site youtube.com	43
Figura 51 (ANEXO I) - Recurso "interativo": transmitir vídeo ao vivo. Site youtube.com	44
Figura 52 (ANEXO I) - Recurso "interativo: inscrever-se em um canal de vídeo. Site youtube.com	45
Figura 53 (ANEXO I) - Recurso "interativo: Compartilhar em redes sociais, incorporar em uma página da web ou enviar vídeo por e-mail. Site youtube.com	46
Figura 54 (ANEXO I) - Recurso "interativo: marcar vídeo como "gostei" ou "não gostei". Site youtube.com	47
Figura 55 (ANEXO I) - Recurso "interativo: enviar e responder um comentário. Site youtube.com	48
Figura 56 (ANEXO I) - Recurso "interativo: Enviar mensagem de texto. Tela do aplicativo WhatsApp	49
Figura 57 (ANEXO I) - Recurso "interativo: Enviar foto ou vídeo. Tela do aplicativo WhatsApp	50
Figura 58 (ANEXO I) - Recurso "interativo: Enviar mensagem de voz (áudio). Tela do aplicativo WhatsApp	51

Figura 59 (ANEXO I) - Recurso "interativo: Enviar localização atual. Tela do aplicativo WhatsApp	52
Figura 60 (ANEXO I) - Recurso "interativo: Enviar contato. Tela do aplicativo WhatsApp	53
Figura 61 (ANEXO I) - Recurso "interativo: Enviar figuras (emoticons). Tela do aplicativo WhatsApp	54
Figura 62 (ANEXO I) - Recurso "interativo: Enviar conversa por e-mail. Tela do aplicativo WhatsApp	55
Figura 63 (ANEXO I) - Recurso "interativo: Chamadas de voz "privadas". Tela do aplicativo WhatsApp	56
Figura 64 (ANEXO I) - Recurso "interativo": Publicar texto com até 140 caracteres ou adicionar fotos. Site twitter.com	57
Figura 65 (ANEXO I) - Recurso "interativo": Mencionar/marcar pessoas em uma mensagem. Site twitter.com	58
Figura 66 (ANEXO I) - Recurso "interativo": Adicionar localização. Site twitter.com	59
Figura 67 (ANEXO I) - Recurso "interativo": compartilhar um link. Site twitter.com	60
Figura 68 (ANEXO I) - Recurso "interativo": Compartilhar postagens. Site twitter.com	61
Figura 69 (ANEXO I) - Recurso "interativo": Responder postagens. Site twitter.com	62
Figura 70 (ANEXO I) - Recurso "interativo": Curtir postagens. Site twitter.com	63
Figura 71 (ANEXO I) - Recurso "interativo": Seguir pessoas ou páginas. Site twitter.com	64
Figura 72 (ANEXO I) - Recurso "interativo": Adicionar marcador (hashtag). Site twitter.com	65
Figura 73 (ANEXO I) - Recurso "interativo": Publicar texto com até 140 caracteres ou adicionar fotos. Site twitter.com	66

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 (III) - Os diferentes tipos de interatividade para Pierre Lévy	38
Tabela 2 (V) - Dados completos do universo de seleção da amostra	97
Tabela 3 (V) - Relacionamento entre as perguntas da pesquisa e a metodologia utilizada .	102
Tabela 4 (V) - Perguntas aos entrevistados	103
Tabela 5 (V) - Resumo dos recursos "interativos" x sistemas de comunicação	105
Tabela 6 (V) - Síntese das entrevistas	111
Tabela 7 (V) - Acesso à internet no Brasil	118
Tabela 8 (V) - Acesso aos meios de comunicação no Brasil	119
Tabela 9 (V) - Posse de aparelho celular	120
Tabela 10 (V) - Internet no aparelho celular	120
Tabela 11 (V) - Participação em redes sociais	122
Tabela 12 (V) - Redes sociais mais acessadas	122
Tabela 13 (V) - Sites mais acessados	130
Tabela 14 (V) - Fontes de informação	131
Tabela 15 (V) - Produção de conteúdo	131
Tabela 16 (V) - Tipos de conversas.	133
Tabela 17 (V) - Tipos de conversas (Usuários entre 11 e 17 anos)	133
Tabela 18 (V) - Uso crítico da internet (Alunos do ensino fundamental)	135
Tabela 19 (V) - Uso crítico da internet (Alunos do ensino médio)	135
Tabela 20 (V) - Confiança nas notícias.	135

ANEXOS

ANEXO I - INVENTÁRIO DE SISTEMAS DE COMUNICAÇÃO E RECURSOS "INTERATIVOS".

ANEXO II - TRANSCRIÇÃO DAS ENTREVISTAS.

APRESENTAÇÃO

O embrião da pesquisa, iniciada a partir das primeiras idéias surgidas ao ingressar nas aulas do mestrado, quase sempre idealizava o estudo de práticas e processos de gestão que valorizassem a coletividade e o trabalho em rede, com aplicação específica para o estímulo às micro e pequenas empresas e projetos que apresentam benefício social. No decorrer do curso, muito provavelmente em razão das aulas do professor Roberto Bartholo, este interesse foi se deslocando (e amadurecendo com o tempo necessário para fruição dos conceitos e idéias) para o que pode-se considerar como a essência da organização em rede, que é a busca por relações dialogais. Encontra-se, na filosofia do diálogo de BUBER (2001), respostas para muitas das perguntas que podem ser feitas no contexto da comunicação em rede atual. No mesmo contexto, mas em caminhos diferentes, apresenta-se o problema da produção de informação nova proposto por FLUSSER (2008). Para o autor, o cenário pessimista em relação à sociedade que vive em função de aparelhos conectados em rede é o da alienação, do isolamento pessoal e da entropia em relação à produção de informação nova. "Se nada de novo surgir na minha cultura, esta decairá no amorfo da cultura de massa; se nada de novo surgir na minha memória, esta se decomporá em atrofia" (FLUSSER, 2008, p. 149).

Como exemplo, observa-se a linguagem escrita cada vez mais colocada em segundo plano em razão do domínio das imagens. Este fenômeno afirmado pela popularização da tecnologia de produção e distribuição de imagens técnicas (imagens produzidas por aparelhos), segundo FLUSSER (2008), favorece a retomada da consciência mágica, dos tempos de idolatria às imagens tradicionais, e abre caminho para o abandono da consciência histórica, analítica. Para o autor, são elementos importantes para entender a sociedade emergente, programada em função de aparelhos em rede. Trazendo o cenário Flusseriano para o contexto atual, as redes sociais na internet combinam a possibilidade de criar e distribuir imagens técnicas, e possuem restrições comunicativas como em qualquer linguagem. Caminhando nesta direção, observa-se a migração de grande parte das comunicações para estes espaços e nota-se que os avanços tecnológicos incorporados a estes sistemas tem sido cada vez mais direcionados à interferência, recombinação e reapropriação das informações para que sejam compartilhadas em rede. Assim, pode-se considerar que as redes sociais na internet estão formando uma nova linguagem para comunicação.

Dentro do cenário apresentado, pode-se questionar a possibilidade de diálogos Buberianos na comunicação através das redes sociais na internet e este será o direcionamento para a pesquisa. No contexto da engenharia de produção, onde o problema central consiste em projetar e gerenciar sistemas produtivos (utilizando de recursos diversos para o processo de transformação e resultando na saída de bens e serviços), a contribuição passa a ser importante na medida em que intensifica-se a economia voltada à troca de informações e a produção de bens e serviços em massa cede lugar à bens e serviços que apresentam maior singularidade e consideram a identidade e valores locais.

No primeiro capítulo será discutido o conceito de virtualidade, com o objetivo de diferenciar os comumente chamados "mundo virtual" e "mundo real". Adicionalmente será abordado o contexto relacional e os atores envolvidos no desenvolvimento do projeto da internet. Desta forma pode-se analisar as características técnicas de sua arquitetura e os possíveis efeitos nas relações sociais a partir da popularização desta tecnologia. Na parte final do capítulo será apresentado o conceito de redes sociais e seu modo de organização "offline " e "online". O segundo capítulo versa sobre a filosofia do diálogo de BUBER (2001) a fim de entender seus conceitos e estabelecer questões de base para a pesquisa como a possibilidade de presença e diálogo na comunicação através da internet.

O terceiro capítulo trata do conceito de interatividade e analisa a linguagem que se forma a partir dos sistemas de comunicação presentes nas redes sociais na internet. O último capítulo da revisão de literatura apresenta a relação entre o universo das imagens técnicas proposto por FLUSSER (2008) e as redes sociais na internet, aprofundando-se no problema da produção de informação nova. No capítulo destinado à pesquisa qualitativa, encontra-se o inventário de recursos "interativos" presentes nas redes sociais selecionadas, assim como informações extraídas de pesquisas de domínio público sobre usos da internet e o acesso às mídias no Brasil. Por fim, pode-se observar o registro das entrevistas realizadas a fim de entender a experiência de pessoas que administram perfil na rede social.

OBJETIVOS DA PESQUISA

A pesquisa tem como objetivo, aprofundar-se no contexto técnico e social que envolve as tecnologias de informação e comunicação em rede, para então apresentar possibilidades para as comunicações *online*. De maneira mais específica, pretende abordar se, e em quais sistemas de comunicação, pode acontecer o diálogo através das redes sociais na internet. Desta forma, pode-se analisar o problema da produção de informação em rede. O referencial teórico e os resultados práticos da pesquisa podem contribuir na elaboração de conteúdo direcionado à educação para o uso crítico das tecnologias da informação e comunicação; conteúdo que pode ser estendido ao estímulo de habilidades para decifração e crítica das imagens técnicas produzidas e distribuídas nas redes sociais online. O estudo também pode contribuir no desenvolvimento e implementação de sistemas de informação e comunicação que apoiem os processos de produção de bens e serviços baseados em informação.

CAPÍTULO I

VIRTUALIZAÇÃO E A DINÂMICA DA SOCIEDADE EM REDE

Efeitos do virtual

O virtual não se opõe ao real. A afirmação de LÉVY (1996, p.16), pode apresentar um ponto de partida esclarecedor na discussão sobre a comunicação através das redes sociais na internet. No momento em que aproximadamente metade da população do Brasil possui acesso à internet, é comum se discutir as facilidades e problemas causados pela popularização de celulares, computadores e sistemas de comunicação em rede. Muitas são as queixas de que o "mundo virtual" está acabando com as interações "reais" - aquelas que contam com a presença física; com o face-a-face. Sem dúvida, a adoção em massa da comunicação através de aparelhos em rede modifica muitos aspectos da vida em sociedade e a presente pesquisa se interessa pelas possibilidades comunicativas que emergem para esta nova linguagem que se forma. Porém, como princípio básico para entender a informatização e a comunicação pela internet, convém entendermos com maior profundidade as *diferenças entre o chamado "Mundo Virtual" e o "Mundo Real"*.

A questão ganha importância na medida em que cresce o número de pessoas que aderem à comunicação pela internet e iniciam participação nos sites de rede social. Publicar uma opinião ou expor a privacidade numa rede social ainda é considerado por muitos como atitudes separadas da realidade, mas o fato é que torna-se cada vez mais difícil traçar uma linha que separe o real do virtual. Um exemplo pode ser o que aconteceu nas eleições presidenciais de 2014. Com a polarização dos eleitores e disputa acirrada, a eleição foi marcada pela campanha através das redes sociais. Boatos, provocações, desentendimentos e insultos na internet abalaram relações entre amigos e familiares, deixando claro que o problema não estava restrito apenas ao "mundo virtual" e que as ações realizadas pelos militantes, na internet, produziram *efeitos*.

Há em curso ainda um processo de educação quanto ao uso dos sistemas de comunicação na internet, mas o senso comum nos traz a idéia do virtual como algo apenas imaterial; inexistente e ilusório, enquanto o real é tido como algo com suporte material; com presença

tangível. LÉVY (1996, p.16) desconstrói esta idéia afirmando que além do virtual e do real precisamos considerar também o "atual" e o "possível" como fatores produtores de efeitos no mundo. Para o autor, os pares virtual/atual e possível/real representam maneiras de ser complementares, com diferenças estruturais entre si que não podem ser confundidas. Assim, a reflexão sobre estas possibilidades pode ajudar no processo de educação e formação de atitude crítica perante o uso da tecnologia, assim como reconhecer e melhor explorar as diferentes formas que se apresentam na interação entre as pessoas e também entre as pessoas e o mundo físico.

O possível está para o real

"O possível já está todo construído, mas permanece no limbo. O possível se realizará sem que nada mude em sua determinação nem em sua natureza. É um real fantasmático, latente. O possível é exatamente como o real: só lhe falta a existência" (LÉVY, 1996, p.16). Pensando o possível sobre a ótica da inovação, o autor (1996, p.16) entende que não se trata de criação, pois o cenário já está construído; é estático, não sendo necessária a produção de uma nova idéia ou forma. Portanto, para Lévy, o real está ligado à materialização de algo possível; predefinido e que invariavelmente não traz consigo uma produção inovadora. Considerando esta definição, não é estranho que o âmbito do real; das situações consolidadas; cristalizadas, seja tão confortável às pessoas, seja na vida privada, nas relações em sociedade e também no âmbito profissional. Uma questão a se pensar: seria exagero pensar as situações reais como rotineiras e pouco inovadoras?

O atual responde ao virtual

"Já o virtual não se opõe ao real, mas sim ao atual. Contrariamente ao possível, estático e já construído, o virtual é como o complexo programático, o nó de tendências ou de forças que acompanha uma situação, um acontecimento, um objeto ou uma entidade qualquer, e que chama um processo de resolução: a atualização" (LÉVY, 1996, p.16). Assim, podemos entender que o virtual está relacionado à dinâmica das interações numa relação ou situação, e traz consigo a inovação, onde o processo de atualização aparece como a solução de um problema complexo. Para o autor, representa mais do que transformar uma situação possível em situação real; representa uma transformação de idéias que realimenta as virtualidades de

uma situação. Para LÉVY (1996, p. 17) o real assemelha-se ao possível; em troca, o atual em nada se assemelha ao virtual: responde-lhe.

No contexto onde a virtualização pode ser caracterizada pela complexidade e pela dinâmica da criação; da produção de informação nova, podemos pensar a informatização da sociedade também como parte desta mesma busca, uma maneira de explorar e fomentar a diversidade. Mas qual seria o sentido em falarmos do ambiente virtual onde informações reproduzíveis são distribuídas num movimento cíclico? Voltamos ao caso das eleições no Brasil em 2014. Levantamento feito pelo jornal Folha de São Paulo divulgou resultados que apontam para 61%, as postagens compartilhadas por usuários e que vieram de conteúdo publicado na mídia profissional incluindo jornais, portais, TVs, rádios, sites de notícias locais ou imprensa internacional. Nos dois dias após a eleição, este índice sobe para mais de 70% dos links compartilhados.¹Neste contexto, pode ser interessante a pergunta: onde estaria a dinâmica e complexidade em torno da discussão que parte de um veículo de comunicação em massa, e que pode representar interesses e posições políticas definidas? Certamente não se demonstraria nos interesses de grupos e pessoas interessadas em manter uma determinada situação. "A virtualização é sempre heterogênesse, devir outro, processo de acolhimento da alteridade. Convém evidentemente não confundir a heterogênesse com seu contrario próximo e ameaçador, sua pior inimiga, a alienação, que eu caracterizaria como reitificação, redução à coisa, ao real" (LÉVY, 1996, p.25).

No curso da virtualização os limites não são mais dados; tempo e espaço se misturam e a noção de público e privado são questionadas. Estas questões merecem destaque e serão discutidas com mais detalhes à frente, quando o assunto será a cultura da internet. No entanto, para LÉVY (1996, p. 71) o processo de virtualização contemporânea não representa algo novo, mas sim uma retomada da autocriação da humanidade. O autor refere-se à complexidade e a problemática envolvida nas relações humanas, que fizeram o homem criar suas linguagens, desenvolver técnicas e manter instituições a fim de organizar a vida em sociedade. "A linguagem virtualiza um "tempo real" que mantém aquilo que está vivo

¹ Acesso em 16/12/2014. Disponível em <http://www1.folha.uol.com.br/fsp/poder/194755-jornalismo-profissional-domina-redes-sociais.shtml>

prisioneiro do aqui e agora. Com isso, ela inaugura o passado, o futuro e, no geral, o Tempo como um reino de si, uma extensão provida de sua própria consistência" (LÉVY, 1996, p.71).

A virtualização da técnica acontece a partir de nossas funções físicas ou mentais como bater, caminhar, calcular, etc. MCLUHAN (1969) propõe que as ferramentas são continuações ou extensões do corpo, assim um martelo seria uma extensão do braço, a roupa uma extensão da pele, a escrita a extensão da visão. LÉVY (1996, p. 74) entende este processo de uma forma mais abrangente e complexa onde as dinâmicas de utilização se afastam em muito de funções corporais simples. Para o autor (1996, p. 75), mais que uma extensão do corpo, uma ferramenta é uma *virtualização da ação*. Como exemplo cita que um martelo pode dar a ilusão de um prolongamento do braço, porém a roda, não pode ser considerada como um prolongamento da perna, mas sim a virtualização do andar. O próprio martelo pode ser um exemplo interessante sobre esta visão onde a virtualização da ação acontece poucas vezes e as atualizações da ferramenta acontecem com maior frequência. "O martelo pode ter sido inventado três ou quatro vezes ao longo da história. Digamos três ou quatro virtualizações. Mas quantas marteladas foram dadas? Bilhões e bilhões de atualizações. A ferramenta, a permanência de sua forma são uma memória do momento original de virtualização do corpo em ato. A ferramenta cristaliza o virtual" (LÉVY, 1996, p. 75).

O terceiro processo de virtualização desenvolvido pelo homem, além da linguagem e da técnica, está relacionado com a criação e manutenção das instituições; e a regulamentação dos conflitos que podem existir em toda relação social. Assim, seria possível organizar a vida em sociedade e parte da complexidade inerente à estas relações. "Os rituais, as religiões, as morais, as leis, as normas econômicas ou políticas são dispositivos para virtualizar os relacionamentos fundados sobre as relações de forças, as pulsões, os instintos ou os desejos imediatos. Uma convenção ou um contrato, para tomar um exemplo privilegiado, tornam a definição de um relacionamento independente de uma situação particular; independente, em princípio, das variações emocionais daqueles que o contrato envolve; independente da flutuação das relações de força" (LÉVY, 1996, p. 77).

Observa-se, na dinâmica da virtualização, uma situação complexa que se apresenta como problema e solução, e que demanda uma atualização, mesmo que de forma momentânea.

Desta forma, pode-se entender o processo de informatização, principalmente após a criação da internet e da adoção em massa das tecnologias de comunicação em rede, como uma busca pela virtualidade. Uma das maneiras de enxergar o potencial das novas tecnologias de comunicação em rede seria a busca por explorar a complexidade de situações e relacionamentos, e fazer emergir sua atualização na forma de informação nova. Ainda sobre este entendimento sobre o significado do virtual, pode-se relacioná-lo diretamente com o processo ou relação dialogal. Apesar do conceito de diálogo ser discutido mais adiante no texto (já que a pesquisa pretende entender justamente quais possibilidades de diálogo podem surgir no novo ambiente de comunicação em rede), pode-se pensar na dinâmica da virtualização como similar ao processo de diálogo. Processo onde a *interação recíproca* pode ser construída entre duas pessoas dispostas ao falar e escutar, construindo, em conjunto, uma solução à complexidade e imprevisibilidade que pode acontecer neste tipo de encontro. Da mesma forma, a materialização do possível também pode acontecer no processo comunicativo. Na medida em que um ou ambos participantes tragam consigo discursos e crenças pré-concebidas, exclui-se a complexidade da situação e substitui-se pelo provável; previsível. Assim, ao "enxergar" o chamado mundo virtual como apenas algo inexistente; imaterial, também se elimina toda a complexidade de relações e processos comunicativos envolvidos no seu conceito mais amplo.

Para LÉVY (1996, p. 25), o virtual só eclode com a entrada da subjetividade humana no circuito. A partir desta idéia, pode-se pensar que aqueles interessados em promover inovação, devem procurar explorar estas virtualidades, assim como utilizar a tecnologia como uma das formas de criar soluções para a complexidade apresentada. Em um cenário onde o volume de informação cresce exponencialmente na internet, uma questão importante passa a ser a possibilidade de identificar situações que apresentam virtualidades em meio àquelas que sejam apenas materialização de um cenário possível; consequência de pouca ou nenhuma informação nova.

Cultura da internet

No ano de 2014 a internet possui aproximadamente 3 bilhões de usuários², mas há 40 anos atrás possuía apenas 25 computadores conectados em rede³. Desenvolvida como estratégia militar americana e apropriando-se de intensa colaboração científica, a história da criação e desenvolvimento da rede mundial de computadores pode apresentar importantes características organizacionais e culturais da sociedade em rede, podendo ajudar a entender sua dinâmica e os impactos em nosso meio social. Além do fato de ter sido desenvolvida pela cooperação entre o departamento de defesa dos Estados Unidos e a comunidade científica, merece grande destaque, a arquitetura da rede, da forma como foi projetada.

"É, na verdade, uma rara mistura de estratégia militar, grande cooperação científica e inovação contracultural. Nas origens da internet está o trabalho de umas das instituições de pesquisa mais inovadoras do mundo: a Agência de Projetos de Pesquisa Avançada do Departamento de Defesa dos Estados Unidos (DARPA). Quando, no final dos anos 50, o lançamento do primeiro Sputnik alarmou o *establishment* militar norte-americano de alta tecnologia, a DARPA assumiu várias iniciativas ousadas, algumas das quais mudaram a história da tecnologia e estabeleceram a era da informação em grande escala" (CASTELLS, 1999, p. 375).

Segundo CASTELLS (1999, p. 375), uma destas iniciativas era projetar um sistema de comunicação invulnerável a um ataque nuclear. A solução encontrada foi tornar a arquitetura da rede independente de centros de comando e controle; formando uma rede distribuída onde os "pedaços" das mensagens se remontariam ao longo do seu caminho na rede e chegariam ao receptor de forma coerente em qualquer ponto dela. Esta rede foi a ARPANET, a rede de comunicação financiada pelo DARPA e iniciada no ano de 1969⁴. No primeiro momento, apenas militares e algumas universidades faziam parte da rede, que foi se ampliando à medida que a capacidade de transmissão de dados e conectividade também poderia crescer. Desde o seu início, observou-se a apropriação da rede para enviar e receber todos os tipos de

²Acesso em 17/12/2014. Disponível em <http://www1.folha.uol.com.br/tec/2014/11/1553088-internet-ja-tem-quase-3-bilhoes-de-usuarios-no-mundo-diz-onu.shtml>

³ (CASTELLS, 1999, p. 375).

⁴ (CASTELLS, 1999, p. 376).

mensagens, inclusive pessoais. Já não era possível separar as mensagens relacionadas exclusivamente à fins militares e de projetos científicos. Houve, então, uma divisão sendo a ARPANET ligada à comunidade científica e a MILNET direcionada à questões militares. Outras redes relacionadas à comunidade científica foram criadas em parceria entre o governo americano e empresas de tecnologia. "A rede das redes que se formou durante a década de 80 foi chamada de ARPA-INTERNET, mais tarde INTERNET, ainda custeada pelo Departamento de Defesa Americano e operada pela Fundação Nacional da Ciência" (CASTELLS, 1999, p. 376). O projeto de desenvolvimento da internet mobilizou diversas redes pessoais, científicas e institucionais que se "encontravam" em núcleos de pesquisa tecnológica das principais universidades e empresas de tecnologia.

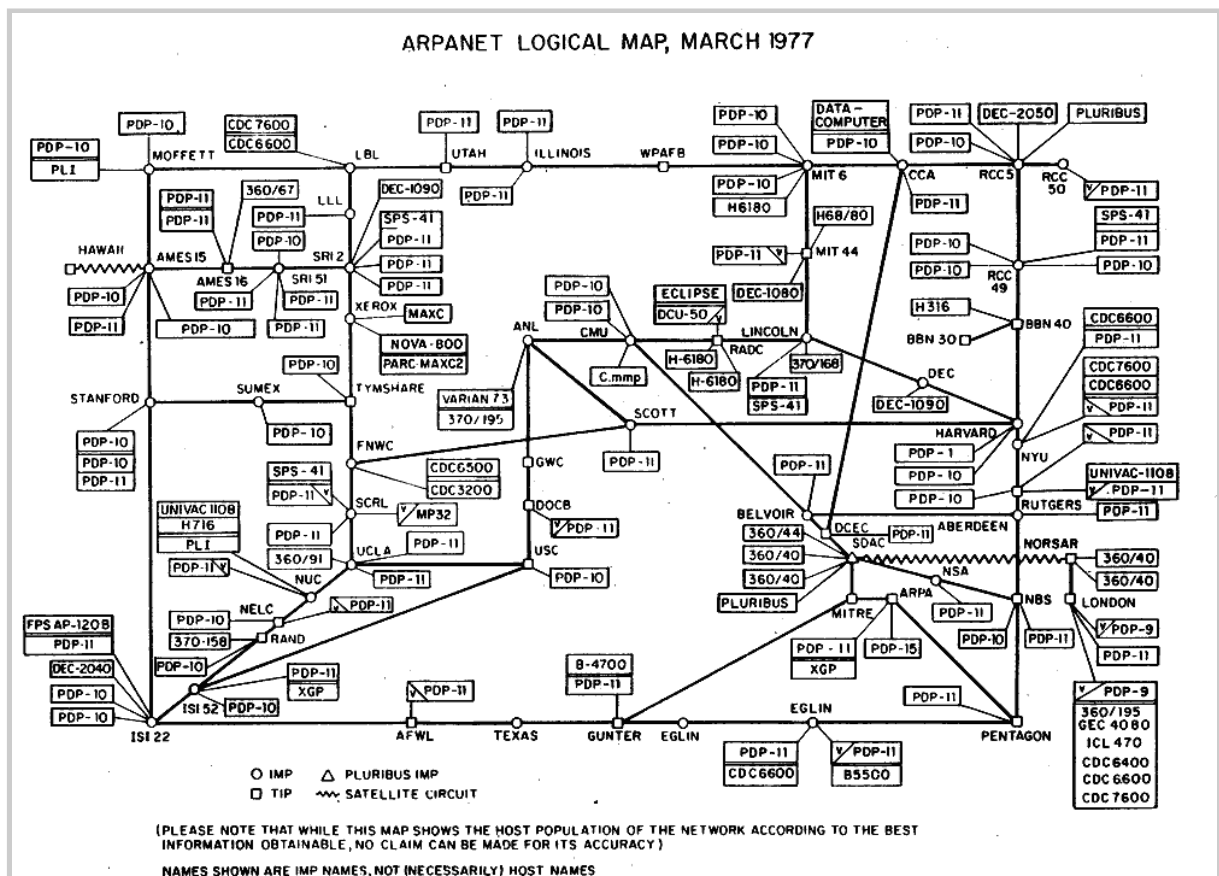


Figura 1 (I) - Mapa lógico da Arpanet, Março de 1977. The Computer History Museum.

Para CASTELLS (1999, p. 377), as pessoas, indo de uma instituição à outra, criavam um ambiente de inovações em rede cuja dinâmica e propósitos tornaram-se bastante independentes dos objetivos específicos de estratégia militar ou de ligações de supercomputadores. Ainda segundo o autor, tais profissionais eram cruzados tecnológicos convencidos de que estavam mudando o mundo. Paralelamente à este desenvolvimento tecnológico financiado pelo governo, desde o início da internet se pode observar um movimento de criação e distribuição livre tanto da informação quanto de descobertas tecnológicas. O modem, que permitia a transmissão de arquivos via telefone, foi inventado por estudantes que buscavam evitar os deslocamentos de longa distância e facilitar o processo de comunicação entre eles. A tecnologia foi difundida sem custos demonstrando que o interesse em explorar comercialmente a rede não era o motivador principal. "O preço a pagar por uma participação tão diversa e difundida é deixar que a comunicação espontânea, informal, prospere simultaneamente. A comercialização do espaço cibernético estará mais próxima da experiência histórica das ruas comerciais emergentes da palpitante cultura urbana que dos *shoppings centers* espalhados na monotonia dos subúrbios anônimos" (CASTELLS, 1999, p. 379).

Observamos, através desta breve análise do processo de desenvolvimento da internet, que em razão de sua arquitetura livre de centros de comando e controle, a rede pode oferecer certa abertura, que dificulta controles governamentais ou comerciais. Como exemplo, observamos países como a China que bloqueiam e monitoram o acesso à serviços e sites na internet, mas em contrapartida, a própria rede se encarrega de empregar mecanismos que permitam o acesso. "O único modo de controlar a rede é não fazer parte dela" (CASTELLS, 1999, p. 375). O mesmo acontece com páginas comerciais que desejam restringir algum tipo de conteúdo local. Assim, a arquitetura da internet, de maneira geral, permite acesso ao grande público. O que pode não ser tão igualitária, é a oportunidade de participar das redes formadas dentro da grande rede mundial. Contudo, ainda hoje observa-se na rede a cultura dos primeiros usuários da internet, que buscavam ideais utópicos de comunicação igualitária global, liberdade e compartilhamento de informação. Para CASTELLS (1999, p. 381) o que permanece das origens contraculturais da rede é a informalidade e a capacidade auto-reguladora de comunicação através da idéia de que muitos contribuem para muitos, mas cada um tem a própria voz e espera uma resposta individualizada. Desta forma, pode-se

entender o desejo de interagir com muitas pessoas, dentro da rede, como elemento primário da cultura da internet. Só não parece ser possível afirmar se pode-se alcançar a tal resposta individualizada, que permitiria restaurar a unidade em meio ao caos e a complexidade das relações na rede.

Velocidade elétrica

Diante do contexto apresentado sobre a cultura da internet, pode-se concluir que a mesma representou uma grande virada no desenvolvimento tecnológico a partir da década de 70. Mas qual teria sido o principal impulso que permitiu a comunicação global em rede da forma como foi desenvolvida com o projeto da Internet? Pode-se dizer que grande parte das inovações tecnológicas se apropriaram de pesquisas e tecnologias existentes e as modificaram para, então, emergir na forma de algo novo. Para MCLUHAN (1969), a eletricidade é a tecnologia "mãe" e predecessora dos sistemas de comunicação em rede que utilizamos hoje. Não somente em razão estritamente técnica, mas também por ter influenciado e organizado a sociedade em razão de suas características. MCLUHAN (1969, p. 26) enxerga a sociedade organizada em função da mecanização como incapaz de prover crescimento. Sua afirmação se dá pelo fato de que a mecanização se realiza pela fragmentação de um processo, seguida da seriação das partes fragmentadas. MCLUHAN (1969, p. 26) coloca o problema da seguinte forma:

"O fato de uma coisa seguir-se a outra não significa nada. A simples sucessão não conduz a nada, a não ser à mudança. Assim a eletricidade viria a causar a maior das revoluções, ao liquidar a sequência e tornar as coisas simultâneas. Com a 'velocidade instantânea', as causas das coisas vieram novamente à tona da consciência, o que não ocorria com as coisas em sequência e em conseqüente concatenação."

De fato, foram profundas as mudanças em curso a partir da popularização da eletricidade. Assim como a ferrovia aproximou distâncias e fez surgir novas cidades, segundo MCLUHAN (1969, p. 71), a luz elétrica acabou com o regime de noite e dia, do exterior e do interior. Para o autor, a luz elétrica representa mudança total, informação pura sem que haja qualquer conteúdo que restrinja sua força transformadora e informativa.

"Vivemos hoje na Era da Informação e da Comunicação, porque os meios elétricos criam, instantânea e constantemente, um campo total de eventos interagentes do qual todos os homens participam. A simultaneidade da comunicação elétrica - também característica de nosso sistema nervoso - torna cada um de nós presente e acessível a qualquer pessoa." (MCLUHAN, 1969, p. 278).

Para MCLUHAN (1969), a tecnologia elétrica é uma extensão de nosso sistema nervoso, assim como o martelo seria a extensão do braço, a roda a extensão do andar, a escrita a extensão da visão e a roupa uma extensão da pele. Um ponto importante observado pelo autor é que, a partir da tecnologia elétrica e à medida de seu desenvolvimento, a sociedade pode ser traduzida em termos de fluxos de informação, simulando o sistema nervoso, a consciência.

Tempo e Espaço

A eletricidade introduziu o ambiente livre da relação de causa e efeito, na medida em que pode ser considerado como distribuído e descentralizado. Neste tipo de ambiente, a energia, quando liberada, corre em alta velocidade, em diversas direções e sentidos. Entende-se que a tecnologia elétrica "desprende" o espaço e o tempo e altera profundamente a organização social das pessoas que possuem acesso a ela. A transformação do tempo sobre a influência da eletricidade pode ser considerada um dos fundamentos da sociedade em rede. Segundo CASTELLS (1999, p. 457) as concepções de tempo variaram consideravelmente ao longo da história. Conforme afirma o autor, o tempo, nas sociedades medievais, eram uma idéia solta, com eventos importantes como cerimônias religiosas, feiras e troca de estações realizando a marcação temporal. Desta forma, a maior parte da vida diária era desligada da noção exata do tempo.

Para CASTELLS (1999, p. 459) a transição da sociedade industrial para a sociedade em rede ainda não está completa pelo fato de que as sociedades contemporâneas ainda estão dominadas pelo tempo cronológico, que considera base importante para o capitalismo industrial. Importante, para o processo de industrialização, pelo fato de permitir a marcação da rotina diária, e o domínio sobre a natureza, quando todas as situações ficam sob controle do tempo. CASTELLS (1999, p. 460) apresenta sua idéia sobre a relação das pessoas com o tempo na sociedade em rede:

"Esse tempo linear, irreversível, mensurável e previsível está sendo fragmentado na sociedade em rede, em um movimento de extraordinária importância histórica. A transformação é mais profunda: é a mistura de tempos para criar um universo eterno que não se expande sozinho, mas que se mantém por si só, não cíclico, mas aleatório, não recursivo mas incursor: tempo intemporal, mas utilizando a tecnologia para fugir dos contextos de sua existência e para apropriar, de maneira seletiva, qualquer valor que cada contexto possa oferecer ao presente eterno."

LÉVY (1999, p. 257) entende como chave para definir a cultura da sociedade em rede, o conceito de universal sem totalidade. Neste cenário a informação seria ubíqua, porém diversa, em que todos supostamente deveriam construir e participar da inteligência coletiva. O autor

criou os termos Cibercultura e Ciberespaço para representar as características, a cultura e os espaços de interação da sociedade em rede, sob suporte intensivo das ferramentas de tecnologia da informação e comunicação. O ciberespaço permite a ocupação de um ambiente comum, dinâmico e que pode ser construído por muitos.

Pensando o ciberespaço pela ótica de MCLUHAN (1969), observa-se uma importante diferença em relação ao período anterior à utilização da tecnologia elétrica, ou seja, o período industrial. A relação de causalidade produzida pela mecanização, pelo emprego de máquinas, resulta num processo de funcionamento dos equipamentos, mas tecnologia elétrica não respeita esta mesma lógica. Ela distribui e chega a lugares simultâneos sempre em alta velocidade. MCLUHAN (1969, p. 27) ilustra bem a dinâmica da sociedade em rede com uma frase simples, porém poderosa: "Se funciona, então é obsoleto".

Este capítulo apresenta algumas das principais características da sociedade em rede, sua dinâmica social e cultural. Assim, observa-se a influência da Internet como poderosa tecnologia capaz de reorganizar as relações sociais. No momento em que muito se fala das redes sociais digitais, é importante lembrar que as redes sociais sempre existiram na história da humanidade. A novidade, se é que podemos chamar assim, é o aprimoramento da tecnologia para comunicação em rede, assim como das linguagens de programação que agora permitem maior interação e interferência na troca de mensagens. As redes sociais, agora podem ser organizadas através de sites e sistemas de comunicação conectados em rede, por aparelhos portáteis. Se observada a adesão em massa destes sistemas⁵, podemos enxergar a mudança em curso como uma nova fase do uso da internet e novo cenário de profundas transformações nas relações sociais.

⁵ Segundo a pesquisa TIC Domicílios (Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2013), 77% dos usuários utilizam a internet para participar de redes sociais como o Facebook.

Redes Sociais "online" e "offline"

Redes sociais são estruturas básicas de uma sociedade e sua formação está relacionada às pessoas e à complexidade de relacionamentos que podem existir por toda uma vida ou podem ser efêmeros. Para LOMNITZ (2009), família e amizades são a base destas redes, porém cada cultura redefine o que entende como laços familiares, de amizade e os direitos e obrigações que se espera de seus membros. São relacionamentos com base em solidariedade e confiança, que podem ser construídos na possibilidade do encontro e do diálogo. Desta forma, define as redes sociais da seguinte maneira:

"Uma rede social não é um grupo bem-definido e limitado, senão uma abstração científica que se usa para facilitar a descrição de um conjunto de relações complexas em um espaço social dado. Cada pessoa é o centro de uma rede de solidariedade e, ao mesmo tempo, é parte de outras redes. A solidariedade implica em um sistema de intercâmbio de bens, serviços e informação que ocorre dentro da sociabilidade. Este intercâmbio pode ser horizontal, quando a troca se dá entre iguais mediante um sistema de reciprocidade, ou pode ser vertical, quando se dá uma assimetria de recursos" LOMNITZ (2009, p. 18).

As redes sociais extrapolaram o mundo físico e agora estão na internet. São sistemas de informação onde os participantes interagem entre si e criam suas próprias redes, formando uma teia de relacionamentos. Um ponto importante, discutido anteriormente no tópico sobre a virtualização, é o fato de que torna-se muito difícil separar o mundo físico do ambiente virtual. Apesar de muitos ainda enxergarem estas esferas separadamente ou não entenderem a mudança que está em curso, observamos hoje os reflexos do uso das redes sociais, na internet, para além do ambiente *online*, tendo reflexos na vida corpórea das pessoas e vice versa. "As coisas só tem limites claros no real" (LÉVY, 1996, p. 25).

FUKS, PIMENTEL (2011) afirmam que as primeiras redes sociais tinham basicamente o recurso de envio de mensagens instantâneas e foram criadas a partir do experimento conhecido como "seis graus de separação" realizado pelo psicólogo Stanley Milgram. A partir deste estudo concluiu-se que todos no planeta estão a, no máximo, seis pessoas de distância umas das outras. A segunda geração de redes sociais na internet apresentou recursos que possibilitavam reproduzir a rede de contatos e amizades e, portanto, tentavam espelhar as

redes sociais "reais". Na terceira geração, as redes sociais na internet evoluíram em recursos de interatividade ao apresentar a possibilidade de recombinação de informações, promover conversas em tempo real e, na geração e compartilhamento de imagens técnicas. "O conceito de redes sociais evoluiu para sistemas de criação e aquisição de experiências" (FUKS, PIMENTEL, 2001). Neste ponto pode-se fazer uma breve observação sobre o termo "aquisição de experiências", que pode ser considerado, segundo os conceitos do filósofo Martin Buber, como o extremo oposto da relação. Estes conceitos serão abordados com maior profundidade no decorrer do texto, mas pode-se dizer que, para o autor, a aquisição de experiências afasta as pessoas da possibilidade do encontro e do diálogo. "O mundo como experiência diz respeito à palavra-princípio Eu-Isso. A palavra-princípio Eu-Tu fundamenta o mundo da relação (BUBER, 2001, p. 53). Esta não seria uma pista para entender o comportamento das pessoas no cenário da comunicação contemporânea?

O uso das redes sociais e os sistemas de comunicação alteram as possibilidades de interação social. Em ambientes virtuais é possível estabelecer um contato assíncrono, ou seja, em tempos diferentes e sem a necessidade do face-a-face. Questões como o anonimato e privacidade também são elementos importantes na discussão sobre a comunicação mediada por computador. Os avanços tecnológicos incorporados às redes sociais na internet, tem sido cada vez mais direcionados a interferência, recombinação e reapropriação das informações para que sejam compartilhadas entre os usuários da rede, formando assim uma nova linguagem para comunicação. A palavra interatividade tornou-se símbolo para representar quase tudo o que se refere à redes sociais e à internet em geral, muitas vezes sendo usada sem o mínimo sentido. Entretanto, o conceito de interatividade, para PRIMO (2001), está mais relacionado à busca e prática de relações dialogais do que a interação com máquinas e sistemas automatizados, como será discutido mais adiante no texto. Assim, recursos e formas de utilizar a interatividade podem expandir ou limitar as possibilidades comunicativas. Como exemplo, um sistema de comunicação como a linha de tempo do site facebook possibilita a conversa em tempo real entre pessoas, mas o recurso mais popular entre os participantes pode ser a atividade de curtir postagens. Esta atividade, sem dúvida, é um tipo de interação, mas será que permite alguma forma de diálogo? Um agravante é o fato de que, quando falamos de redes sociais, a frequência e quantidade de nossas ações nestes meios também pode representar um problema, já que pode-se estar conectado à milhares de pessoas ao mesmo

tempo.

Nas relações "*offline*", as conversas tem algumas características e utilizam muito as linguagens oral e corporal. Numa conversa face-a-face todas as informações nos ajudam a entender e interpretar aquilo que se deseja transmitir ao outro. Usamos o tom de voz, a entonação, o silêncio, escolhemos as palavras, fazemos gestos, usamos o olhar, entre outras possibilidades. São informações riquíssimas para o processo de comunicação. Já as possibilidades interativas das redes sociais nos permitem a comunicação usando, por exemplo, imagens, vídeos e emoticons (conjuntos de caracteres do teclado que simbolizam expressões faciais). Mas por que abrir mão da riqueza de linguagens construídas pelas sociedades por milhares de anos? A linguagem formada por elementos de interatividade das redes sociais, rapidamente está sendo incorporada e está transformando o processo de comunicação. Assim, pode ser muito importante a reflexão e desenvolvimento de atitude crítica frente a sua utilização nas relações diárias e também na construção de conhecimento coletivo. Para MCLUHAN (2011), o meio interfere profundamente também no sentido da mensagem. "O meio é a mensagem". A questão passa a ser o conhecimento das potencialidades e deficiências da nova linguagem emergente, nos seus diversos contextos de utilização, para que seja possível a utilização dos recursos na busca de relações dialogais e na possibilidade de encontros.

CAPÍTULO II

FILOSOFIA DO DIÁLOGO

Apenas duas visões de mundo

"O mundo é duplo para o homem, segundo a dualidade de sua atitude. A palavra-princípio Eu-Tu só pode ser proferida pelo ser na sua totalidade. A palavra-princípio Eu-Isso não pode jamais ser proferida pelo ser em sua totalidade" (BUBER, 2001, p. 51). Para o filósofo, o Eu do homem também é duplo. Ele assume posturas diferentes na medida em que se relaciona com a atitude Eu-Tu ou Eu-Isso. Martin Buber apresenta esta idéia no início de sua obra *Eu e Tu*, criando base para reflexão e questionamento pessoal sobre a relação com o uso da tecnologia. Sobre este aspecto, pode-se dizer que a tecnologia é utilizada assumindo que tipo de atitude? A primeira edição de *Eu e Tu* foi publicada no ano de 1923 e as tecnologias disponíveis hoje estavam longe de ser realidade, mas o telefone já era conhecido e utilizado. No entanto, as idéias e conceitos apresentados por Buber ainda hoje são atuais na reflexão sobre a forma como utiliza-se tanto as tecnologias do passado, como aquelas que estão por vir.

No cenário onde se utiliza a internet para comunicação e compartilhamento de atividades cotidianas, conseguir enxergar a dinâmica entre os dois mundos sugeridos por Buber pode ser de extrema importância. É possível refletir sobre qual palavra princípio (Eu-Tu ou Eu-Isso) lanço quando envio uma nova imagem na rede? Consigo reconhecer entre uma atitude que busca o encontro com o outro, para um momento de afirmação individual? A qual "Eu" estamos nos referindo nestas situações? A reflexão a partir das idéias de BUBER (2001) podem não trazer respostas prontas a perguntas como estas, mas remetem à complexidade envolvida nas relações pessoais e com os objetos em geral. Permitem pouco espaço para análises objetivas, mas certamente abrem caminhos para "perceber-se" dentro desta dinâmica e, desta forma, poder buscar algum tipo de equilíbrio.

BUBER (2001, p. 53) faz uma distinção clara das duas visões de mundo: o mundo como experiência e o mundo da relação. Na primeira, o homem experimentador não participa do mundo porque a experiência se realiza nele e não entre ele e o mundo. "A experiência é

distanciamento do Tu" (BUBER, 2001, p. 55). Assim, o mundo da relação, para BUBER (2001, p. 52-53), tem fundamento na palavra-princípio Eu-Tu, assim como o mundo da experiência diz respeito à palavra-princípio Eu-Isso. Para o autor, aquele que diz Tu não possui coisa alguma por objeto, ele permanece em relação; assim como não seria possível experienciar o homem a quem se diz Tu. A relação Eu-Tu, segundo BUBER (2001, p. 60), é fundada em reciprocidade e acontece em um movimento improvável como será discutido com mais detalhes no tópico sobre encontro e "inteireza". A seguir, o autor apresenta o que, para ele, seriam as três formas de manter-se em relação:

"O mundo da relação se realiza em três esferas. A primeira é a vida com a natureza. Nesta esfera a relação realiza-se numa penumbra como aquém da linguagem. As criaturas movem-se diante de nós sem possibilidade de vir até nós e o Tu que lhes endereçamos depara-se como o limiar da palavra. A segunda é a vida com os homens. Nesta esfera a relação é manifesta e explícita: podemos endereçar e receber o Tu. A terceira é a vida com os seres espirituais. Aí a relação, ainda que envolta em nuvens, se revela, silenciosa mas gerando a linguagem. Nós proferimos, de todo nosso ser, a palavra-princípio sem que nossos lábios possam pronunciá-la" (BUBER, 2001, p. 53)

Mas qual seria o problema em viver imerso no mundo da experiência, mundo onde a atitude Eu-Isso supera a vida em relação? Ao ler e aprofundar-se na obra *Eu e Tu*, de Martin Buber, é certo que trata-se de um problema. Contudo, a aposta do filósofo seria a oscilação entre o Tu e o Isso. Em discussão sobre liberdade e produção de sentido, afirma que esta oscilação está na essência da vida mortal do homem e só não oprime aquele que tem consciência disso. Neste ponto, abre-se ao equilíbrio dinâmico entre as forças do Tu e do Isso como forma de livrar a sociedade da privação de liberdade e do isolamento pessoal. A seguir, descreve o que seria problemático na vida vivida em função de experiências e do apego excessivo aos objetos:

"Em épocas mórbidas, acontece que o mundo do Isso, não sendo mais penetrado e fecundado pelos eflúvios vivificantes do mundo do Tu, não passando de algo isolado e rígido, fantasma surgido do pântano, *oprime o homem*. Nele o homem, contentando-se com um mundo de

objetos, que não lhe podem mais tornar-se presença, sucumbe. Então, a causalidade fugaz, intensifica-se até tornar-se uma fatalidade opressora e esmagadora" (BUBER, 2001, p. 84).

Neste ponto, é possível retomar a afirmação de MCLUHAN (1969, p. 27), em que o autor relaciona o funcionamento dos objetos à sua obsolescência imediata. BUBER (2001, p. 82) parece concordar quando afirma que o mundo do Isso é o reino absoluto da causalidade. A causalidade que fragmenta, afasta e dificulta a relação. A questão passa a ser importante na medida em que o mundo caminha, numa velocidade muito grande, para popularização da comunicação por dispositivos conectados à internet. Conforme discutido no capítulo sobre a virtualização e a dinâmica da sociedade em rede, a busca pelo virtual pode ser vista como um passo em direção ao rompimento com a causalidade, a retomada da consciência e a procura por uma sociedade que valoriza as relações sociais. Porém, sob este aspecto, as redes sociais na internet possuem uma característica diretamente ligada à palavra-princípio Eu-Isso: a organização dos perfis qualifica e ao mesmo tempo torna as pessoas mensuráveis. De maneira geral, os perfis nas redes sociais são construídos de forma a valorizar qualidades e demonstrar o "capital social" que se constrói a partir da imagem que se quer transmitir aos outros. As informações pessoais encontram-se públicas na rede e permitem a pesquisa e a formação da "imagem" da personalidade do outro através de uma simples busca nas redes sociais. Mas qual seria a influência desta formação de imagem antecipada num possível encontro futuro? A resposta seria complexa, mas a máxima da internet que diz "Se não está no Google, então não existe" diz muito pouco sobre esta questão. BUBER (2001, p. 70) não enxerga o ato de rotular uma pessoa como uma aproximação ao mundo da relação. Em sentido oposto, para o autor, o Tu não conhece nenhum sistema de coordenadas e somente o Isso pode ser ordenado. Assim, entende-se que as coisas, na medida em que podem ser classificáveis, se transformam inevitavelmente em Isso.

BUBER (2001, p. 73) crê na tendência de aumento do mundo do Isso afirmando que, de modo geral, é sempre mais extenso do que na civilização precedente. Pode-se evidenciar esse aumento progressivo através da história, da ampliação das capacidades de realização técnica que, diretamente, significou a ampliação do mundo dos objetos. Nas palavras do autor:

"Na medida em que se amplia o mundo do Isso, deve progredir também a capacidade de experimentar e utilizar. O indivíduo pode, sem dúvida, substituir cada vez mais a experiência direta pela experiência indireta ou pela "aquisição de conhecimentos"; ele pode reduzir cada vez a utilização, transformando-a em "aplicação" especializada; não obstante seja indispensável que essa capacidade se desenvolva de geração em geração" (BUBER, 2001, p. 74).

Na citação acima, refere-se à tendência em diminuir a complexidade de uma atividade, ou dos conhecimentos necessários, para que uma pessoa possa realizá-la a fim de produzir uma aplicação especializada. Fazer café pode ser uma tarefa simples para a maioria das pessoas, mas ela pode se tornar muito mais simples se você precisa apenas apertar um botão. O apertar do botão padroniza, coloca em funcionamento. O que pode nem sempre representar algo ruim, mas fazendo uma relação direta com o assunto da pesquisa, poderia-se pensar: o que se ganha ou perde simplificando a complexidade da comunicação interpessoal através do ato de apertar botões?

A idéia de aquisição de conhecimentos, por sua vez, leva à reflexão sobre como se pode lidar com as informações na era da internet. A informação disponível, catalogada e organizada, de acordo com o pensamento do autor, se torna um objeto e figura como parte do mundo do Isso. Contém passado e não o presente. BUBER (2001, p. 75) acredita no conhecimento como algo atual e operante para o homem, podendo ser adquirido somente através da valorização da presença (no sentido de "estar íntegro" ao momento atual). Assim, entende-se que o autor faz referência à idéia de que, a partir do instante em que foi explícito, o conhecimento produzido pelo homem figura no mundo do Isso. Sua atualização depende do encontro e do diálogo.

Neste sentido, abre-se mais uma questão para reflexão: seria possível criar conhecimento atual a partir de sistemas que "empurram" recomendações baseadas em informações produzidas anteriormente? Muitos concordariam que é prático e atrativo manter-se informado sobre atividades e produtos indicados automaticamente por terceiros, mas também pode-se concordar que, quanto mais imerso neste universo, mais difícil será o contato com informação realmente nova para este indivíduo. O mesmo questionamento valeria no caso de

informações reproduzíveis e compartilhadas em rede de maneira cíclica. Diante deste problema, seria possível entrar em contato com informação realmente nova?

A sociedade conectada em rede oferece novas e poderosas possibilidades para comunicação e interação na medida em que a informação passa a ser armazenada na forma de textos, imagens, vídeos e áudio. Estes recursos representam novas formas de reter e produzir conhecimento, razões pela qual podem ter se popularizado tão rapidamente. Quem sabe o ponto de virada aconteça quando haja a consciência de que, para produzir conhecimento atual, é preciso colocá-lo invariavelmente diante da presença? BUBER (2001, p. 87) avança na discussão sobre a produção de atualidades e a relaciona com a questão da liberdade. Para o autor, toda objetividade e tentativa de ordenar os acontecimentos como história (parte do mundo do Isso) tem valor apenas para quem crê na fatalidade e ignora a presença. O autor (2001, p. 88) relaciona *liberdade e destino* como condições complementares e afirma que apenas o homem em equilíbrio com estas forças pode produzir sentido para sua existência. BUBER (2001) não defende a alienação, mas sugere a consciência para atualização da presença durante a trajetória da vida de um homem. Atitude que o fará viver não confinado ao acaso, mas podendo fazer as próprias escolhas sem que isto represente qualquer tentativa de controlar uma situação ou acontecimento. Em outras palavras, refere-se ao homem que se oferece ao encontro e corre os riscos de suas escolhas. De maneira análoga, BUBER (2001, p. 88) relaciona a arbitrariedade e a fatalidade também como condições complementares, e as qualifica como fantasma da alma e pesadelo do mundo. Para o autor, o homem que vive no arbitrário não crê e não se oferece ao encontro. Não apenas desvaloriza o vínculo, como enxerga o mundo como experiência, como utilização.

"O homem livre é aquele cujo querer é isento de arbitrário. Ele crê na atualidade, isto é, ele acredita no vínculo real que une a dualidade real do Eu e do Tu, crê no destino e também que ela tem necessidade dele; ela não o conduz em inteiras, mas o espera; o homem deve ir a ela com todo seu ser, disso ele sabe. Não acontecerá aquilo que sua resolução imagina, mas o que acontecer, não acontecerá senão na medida em que ele resolver querer aquilo que ele pode querer. Ser-lhe-á necessário sacrificar aquele pequeno querer, escravo, regido pelas coisas e pelos instintos, em favor do grande querer que se afasta do "ser determinado" para ir ao destino. Ele não intervém mais, mas nem por isso permite que aconteça pura e simplesmente.

Ele espreita aquilo que por si mesmo se desenvolve, o caminho do ser no mundo; não para se deixar levar por ele, mas para atualizá-lo como ele deseja ser atualizado pelo homem de quem ele necessita, por meio do espírito humano e do ato humano, com a vida do homem e com a morte do homem" (BUBER, 2001, p. 88).

Martin Buber entende que a atitude Eu-Tu elimina todos os meios na situação em que aconteça o encontro. O autor vai além e afirma que para que o encontro aconteça também é preciso "estar presente", o que ocorre apenas no face-a-face com o outro. De outra forma, não haverá presença, não haverá encontro, não haverá diálogo e, portanto, não haverá informação nova. Descreve a complexidade desta situação da seguinte forma:

"O Eu da palavra princípio Eu-Isso, o Eu, portanto, com o qual nenhum Tu está face-a-face presente em pessoa, mas é cercado por uma multiplicidade de 'conteúdos' tem só passado, e de forma alguma o presente. Em outras palavras, na medida em que o homem se satisfaz com as coisas que experiencia e utiliza, ele vive no passado e seu instante é privado de presença. Ele só tem diante de si objetos, e estes são fatos do passado" (BUBER, 2001, p. 58).

Presença e "Inteireza"

O conceito de presença é importante para a discussão sobre comunicação mediada por sistemas na internet, na medida em que dois fatores mudaram radicalmente com a tecnologia: a representação da presença no ambiente virtual e a possibilidade de múltiplas conversas e interações simultâneas. Para BUBER (2001, p. 56) a palavra princípio não pode ser proferida senão pelo ser em sua totalidade. Ou seja, é preciso estar íntegro e oferecer atenção dedicada ao outro para que se tenha presença. Sobre este aspecto, sabemos que a atenção é muito dividida na rede, situação que, segundo a filosofia de Buber, nos afasta de relações dialógicas. Por outro lado, a situação de presença face-a-face tem suporte atualmente em tecnologias de transmissão de vídeo e voz. A questão seria saber se podemos ampliar o conceito de presença, defendido por Martin Buber, para além do plano físico. Podemos considerar este, como um dos pilares para realização do estudo.

BUBER (2001, p. 57) define a presença não no sentido de instante pontual, mas como instante atual e plenamente presente. Afirma (2001, p. 71) que o Tu não tem coerência nem no espaço e nem no tempo. Como discutido anteriormente, pode ser considerado como a ausência de qualquer meio que possa atrapalhar uma conexão autêntica entre duas pessoas. Assim, estaria próximo do momento efêmero onde qualquer conteúdo ou informação tem pouca ou nenhuma relevância para a comunicação e "lugar" onde ambas as partes podem, então, se abrir para o encontro e estabelecer uma conexão. Podemos entender a proposta de Buber, de que o Tu não tem coerência nem no espaço e nem no tempo, através de nossas experiências pessoais. Seria possível afirmar que há presença apenas pelo fato de estar no mesmo local físico onde está outra pessoa? Tratando o assunto de forma mais pragmática, a realidade cotidiana demanda uma série de posturas, preocupações e atividades que podem dificultar a atitude de manter-se íntegro ao momento atual e aberto ao encontro. Sem dúvida não é das tarefas mais fáceis atualmente, mas ainda assim é uma atitude que pode ser buscada e incorporada ao dia a dia, até mesmo em função da procura por liberdade. Esta atitude, em referência ao conceito de presença defendido por BUBER (2001), é chamada por BARTHOLLO (2013, p. 145) como "Inteireza".

"Presença não é algo fugaz e passageiro, mas o que aguarda e permanece diante de nós. Objeto não é duração, mas estagnação, parada, interrupção, enrijecimento, desvinculação,

ausência de relação, ausência de presença. O essencial é vivido na presença, as objetividades no passado" (BUBER, 2001, p. 58).

À primeira vista, pode-se pensar nos dispositivos de comunicação pela internet como um destruidor da "inteireza". Muito se discute sobre como eles eliminam as conversas presenciais face-a-face e são responsáveis pelo enfraquecimento das relações sociais. Por outro lado, não seria possível que isto aconteça em razão de que muitos compromissos sociais nos fazem estar presencialmente ao lado de pessoas com afinidades e interesses muito diferentes? Neste caso, seria possível afirmar em qual das situações (presencial ou online) haveria maior possibilidade de presença? Certamente a possibilidade de presença seria tanto maior, em ambas as situações e suportes de tecnologia, quanto maior a predisposição para eliminar os meios e informações que qualificam e ordenam, e acabam por afastar a conexão verdadeira com o outro. No exemplo, supõem-se que poderia acontecer uma conexão autêntica mesmo através da internet. Desta maneira, o "estar presente" seria entendido não apenas como habitar o mesmo lugar, na mesma hora, mas sim como ter "inteireza" e estar aberto ao que venha do outro. "O tu se manifesta como aquele que simultaneamente exerce e recebe a ação, sem estar no entanto, inserido numa cadeia de causalidades, pois, na sua ação recíproca com o Eu, ele é o princípio e o fim do evento da relação" (BUBER, 2001, p. 69).

Como proposto por BUBER (2001), a presença pode não fazer sentido dentro de uma análise temporal, assim como precisa do face-a-face. Face-a-face que pode acontecer em um intervalo temporal longo ou em tempo real, podendo ou não prescindir da presença física no tempo atual. BUBER (2001, p. 67) exemplifica esta idéia com algumas passagens em que descreve uma possível conversa com um gato de estimação, um urso de pelúcia e até mesmo uma chaleira. Para o autor, pode existir uma relação dialógica na medida em que o Eu se conecte, de forma viva e atuante, com a outra parte e possa transformá-la em Tu. Buber (2001) ainda afirma que o instinto de relação vem antes da transformação em coisa, e surge a partir da separação dos parceiros e da dissociação de experiências relacionais. Cita como exemplo a experiência de um bebê com seu ursinho de pelúcia, onde este contato não se trata apenas de interação com um objeto ou brinquedo, mas, antes, a tentativa de estar presente com este parceiro. Nas palavras do autor:

"... não se trata de uma experiência de um objeto, mas de um confronto, que sem dúvida, se passa na "fantasia", com um parceiro vivo e atuante (Esta "fantasia" não é de modo algum, uma "animação": ela é o instinto de tudo transformar em Tu, o instinto de relação que, quando o parceiro se apresentar em imagem e simbolicamente e não no face-a-face, vivo e atuante ele lhe empresta vida e ação tirando de sua própria plenitude). Suaves e inarticulados gritos ressoam, ainda, sem sentido no vazio; mas, um belo dia, de repente, eles se transformarão em diálogo. Com que? Talvez com a chaleira que está fervendo, mas é um diálogo" (BUBER, 2001, p. 67).

Cartas são exemplos similares. Cartas de amor e amizade podem ser lidas num intervalo longo de tempo, mas, sem dúvida, podem trazer consigo o sentimento de presença. A partir de uma vivência anterior com o remetente, esta pessoa pode se fazer presente, através da escrita no papel, e proporcionar, ao leitor, estabelecer uma conexão verdadeira diante da mensagem. Possivelmente, no decorrer da leitura, no instante em que as informações e conteúdos são trazidos à tona, esta conexão possa ir se perdendo. Trazendo estes casos para o contexto da pesquisa, a comunicação através das redes sociais na internet permite dois tipos de interação, a síncrona e a assíncrona. A síncrona acontece quando as partes interagem ao mesmo tempo e a assíncrona para intervalos de tempo maiores. Mas em qual das situações teríamos maior possibilidade de presença? Para BUBER (2001, p. 67) eventualmente, a presença pode acontecer quando o parceiro se apresenta em imagem ou simbolicamente, como o exemplo da criança e seu ursinho de pelúcia ou das cartas, mas é no face-a-face vivo e atuante que acontece e pode se sustentar a interferência recíproca. "*Nada se revela senão pela força atuante na reciprocidade do face-a-face*" (BUBER, 2001, p. 67).

BUBER (2001, p. 90), apresenta mais argumentos sobre a relação entre a comunicação síncrona e a possibilidade de presença quando afirma que onde não há participação não há atualidade e que a participação é tanto mais perfeita, quando o contato do Tu é mais imediato. BARTHOLO (2001, p. 79), em obra sobre a vida e a filosofia do diálogo de Martin Buber, coloca a palavra princípio Eu-Tu como o suporte da vida dialógica, reafirmando o Eu e o Tu, presentes frente a frente em reciprocidade e simultaneidade, como condição para que aconteça o encontro. Desta forma, pode-se assumir que a interação síncrona proporcionaria maior possibilidade de presença, mas não no sentido de instante pontual (ocupar o mesmo

tempo) e sim de tempo atual, onde as partes, através da presença, atualizam a interação recíproca. "Diante da imediatez da relação, todos os meios tornam-se sem significado" (BUBER, 2001, p. 57). Assim, pode-se entender a presença, mesmo que mediada por um sistema de comunicação, como uma virtualidade passível de atualização.

LÉVY (1999, p. 257) entende como chave para definir a cultura da sociedade em rede, o conceito de universal sem totalidade. Relacionando o conceito de presença, apresentado por Buber, à luz da proposta de LÉVY (1999), pode-se pensar na idéia de fragmentação da presença e da "inteireza" também como uma característica importante da comunicação através das redes sociais na internet. Seria possível estar "inteiro" em situações ou atividades que se desenvolvem simultaneamente? É possível que a geração nascida no mundo digital, da internet, tenha maior facilidade em lidar com esta situação e tenha incorporado esta dinâmica de comunicação na realidade cotidiana. Ao que parece, conseguem universalizar a presença pelo menos no sentido do tempo cronológico; resta saber se também conseguem manter a "inteireza".

Diante dos conceitos apresentados neste tópico, uma das atividades da pesquisa de campo será inventariar os sistemas de comunicação, das redes sociais selecionadas, para então classificá-los quanto aos tempos de conversa (síncrona ou assíncrona). Desta forma, ao analisar os sistemas de comunicação, seus tempos de conversas e recursos de interatividade, pode-se refletir sobre quais deles teriam maior ou menor possibilidade de presença numa interação. Soma-se a esta reflexão o elemento que representa a "inteireza". Contudo, é preciso alertar que a medida sobre este aspecto é inteiramente subjetiva e, por esta razão, deixa-se à cargo de cada pessoa avaliar como concentra seus esforços para consegui-la dentro do ambiente de comunicação na internet.

Entre dois

O homem possui apenas duas atitudes perante o mundo, representadas, na visão de Martin Buber, pelas palavras princípio Eu-Tu e Eu-Isso. Defende que não se pode prescindir de presença para que se possa dirigir a palavra princípio Eu-Tu e entrar em relação de interferência recíproca com o parceiro. Na filosofia do diálogo de Martin Buber, somente desta maneira poderá acontecer o encontro; a abertura ao próximo que permitirá a reciprocidade e a relação dialogal. "O face-a-face se realiza através do encontro" (BUBER, 2001, p. 59).

Como apresentado no decorrer do capítulo, o encontro é uma consequência da atitude e da consciência do homem perante as relações com outras pessoas, com a natureza, com o mundo espiritual e com os objetos. Ao mesmo tempo que depende da atitude e consciência humana, o encontro não pode ser "produzido" porque depende de uma complexidade que está aquém da capacidade humana de objetivação. Talvez, o encontro possa ser estimulado, mas nunca poderemos afirmar que acontecerá; poderá acontecer, ou não. "Entre Eu e Tu não há fim algum, nenhuma avidez ou antecipação; e a própria aspiração se transforma no momento em que passa do sonho à realidade. *Todo meio é obstáculo*. Somente na medida em que todos os meios são abolidos, acontece o *encontro*" (BUBER, 2001, p. 57). Esta visão é importante para entender que a interação recíproca e a relação que se desenvolve em meio à complexidade da realidade cotidiana, possuem uma dinâmica própria e está totalmente suscetível às virtualidades e possibilidades que a alteram constantemente. O mundo da relação, onde se profere a palavra princípio Eu-Tu, pode ser extremamente prejudicado pelo interesse e pela interferência unidirecional em sua dinâmica.

O leitor de *Eu e Tu*, de Martin Buber, pode ficar com a impressão de que, na verdade, a possibilidade de acontecer o encontro é remota. Trazendo o problema para a realidade contemporânea da sociedade conectada em rede, onde o fluxo de informações acontece em alta velocidade e em grandes quantidades, pode ser tarefa muito difícil eliminar toda a multiplicidade de "conteúdos" que afastam o presente e, conseqüentemente, o encontro. Quão difícil é evitar a formação de uma imagem prévia de pessoas, grupos ou instituições quando informações e fotografias (que antes tinham caráter privado) estão acessíveis publicamente na rede? É muito difícil, mas não impossível. Assim, a questão mais relevante parece ser

estimular o entendimento da dinâmica interna inerente ao processo de abertura ao encontro com o outro, e as possibilidades que surgem a partir disto. Seguindo esta lógica, exclui-se a necessidade de querer controlar o fluxo de interação entre as pessoas, independentemente da maneira que decidem se relacionar dentro da rede (de forma pública ou privada). "No mistério contemplado, como na realidade vivida o que reina não é o "é assim" nem o "não é assim", não é nem o ser nem o não-ser, mas o assim-e-de-outro modo, o ser-e-o-não-ser, o indissolúvel (BUBER, 2001, p. 109).

Tão importante quanto entender que o encontro pode acontecer ou não, é entender qual o "lugar" em que ele acontece. Uma vez que acontece, ele acontece "entre" as partes. Não está em uma parte ou em outra, mas na interação recíproca "entre" as duas partes. "O diálogo não acontece no "um" ou no "outro", mas acontece "entre" dois. Como explicou o professor Roberto Bartholo durante o exame de qualificação para esta pesquisa, a palavra alemã para "entre" é *zwischen* e o número dois é *zwei*. Ambas possuem o mesmo radical. A partir da filosofia do diálogo de Martin Buber, podemos considerar que, caso a interação ocorra somente em uma das partes envolvidas, esta estará ligada ao mundo da experiência e afastada do mundo da relação. "O experimentador não participa do mundo: a experiência se realiza "nele" e não entre ele e o mundo. O mundo não toma parte da experiência. Ele se deixa experienciar, mas ele nada tem a ver com isso, pois, ele nada faz com isso e nada disso o atinge" (BUBER, 2001, p. 53).

BUBER (2001, p. 83) vai além e afirma que não existem mais do que dois na simultaneidade. Se, para Martin Buber, o encontro face-a-face pode acontecer apenas "entre" duas partes, o que dizer da possibilidade de conversas em grupo proporcionadas pelos sistemas de comunicação das redes sociais na internet? Tomando as palavras de Buber, em que o autor nos faz refletir sobre outras formas de ser e agir no mundo, através da crença na diversidade, pode-se adotar uma visão possibilista sobre este tipo de conversação em rede. Da mesma forma que entende-se a possibilidade de presença e encontro face-a-face na comunicação assíncrona, como no caso das cartas, mas, sabe-se que não convém adotar esta possibilidade como regra, pode-se considerar as conversas em grupo como uma exceção na possibilidade do encontro face-a-face defendido por Martin Buber.

Diante deste contexto de possibilidades comunicativas, poderia-se pensar em um modelo de pensamento capaz de propor uma crítica em relação à possibilidade de presença e encontro em uma interação. Porém, mais importante que definir um método "fechado", seria entender os conceitos da filosofia do diálogo discutidos neste capítulo. BUBER (2001, p. 74) defende que o homem fala diversas línguas (língua verbal, língua da arte, língua da ação), porém que não é a linguagem que se encontra no homem, mas o homem se encontra na linguagem e fala do seio da linguagem. Assim, a relação dialogal pode acontecer não somente na comunicação verbal. Outras formas de comunicação como a música, a dança e o cinema podem ser dialogais e trazer consigo a presença e a abertura ao encontro. Ao analisar a obra de Martin Buber, pode-se entender o diálogo como a atualização da presença, e do encontro, perante a reciprocidade e simultaneidade do face-a-face.

Para o autor (2001), o ser humano só existe na relação. "É com toda a seriedade da verdade, ouça: o homem não pode viver sem o Isso, mas aquele que vive somente com o Isso não é homem" (BUBER, 2001, p. 72). Assim, a importância do diálogo como atualização da relação de interferência recíproca estaria diretamente ligada ao problema da inovação. Sem que haja o diálogo autêntico, não haveria produção de atualidade e, desta forma, faria surgir o cenário de estagnação e isolamento pessoal descrito por BUBER (2001). Assim, compreender as novas possibilidades de interação que emergem no ambiente conectado em rede pode ser importante na busca de relações dialogais baseadas na reciprocidade e simultaneidade. Por outro lado, a tecnologia vista como meio de afirmar o individualismo e a visão de mundo como experiência, pode cobrar um alto preço à sociedade contemporânea, influenciando suas redes sociais e sua organização da cultura. Nas palavras de BUBER (2001, p. 91):

"O egótico não só não participa como também não conquista atualidade alguma. Ele se contrapõe ao outro e procura, pela experiência e pela utilização, apoderar-se do máximo que lhe é possível. Tal é a sua dinâmica: opor-se à parte e à tomada de posse; ambas operações se passam no Isso, no que não é atual."

Atualizando a relação

Muito falou-se sobre a experiência e a relação como visões de mundo, assim como sobre as palavras princípio Eu-Tu e Eu-Isso, a idéia de presença e de encontro face-a-face, mas pouco foi dito à respeito do diálogo. De fato, a palavra diálogo é pouco citada na obra de BUBER (2001). Aprende-se, com Buber, que o homem ao proferir a palavra princípio Eu-Tu, se torna mais próximo do mundo da relação, que é condição primordial para a existência humana e somente poderia ser alcançada a partir da presença e do encontro baseado em reciprocidade e simultaneidade. Para BUBER (2001, p. 92-93), a consequência natural da dinâmica complexa contida na palavra-princípio Eu-Tu é a produção de atualidade; a atualização. Quem está em relação, produz atualidade. Quem se coloca diante do mundo, dos objetos e das pessoas, não produz atualidade, mas, ao contrário, só encontra o passado. BUBER (2001) não define, e portanto não limita, a tecnologia intelectual que pode ser utilizada na comunicação. Para o autor (2001, p. 74), não é a linguagem que se encontra no homem, mas o homem se encontra na linguagem e fala do seio da linguagem. Portanto, a atualização da dinâmica dialogal teria suporte em qualquer linguagem ou objeto que venha a ser utilizado para comunicação. Entende-se, desta forma, que *a atualização da relação acontece através do diálogo*. Nas palavras do autor:

"Suaves e inarticulados gritos ressoam, ainda, sem sentido no vazio; mas, um belo dia, de repente, eles se transformarão em diálogo. Com que? Talvez com a chaleira que está fervendo, mas é um diálogo" BUBER (2001, p. 67).

"Este Eu vivia na relação com os homens, relação que se encontrava no diálogo. Ele acreditava na atualidade dos homens e ia em sua direção" (BUBER, 2001. p. 93).

Comumente, a palavra diálogo remete ao uso da linguagem verbal e representa a conversação entre duas ou mais pessoas. Mas, a partir dos conceitos apresentados por Martin Buber, é possível afirmar que se restringe apenas a língua falada? Aprofundando-se ainda mais nas teorias apresentadas pelo autor, e relacionadas à presença e ao encontro, seria possível dizer que qualquer conversação é um diálogo? A obra de Martin Buber deixa claro que, ao contrário do senso comum, as relações dialogais são exceções em meio às diversas oportunidades de contato e comunicação que se passam na realidade cotidiana das pessoas.

São momentos de exceção; efêmeros. Neste ponto, surge uma questão: qual a linguagem e como participar de relações dialogais utilizando outros modos de pensamento além da linguagem verbal? A resposta a esta questão não está dada, mas não seria inteligente prescindir dos conceitos de Buber, e sua filosofia do diálogo, para quaisquer outras formas de comunicação que venha-se a adotar. Algumas possibilidades serão abordadas nos capítulos seguintes, mas, a partir deste momento, podemos afirmar que não se trata de possuir gadgets ou aparelhos tecnológicos da moda, mas que a existência de relações dialogais, dependerá mais da atitude e da intencionalidade das pessoas do que de uma ferramenta de comunicação específica. Pode-se entender que as ferramentas ajudam, mas também podem produzir efeito contrário.

BUBER (2001, p. 93) acredita no diálogo como forma de atualizar a relação. Pela complexidade da natureza das relações dialogais, é bastante difícil defini-las senão por uma série de aspectos como aqueles apresentados neste capítulo. Mas qual seria o oposto do diálogo? O leitor de BUBER (2001) percebe claramente que, na medida em que a relação e o diálogo não acontecem, o que se encontra é passado; discurso pronto que não produz atualidade. "Infeliz aquele que deixa de proferir a palavra princípio, miserável, porém, aquele que em vez de fazê-lo diretamente utiliza um conceito ou um palavreado como se fosse o seu nome" (BUBER, 2001, p. 59). Uma situação ou processo discursivo representa a externalização de interesses individuais que impedem a abertura ao encontro baseado na reciprocidade. Pode ser visto como uma consequência da fragmentação e da causalidade que prioriza as partes e não a complexidade do todo.

Pode-se apresentar incontáveis exemplos de situações cotidianas onde o discurso pronto toma conta da comunicação entre as pessoas. Grande parte delas relacionadas à situações de manutenção de interesses comerciais e de poder; assim como na afirmação do individualismo. A questão é que, sem o diálogo, cresce o mundo do Isso; o mundo como experiência. "O homem transformado em Eu que pronuncia o Eu-Isso coloca-se diante das coisas em vez de confrontar-se com elas no fluxo da ação recíproca" (BUBER, 2001, p. 69). BUBER (2001, p. 85) vai além e descreve como o avanço do mundo do Isso sobre o mundo da relação pode influenciar a sociedade:

"No momento em que uma civilização não tem mais como ponto central um fenômeno de relação, incessantemente renovado, ela se enrijece, tornando-se um mundo de Isso que é trespassado somente de quando em quando por ações eruptivas e fulgurantes de espíritos solitários. A partir de então, a causalidade fugaz se intensifica não podendo jamais perturbar a compreensão do universo, tornando-se fatalidade opressora e esmagadora."

Outro sentimento que, segundo BUBER (2001, p. 77), afeta o homem imerso no mundo do Isso, é o isolamento; a solidão. O autor acredita que, na medida em que não se consegue entrar em relação, vive-se de passado; aprisionado na história. Através deste pensamento, lança um alerta para o fenômeno contemporâneo do consumo de informações. Pode-se consumir uma quantidade muito grande de informações; ler todos os jornais, acompanhar diversas revistas e publicações na internet para manter-se informado e em dia com os acontecimentos do mundo, mas, mesmo os homens bem informados e letrados, se incapazes do encontro face-a-face, não poderão atualizar as informações que consomem através do diálogo autêntico. Para BUBER (2001, p. 95), quando o homem não põe à prova seu conhecimento em favor da relação, afirmando e atualizando o Tu, ele se introverte.

"...eles codificaram indiferentemente o cumprimento ou a violação das leis, e são pródigos na auto-veneração ou mesmo na auto-adoração sempre bem camuflada com psicologia, como é próprio do homem moderno. Oh! semblante solitário como um astro na escuridão. Oh! dedo vivo colocado sobre uma frente insensível" (BUBER, 2001, p. 77).

Mas a solidão não poderia significar também um afastamento necessário frente às coisas do Isso? Um instante de reflexão e meditação não podem trazer consigo a presença? Para BUBER (2001, p. 118), a solidão que empobrece o homem está ligada ao modo de enxergar as pessoas como objetos; como meios:

"Há dois tipos de solidão, segundo aquilo de que ela se afasta. Se solidão significa afastar-se do comércio das coisas de experiência e utilização, então ela é sempre necessária, não só para a relação suprema mas sobretudo para o ato de relação. Porém, se se compreender a solidão como ausência de relação, não é aquilo que abandonou os seres que será acolhido por Deus,

mas aquele que foi deixado pelos seres aos quais ele endereçava o Tu verdadeiro. Permanece preso a alguns dentre os seres somente aquele que cobiça utilizá-los."

Percebe-se a urgência em equilibrar a dinâmica entre o Eu-Tu e Eu-Isso; em respeitar a complexidade que envolve as relações dialogais e compreender que não acontecem facilmente. Ao contrário, entender o diálogo como algo efêmero, que acontece pela reciprocidade e simultaneidade e requer constante atualização. No momento seguinte em que a comunicação é estabelecida, aquilo que pode ter surgido como diálogo, através da presença e do encontro, será "materializado" através da atualização; será transformado em passado e fará parte do mundo do Isso. BUBER (2001, p. 75) descreve como entende esta dinâmica de diálogo e resposta:

"Quanto mais poderosa é a resposta, mais ela enlaça o Tu, tanto mais o reduz a um objeto. Somente o silêncio diante do Tu, o silêncio de todas as línguas, a espera silenciosa da palavra formulada, indiferenciada, pré-verbal, deixa ao Tu sua liberdade, estabelece-se com ele na retenção onde o espírito não se manifesta mas está presente. Toda resposta amarra o Tu ao mundo do Isso. Tal é a melancolia do homem, tal é também a sua grandeza. Pois, assim, surgem no seio dos seres vivos o conhecimento, a obra, a imagem e o modelo"

Conclui-se que, o homem que se coloca diante das informações que consome, e é insensível ao encontro verdadeiro com o outro, este homem não dialoga, não participa, não compartilha e, portanto, não cria atualidade; se isola. Sente a privação da liberdade e tem dificuldades em construir sentido para sua existência. Novas possibilidades de interação e comunicação com o outro se abrem com o desenvolvimento das linguagens de programação de computadores em rede. Como dito anteriormente, não se trata do uso de ferramenta, mas da utilização da linguagem como forma de atualizar a relação.

INTERATIVIDADE COMO LINGUAGEM DAS REDES SOCIAIS

O que é interatividade?

Pode-se pensar em interatividade relacionando-a exclusivamente à ação das pessoas enquanto navegam por sites na internet e operam sistemas de computadores ou outras máquinas. Essa seria uma visão possível, mas simplista. Não pela necessidade de aprofundamento nos recursos destes programas, mas porque se exclui a participação de outra pessoa em um contexto de ação recíproca. É compreensível que, em um sistema de computador, o apertar de um botão ou *link* signifique uma interação. A questão passa a ser: e daí, qual a intencionalidade desta ação? a quem é direcionada? Em termos Flusserianos (2008), as perguntas poderiam ser formuladas no sentido de refletir sobre a atitude que reproduz os limites do programa ou visam rompê-lo para, então, modificar o mundo.

O entendimento, mais amplo, do que representa o termo interatividade se faz importante no momento em que as tecnologias da informação e comunicação permitem modificar os conceitos clássicos da teoria da informação baseados na comunicação em massa (Emissor > Mensagem > Meio > Receptor). Através do que se chama popularmente de "interatividade", seria possível ao receptor não apenas receber, mas também interferir na mensagem, modificando-a, recombinao-a e emitindo-a novamente em direção ao emissor ou a novos participantes. Porém, em um cenário em que a internet esteja dominada por grandes empresas, e grupos de mídia influenciam fortemente o fluxo das mensagens, ainda seria possível afirmar que algo tenha mudado realmente e que os receptores agora podem interferir na mensagem, num fluxo recíproco? Caso se mostre possível, este poderia aproximar-se do conceito de interatividade numa visão mais complexa, mas visto o desequilíbrio de forças entre os dois pólos, esta situação mais parece uma exceção; um ruído dentro do grande barulho que se apresenta nas diversas redes sociais na internet. Apresenta-se, a seguir, as definições de interatividade para diferentes autores e uma análise, mais detalhada sobre o assunto, considerando os objetivos da pesquisa.

LÉVY (2010, p. 81), crê que a possibilidade de reapropriação e de recombinação material da mensagem por seu receptor é um parâmetro fundamental para avaliar o grau de interatividade de um produto. Contudo, o autor complementa seu pensamento através das características e exemplos dispostos na tabela 1 (LÉVY, 2010, p. 85):

Tabela 1 - Os diferentes tipos de interatividade para Pierre Lévy.

Dispositivo de comunicação	Relação com a mensagem		
	Mensagem linear não alterável em tempo real	Interrupção e reorientação do fluxo informacional em tempo real	Implicação do participante na mensagem
Difusão unilateral	<ul style="list-style-type: none"> - Imprensa; - Rádio; - Televisão; - Cinema. 	<ul style="list-style-type: none"> - Banco de dados multimodais; - Hiperdocumentos fixos; - Simulações sem imersão nem possibilidade de modificar o modelo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Videogames com um só participante; - Simulações com imersão (simulador de vôo) sem modificação possível do modelo.
Diálogo, reciprocidade	<ul style="list-style-type: none"> - Correspondência postal entre duas pessoas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Telefone; - Videofone. 	<ul style="list-style-type: none"> - Diálogos através de mundos virtuais, cibersexo.
Diálogo entre vários participantes	<ul style="list-style-type: none"> - Rede de correspondência; - Sistema das publicações em uma comunidade de pesquisa; - Correio eletrônico; - Conferências eletrônicas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Teleconferência ou videoconferência com vários participantes; - Hiperdocumentos abertos acessíveis online, frutos da escrita/leitura de uma comunidade; - Simulações (com possibilidade de atuar sobre o modelo) como suportes de debates de uma comunidade. 	<ul style="list-style-type: none"> - RPG multiusuário no ciberespaço; - Videogame em "realidade virtual" com vários participantes; - Comunicação em mundos virtuais, negociação contínua dos participantes sobre suas imagens e a imagem de sua situação comum.

Em seu livro, *Interação mediada por computador*, Alex Primo (2011) reúne conceitos apresentados por diferentes autores. As diversas abordagens para definição da questão da interatividade ajudam a compreender a complexidade e importância do assunto no estudo da comunicação através das redes sociais na internet. Desta forma, JENSEN (1999 apud PRIMO, 2011, p. 37) conceitua a interatividade como a medida da habilidade potencial da mídia em permitir que o "usuário" exerça uma influência no conteúdo e/ou na forma da comunicação mediada. O autor propõe quatro dimensões da interatividade:

- a. interatividade de transmissão - medida do potencial do meio em permitir que o "usuário" escolha que fluxo de informações em mão única quer receber (não existe a possibilidade de fazer solicitações);
- b. interatividade de consulta - medida do potencial do meio em permitir que o "usuário" solicite informações em um sistema de mão dupla com canal de retorno;
- c. interatividade de conversação - medida do potencial da mídia em permitir que o "usuário" produza e envie suas próprias informações em um sistema de duas mãos;
- d. interatividade de registro - uma medida do potencial do sistema em registrar informações do "usuário" e responder às necessidades e ações dele.

Em uma outra abordagem, SILVA (2000 apud PRIMO, 2011, p. 40) conceitua interatividade através de três binômios: participação-intervenção, bidirecionalidade-hibridação e potencialidade-permutabilidade. O primeiro sugere a possibilidade dos "receptores" e dos públicos intervirem no processo da comunicação coletiva, porém os meios de massa acabariam por constituir apenas emissão, barrando a criatividade, a imprevisibilidade e autonomia da audiência. Numa perspectiva sensorial refere-se às possibilidades oferecidas por aparelhos como mouse, através dos quais o "usuário" pode atuar dentro de uma representação. Numa perspectiva comunicacional, aponta para uma mudança no clássico modelo emissor-mensagem-receptor porque a interatividade passaria a promover a manipulação do conteúdo, não mais se apresentando apenas como emissão. Sugere a

mudança da teoria da comunicação de massa, da lógica de distribuição, para a lógica da comunicação. "Enquanto na chamada comunicação de massa o pólo da produção determinava o processo, nesse novo contexto "a mensagem deixa sua clássica rigidez para tornar-se espaço de manipulação por parte do receptor que se transforma em coautor e faz por si mesmo" SILVA (2000 apud PRIMO, 2011, p. 42). O segundo binômio - bidirecionalidade-hibridação - trata da fusão de suportes, linguagens e imagens onde a comunicação acontece pelo fluxo de mensagens nas duas direções. Já o terceiro binômio - permutabilidade-potencialidade - está relacionado à capacidade de um sistema de armazenar e retornar diferentes respostas ao usuário:

"O sistema permite não só o armazenamento de grande quantidade de informações, mas também ampla liberdade para combiná-las (permutabilidade) e produzir narrativas possíveis (potencialidade). Permite ao usuário a autoria de suas ações. Dependendo do que ele fizer acontecer, novos eventos ou novas combinações podem ser desencadeados. E quanto mais ele percorre o aleatório, mais encontra-se à disposição do acaso que o convida a mais combinações, a novos percursos" (SILVA, 2000 apud PRIMO, 2011, p. 43).

RAFAELI (1998 apud PRIMO, 2011, p. 47) argumenta que uma definição de interatividade deveria se basear na natureza da resposta, sugerindo que existem comunicações interativas, onde um emissor e receptor necessitam trocar de papel a cada mensagem; comunicações reativas quando esta dependência não acontece, e comunicações de dupla-via (não interativas) que acontecem sem depender do histórico de interação. "Logo, a interatividade requer que os comunicadores se respondam. Uma interatividade plena acontece quando uma resposta em uma sequência depende das transações anteriores e do conteúdo intercambiado". (RAFAELI, 1998 apud PRIMO, 2011, p. 48).

PRIMO (2011, p. 70) discute os conceitos defendidos pelos autores acima, porém alerta para o fato de que muitos estudos científicos no campo da comunicação e da interação mediada por computador procuram investigar a comunicação de massa, deixando em segundo plano as discussões sobre o processo de comunicação interpessoal. Para o autor, esta perspectiva reduz a comunicação à mera transmissão de informações e ignora a complexidade das relações que acontecem entre os interagentes. Tal abordagem pode ter como consequência a visão da interatividade como apenas ações de estímulo-resposta. PRIMO (2011, p. 55) acredita numa abordagem sistêmico relacional para o estudo da interação mediada por computador, apoiada em pesquisas sobre complexidade (Edgar Morin) e autopoiese (Humberto Maturana e Francisco Varela). Para o autor, esta abordagem daria maior ênfase no que se passa entre os participantes em um processo de comunicação.

"Dessa orientação vem um olhar que abandona a observação isolada de componentes e busca investigar as relações entre eles. Ao estudar-se a cognição humana, recusa-se o conhecimento como imposição do ambiente, buscando-se valorizar as relações organismo-meio. Quanto à interação interpessoal, desloca-se o foco do comportamento individual para a inter-relação recursiva dos interagentes" (PRIMO, 2011, p. 58).

PRIMO (2011, p. 62) afirma que a perspectiva sistêmica observa o mundo em termos de relações e de integração, não sendo possível reduzir as propriedades dos sistemas a unidades menores. Na concepção sistêmica, o todo seria sempre diferente da soma das partes. Em relação à teoria da autopoiese, seria preciso entender os conceitos de "organização" e "estrutura". PRIMO (2011, p. 66) apresenta estes dois conceitos defendidos por Maturana e Varela:

"O primeiro construto refere-se às partes que constituem uma unidade composta - que fazem com que a unidade seja o que é. Em uma cadeira, o autor sugere, a relação entre suas partes

constitui sua organização. Ao se serrar, quebrar e separar suas partes, ela deixa de ser uma cadeira, pois perdeu tal organização (aquilo que faz da cadeira uma cadeira). Nesse sentido, Maturana (1997) observa que a organização deve ser invariante, e é por isso que ele evita o conceito auto-organização" (PRIMO, 2011, p. 66).

"Duas cadeiras podem ter a mesma organização (ambas são reconhecidas como cadeiras), mas estruturas diferentes (uma é de mogno e outra de cerejeira, por exemplo). Além disso, pode-se mudar a estrutura (riscando a cadeira), sem que se modifique sua organização, sua identidade de classe. Os seres vivos, sistemas dinâmicos, tem sua estrutura em constante variação. E quando se trata de crescimento e evolução, entende-se que alguma coisa continua igual - a organização - enquanto outra se transforma - a estrutura." (PRIMO, 2011, p. 67)

O conceito de autopoiese está relacionado ao tipo de organização comum a todos os seres vivos e as dinâmicas de mudança em seus processos estruturais. Como descrito nas duas citações acima, entende-se que os sistemas vivos possuem uma organização fechada - Por exemplo, o corpo humano continua apresentando o mesmo padrão apesar das constantes mudanças estruturais que acontecem internamente entre células e órgãos. A criação de novos estados seria possível somente a partir da autopoiese, realizada pela dinâmica de trocas em suas estruturas. PRIMO (2011, p. 68) revela a informação de que o construto "autopoiese" foi criado a partir das palavras gregas para "si mesmo" e "produzir", "criar"; "construir" e significa "autocriação". O autor entende o conceito elaborado por Humberto Maturana como a rede de processos de produção na qual cada componente participa da produção ou transformação de outros componentes da rede, fazendo com que a rede produza a si mesma continuamente. Neste ponto, não seria difícil entender os motivos pelos quais PRIMO (2011) encontrou, na teoria dos sistemas, suporte para a discussão a respeito da comunicação interpessoal, da interação e da interatividade. Mas ainda há alguns conceitos e idéias que precisam ser apresentados, para melhor entendimento do leitor.

Segundo PRIMO (2011, p. 68-69), Maturana e Varela podem considerar os seres vivos como máquinas, no intuito de demonstrar seu dinamismo estrutural. Fazendo esta comparação, seria necessário distinguir entre máquinas autopoéticas e alopoiéticas:

"A máquina autopoética é organizada como um sistema de produção de componentes concatenados de forma a produzir componentes que: a) gerem processos (relações) de produção que os produzam por meio das suas contínuas interações e transformações; b) constituam a máquina como uma unidade no espaço físico. A máquina autopoética é um sistema auto-homeostático⁶ que mantém sua organização como variável constante."

"As máquinas alopoiéticas são autônomas, em contraposição às máquinas autopoéticas, como o automóvel. Elas apresentam autonomia, porque tem todas as suas mudanças subordinadas à preservação de sua própria conservação organizacional (independente da profundidade das transformações). Já as máquinas autopoéticas não são autônomas, pois as mudanças que sofrem em seu funcionamento se subordinam à produção de algo diferente delas mesmas. ...Cabe aqui notar que, mesmo que o computador demonstre uma aparente dinamicidade e seja determinado por processos, trata-se de um sistema dinâmico não autopoético."

Através da teoria dos sistemas, é possível compreender que a característica fundamental dos organismos vivos é a troca contínua e o equilíbrio dinâmico dentro das redes de relações de produção, que formam sua organização básica. Em sistemas diferentes da dinâmica autopoética, qualquer transformação depende de processos externos à organização, ou seja, não se resolvem através da autocriação. Diante destes conceitos, seria possível pensar a

⁶ Homeostasia ou homeostase é a propriedade de um sistema aberto, especialmente dos seres vivos, de regular o seu ambiente interno, de modo a manter uma condição estável mediante múltiplos ajustes de equilíbrio dinâmico, controlados por mecanismos de regulação inter-relacionados. O termo foi criado em 1932 por Walter Bradford Cannon a partir dos termos gregos *homeo*, "similar" ou "igual", e *stasis*, "estático". Fonte: Wikipédia. Acesso em 25/02/2015.

realidade contemporânea através da concepção sistêmica, das redes de relações dinâmicas autocriadoras, em oposição à visão cartesiana, onde busca-se a divisão em partes e a linearidade das relações de causa e efeito? Acredita-se, a partir da concepção sistêmica, que a *qualidade* dos processos de comunicação interpessoal tenha grande importância para esta reflexão, em razão do papel de tecer estas relações. A ênfase na qualidade da comunicação interpessoal ganha mais força no momento em que a sociedade está conectada em rede, através da internet, porém ainda encontra-se em processo de descobrir suas possibilidades e limitações. PRIMO (2011) sugere incorporar a comunicação interpessoal ao estudo da interação mediada por computador e, apoiado na abordagem sistêmica, procura definir dois tipos principais de processos interativos: interação mútua e interação reativa.

Interação mútua e interação reativa

Interação é "ação entre". Comunicação é "ação compartilhada". Eis como PRIMO (2011, p. 56) entende a diferença entre as duas formas de agir e, numa abordagem sistêmica, onde enfatiza-se o campo das relações interpessoais nos processos interativos. Procura estudar o que se passa "entre" os participantes da interação. Como consequência, para PRIMO (2011, p. 102) não interessaria observar os participantes em separado, mas sim as relações mantidas entre eles:

"Logo, para que se entenda o processo de interação mútua é preciso evitar a observação exclusiva no comunicador individual. Conforme a perspectiva sistêmico-relacional, o sujeito deixa de ser a unidade de análise. Ou seja, na interação construída relacionalmente não faz sentido observar uma ação como expressão individual ou mensagem transmitida. A ação deve ser valorizada no contexto global do sistema."

PRIMO (2001, p. 110) apresenta três características principais para o que chama de interação mútua: interdependência, recursividade e historicidade. A primeira refere-se à necessidade de

construção conjunta do processo interativo e que considere a complexidade de seu ambiente e não apenas os atores isoladamente. A segunda característica está ligada à ação recíproca entre os interagentes, enquanto a terceira refere-se ao desenvolvimento destas ações no tempo, e o processo em que o relacionamento atual é influenciado por interações anteriores. Esta visão valoriza a complexidade que se apresenta na construção de relações, onde as comunicações precisam ser negociadas e o histórico das conversas interferem nas comunicações futuras entre as pessoas envolvidas. "Sendo assim, é impossível, por definição, querer-se intuir sobre o 'resultado' futuro de uma interação" (PRIMO, 2011, p. 104).

Desta forma, observa-se que a visão baseada na imprevisibilidade da comunicação, encontra similaridades com a filosofia do diálogo, proposta por Martin Buber (2001) e discutida anteriormente. Assim, interações mútuas se afastam dos relacionamentos baseados na lógica de causa e efeito. Para PRIMO (2011, p. 106) pode-se relacionar a causalidade linear como uma das características que diferenciam interações mútuas e reativas. Seria possível entender que as relações de causa e efeito, em um processo de interação, o tornariam calculável e previsível; característica que o aproximariam da possibilidade de oferecer um resultado esperado. Se utilizado um termo Flusseriano (2008), seria uma interação "programada". O autor ainda destaca, além da reciprocidade, a necessidade de considerar o contexto ou, em uma visão sistêmica, a complexidade "do todo" envolvida nestas relações. Uma interação previsível como acessar um endereço na internet, não precisa de um contexto para poder acontecer, a não ser que se deseja fazer a mesma ação sob algum tipo de censura. Neste exemplo, não haveria negociação da comunicação. Por esta razão, também não haveria interdependência entre as partes e a interação aconteceria através de um estímulo de entrada que produz um resultado esperado como saída. Sob o aspecto da historicidade, no mesmo exemplo, o navegador da internet não teria como recusar à ação em razão de que você estaria utilizando outro software recentemente, mas realizará a ação solicitada. Situação que poderia ser diferente em situações menos previsíveis. "Enfim, os processos de interação mútua

caracterizam-se por sua construção dinâmica, contínua e contextualizada" (PRIMO, 2011, p. 116).

Trazendo, para esta discussão, as idéias de Lévy (1996), sobre os pares possível/real e virtual/atual, seria possível entender as interações previsíveis no contexto do primeiro par defendido pelo autor. Desta forma, considerando a imprevisibilidade como ponto importante para que aconteçam interações mútuas, pode-se fazer uma crítica à forma como as redes sociais na internet acabam por direcionar a interação entre as pessoas. Sob este aspecto, qual seria a mudança na dinâmica de interação destas redes se houvesse a opção de "não gostar" de algo? O facebook, por exemplo, não sinaliza uma mudança neste sentido. Em declaração pública⁷, um dos engenheiros da empresa afirma que as ações do site tendem a focar em interações sociais positivas e a opção "curtir" seria a forma mais leve de expressar um sentimento positivo. O fato é que hoje este recurso não está disponível e este tipo de "interação positiva" nem sempre ajuda a construir relações dinâmicas, que permitam a atuação recíproca e contextualizada no tempo. Observa-se a possibilidade das "interações positivas" representarem apenas um estímulo de resposta pontual que não seria capaz de engajar os participantes a desenvolver uma relação que se estenda no tempo.

Pode-se dizer que não são poucas as possibilidades de romper com as limitações impostas pela linguagem dos sistemas de comunicação pela internet. Quem utiliza a rede, percebe que é comum a apropriação dos recursos para fins não previstos como, por exemplo, um microblog que permite a entrada de apenas 140 caracteres não foi projetado para uma conversação em tempo real, mas muitas pessoas podem utilizá-lo com esta finalidade.

PRIMO (2011, p. 143) faz questão de reafirmar que interagir não é apenas apontar e clicar. Faz esta afirmação após comentar textos de revistas especializadas em marketing digital e

⁷ Não espere pelo botão "não curtir". Disponível em : <http://blogs.estadao.com.br/link/nao-espere-pelo-botao-nao-curtir>. Acesso em 06/03/2015.

internet, onde observa-se o destaque às características técnicas dos programas e a quantidade de escolhas programadas disponíveis. Para o autor, é comum que o centro da atenção se desloque da relação entre os participantes para o uso do programa, mas ressalta que as diferenças entre os dois tipos de interação (mútua e reativa) passam pela tensão entre negociação relacional e previsibilidade/automação nas trocas de mensagens. Nas palavras do autor:

"Diferentemente da interação mútua que promove a invenção conjunta de soluções temporárias aos problemas, durante a própria interação e em virtude dos fatores contextuais envolvidos, o desenvolvimento da interação reativa depende das fórmulas previstas (que viabilizam a própria interação). Em vez de ser negociada, a relação insiste em perseguir os trilhos demarcados" (PRIMO, 2011, p. 154).

Imagina-se, assim, uma conversa telefônica envolvendo uma pessoa e um agente de inteligência artificial. O robô inicia a "conversa" sem apresentações, com um "olá" muito animado e seguido da proposta comercial que foi programado para anunciar. Se o desejo for iniciar um "diálogo", pode-se encerrar a ligação já que argumentar com o outro "interagente" o deixará confuso e trará respostas vagas. Muito provavelmente, diferenciar uma máquina ao telefone será muito mais difícil no futuro, devido ao desenvolvimento da tecnologia e, quem sabe, pela capacidade crítica das pessoas. Nesta realidade imaginada, uma reflexão possível seria justamente sobre a qualidade das interações: as pessoas poderiam se tornar menos sensíveis e emotivas aproximando suas conversações às conversas envolvendo máquinas? Dado a impessoalidade e o anonimato permitido pelas redes sociais na internet, não é incomum observar mensagens robotizadas, com conteúdo discursivo e pouco abertas à interação negociada.

Curtir e compartilhar - "interatividade" como linguagem das redes sociais

A linguagem é indubitavelmente a maior realização do espírito, e as línguas que estão à nossa disposição pertencem aos nossos mais preciosos tesouros. Assim é, para FLUSSER (2010, p. 107), a herança recebida de gerações passadas e que ajudou a formar o processo de comunicação e pensamento atual. Se entendemos a linguagem como conjunto de sinais e símbolos usados para expressar o pensamento; codificar e decodificar mensagens, entendemos também a importância do alfabeto; da linguagem escrita e falada, no modo de pensar construído pelo homem até o momento histórico atual. O autor (2010, p. 106) não ignora a existência de outros códigos, como a pintura e a matemática, pelos quais o pensamento também pode ser transmitido, porém, coloca o alfabeto como código hegemônico há milhares de anos. Contudo, FLUSSER (2010, p. 105) crê que o desenvolvimento da tecnologia de programação de computadores (não sendo vinculado estritamente à escrita alfanumérica) terá como efeito o fato de que o pensamento prescindirá da língua falada para ser transmitido e a confusão entre o pensar e o falar poderá, então, ser superada. FLUSSER (2010, p. 106) enxerga um cenário de novas possibilidades comunicativas, porém alerta para possíveis consequências:

"Com a superação do alfabeto, o pensamento vai se emancipar da fala, outras formas de pensamento não verbais (matemáticas e imagéticas, provavelmente totalmente novas) se desdobrarão de maneira imprevisível. O falar, contudo, não será de forma alguma superado. Ao contrário: a língua falada, então desligada do alfabeto, vai inundar o cenário. Discos, fitas e imagens que falam vão vociferar na sociedade e cochichar-lhe. Até mesmo a inteligência artificial vai aprender a falar. O falar, a maneira como a língua falada é apreendida, será desenvolvida tecnicamente. O perigo reside na possibilidade de o falar desligado do alfabeto voltar à selvageria."

Neste cenário, a escrita e a fala seriam apenas um complemento à realização dos novos códigos hegemônicos, fazendo com que o falar e o escrever como estamos acostumados hoje estejam com os dias contados. A linguagem que formará o pensamento no futuro pode motivar a preocupação da sociedade atual porque suas possibilidades ainda são, em grande parte, desconhecidas e, ao mesmo tempo, é preciso assimilar que a riqueza das línguas, que passaram pelo processo de desenvolvimento e refinamento durante milhares de anos, serão

abandonas à sua própria sorte. BUBER (2001, p. 116) também destaca a importância da linguagem para a vida em sociedade, e na construção do que chama de "o mundo da relação". Representado pela palavra princípio Eu-Tu, segundo o autor, o mundo da relação possui três esferas:

"A primeira é a vida com a natureza onde a relação permanece no limiar da linguagem. A segunda esfera é a vida com os homens onde a relação *toma forma de linguagem*. A terceira é a vida com os seres espirituais onde a relação embora sem linguagem gera a linguagem".

LÉVY (1996, p. 71), corrobora com a idéia de Martin Buber e relaciona a linguagem à própria existência do homem:

"A linguagem, em primeiro lugar, virtualiza um 'tempo real' que mantém aquilo que está vivo, prisioneiro do aqui e agora. Com isso, ela inaugura o passado, o futuro e, no geral, o Tempo como um reino em si, uma extensão provida de sua própria consistência. A partir da invenção da linguagem, nós humanos, passamos a habitar um espaço virtual, o fluxo temporal tomado como um todo, que o imediato presente atualiza apenas parcialmente, fugazmente. Nós *existimos*".

Novas linguagens serão incorporadas na comunicação e na formação do pensamento pós-alfabético. Fechar os olhos para a complexidade surgida a partir do conjunto destas novas possibilidades seria tão aprisionador quanto mergulhar no novo universo sem reconhecer que, ainda o conhecemos muito pouco e, portanto, precisaria ser melhor entendido. No entanto, o leitor mais atento pode perceber que a transição de uma linguagem para outra não representa simplesmente a troca dos artificios utilizados para expressar o pensamento, mas também a forma de organização do pensamento e da cultura em uma sociedade. O surgimento da escrita aconteceu em reação ao comportamento mágico do período de idolatria de imagens tradicionais. Assim, a questão passa pela perda e ganho de certas capacidades quando se opta pela utilização de uma linguagem específica. Observa-se que próprio desenvolvimento tecnológico se encarrega de tornar a técnica mais complexa para, então, tornar o uso mais simples. Podemos usar como exemplo a própria máquina fotográfica. Não é preciso conhecer o complexo mecanismo que se passa no interior de sua caixa preta, mas basta apertar o botão

pra tirar uma fotografia. De modo oposto, quanto mais simples a técnica, mais complexo o uso. A pessoa que manuseia uma ferramenta rudimentar precisará de maior conhecimento e experiência para realizar a transformação desejada. Desta forma, FLUSSER (2010, p. 39) analisa a questão da técnica da seguinte forma:

"Uma questão de técnica, contudo, nunca é apenas uma questão técnica. Existe um complexo *feedback* entre a técnica e o homem que a utiliza. Uma consciência em processo de transformação clama por técnicas inovadoras, e uma técnica inovadora transforma a consciência. Quando se começou a fabricar ferramentas de bronze, e não mais de pedra, isso era a expressão de uma consciência em processo de transformação e, simultaneamente, indicação de uma nova forma de consciência. Pode-se falar, com razão, de um homem da idade da pedra e de um homem da idade do bronze".

É importante lembrar o que FLUSSER (2010, p. 59) enxerga a partir da desistência do alfabeto em favor de outra forma de organizar o pensamento: a perda da consciência histórica e abertura do caminho para o pensamento mágico. Para o autor, escreve-se de maneira alfabética e não ideográfica, para que se possa pensar de maneira iconoclasta. A escrita, desta forma, tem o papel de explicar as imagens; racionalizá-las a fim de evitar que a discussão seja baseada em abstrações. "O alfabeto foi inventado para substituir o falar mítico pelo falar lógico, e com isso substituir o pensar mítico pelo lógico. O alfabeto foi inventado para que se pudesse, de qualquer maneira, 'pensar' literalmente" (FLUSSER, 2010. p. 61). A questão, referente às características do pensar lógico e do pensar imagético, pode representar uma abertura a exploração de novas possibilidades que estariam na confluência de novas formas de pensamento. Se o pensar alfabético nos permite o raciocínio lógico, por outro lado, o pensar imagético nos permite comunicar idéias e carrega maior grau de abstração. Neste sentido, um caminho ao encontro de novas formas de pensamento não seria uma tentativa de superar o pensamento lógico que também encontrou alto nível de abstração através dos textos produzidos atualmente? Pode ser que a resposta esteja na busca pela linguagem, e pelo pensamento, que se aproxime da complexidade do "todo" e não se restrinja apenas aos relacionamentos de causa e efeito. A proposta de Vilém Flusser (2008), sobre relações dialogais com suporte em imagens técnicas, poderia representar uma alternativa no alcance deste tipo de pensamento menos linear e mais complexo.

Meios quentes e meios frios

Se a linguagem influencia a estrutura do pensamento, MCLUHAN (1969, p. 21) defende que para efeitos práticos e operacionais, o meio é a mensagem. Com esta afirmação, quer dizer que a introdução de uma nova tecnologia modificará as bases da sociedade e trará consequências no campo social e pessoal. O autor toma como exemplo as mudanças que a revolução industrial e as máquinas, como um todo, introduziram nas relações, individualmente e em sociedade. Identifica a reestruturação ocorrida na associação e no trabalho humano, sendo moldados pela técnica da fragmentação, característica essencial da tecnologia mecânica. No mesmo sentido, destaca a força descentralizadora, a simultaneidade e rapidez da tecnologia elétrica, que tem moldado o mundo nestas bases, a partir de sua invenção. Ao revelar a importância do meio em relação à mensagem e, de certa forma, apontar as restrições quanto as possibilidades comunicativas, MCLUHAN (1969, p. 30) faz um alerta importante quando sugere que a possibilidade de crítica existe apenas quando se pode permanecer à margem de um meio ou tecnologia:

"E é somente assim, permanecendo à margem de qualquer estrutura ou meio, que os seus princípios e linhas de força podem ser percebidos. Pois os meios tem o poder de impor seus pressupostos e sua própria adoção aos incautos. A predição e o controle consistem em evitar este estado subliminar de transe narcísico".

O estudo dos meios pode ser importante para entender as características da linguagem que se forma a partir das tecnologias da informação e comunicação atuais, e que foram incorporadas nas redes sociais na internet. Mas como podemos caracterizar uma nova linguagem em relação ao seu meio? Aprofundando-se nestas características, MCLUHAN (1969, p. 38-39) afirma que podemos classificá-los como meios quentes ou meios frios. O meio quente seria aquele que prolonga um único de nossos sentidos em "alta definição" (Alta definição se refere a um estado de alta saturação de dados) e exige menor participação da audiência por permitir que pouca informação venha a ser preenchida ou completada pelo receptor da mensagem. Logo, identifica-se, nos meios frios, características opostas como: envolvimento de mais de um sentido humano e maior exigência de interferência, do receptor da mensagem, em razão da menor quantidade de informação fornecida.

Pode-se dizer que os meios quentes permitem pouco espaço para abstração e troca de informações pois já comunicam a mensagem de modo explícito e denso. Os meios frios, por outro lado, permitem a interpretação vaga da mensagem e a necessidade ser completada. A nomenclatura escolhida por MCLUHAN (1969) pode parecer um pouco confusa na medida em que o meio quente representa menor participação e o meio frio, maior participação. No entanto, é razoável supor que o autor baseou esta nomenclatura a partir dos nomes de duas vertentes do estilo musical *jazz*: *hot jazz* e *cool jazz*. "No tempo do cinema e do rádio, que eram novos meios quentes, o jazz era quente (*hot jazz*). Em si mesmo, porém, o jazz tende a ser forma dançável de diálogo informal, tendo muito pouco das formas mecânicas e repetitivas da valsa. Depois que o primeiro impacto do rádio e do cinema foi absorvido, o jazz frio (*cool jazz*) surgiu naturalmente" (MCLUHAN, 1969, p. 43).

Sendo mais específico em relação às características dos meios de comunicação em massa, MCLUHAN (1969, p. 38-39) classifica a escrita alfabética, o livro, a fotografia, o cinema e o rádio como meios quentes. Os desenhos, a fala, o telefone e a televisão caracterizam-se como meios frios para o autor. Na visão do autor (1969), o mesmo conceito dos meios também poderia ser aplicado às cidades, aos países e sua cultura. Como exemplo, o descreve cidades frias como informalmente estruturadas à medida que as cidades quentes seriam aquelas densamente povoadas. Da mesma forma, MCLUHAN (1969, p. 44), relaciona os meios de comunicação com o nível educacional das audiências e afirma que pode-se encontrar a vanguarda no meio frio e primitivo, já que possibilita envolvimento em profundidade e expressão integral. "Uma cultura fria, ou pouco letrada, não pode aceitar como simples divertimentos os meios quentes como o rádio e o cinema. Estes meios são tão perturbadores para elas como o meio frio da televisão acabou por se mostrar em nosso mundo altamente letrado" (MCLUHAN, 1969, p. 48).

Se tomamos este conceito frente a realidade da internet, onde a veiculação de textos longos é ofuscada pelas imagens (vide o sucesso do microblog twitter que permite apenas cento e quarenta caracteres), podemos refletir e identificar algumas características tanto do meio quanto de sua audiência. É incorreto generalizar em um universo tão extenso e diverso como a internet, mas seria perfeitamente possível aplicar esta análise à certos espaços dentro da rede. Um ponto importante do argumento do autor é que, entendendo a dinâmica entre os

meios e suas audiências, seria possível exercer um controle preciso sobre estas pessoas. Argumento que se alinha a proposta de FLUSSER (2008) de uma possível sociedade programada. MCLUHAN (1969, p. 44) coloca o problema da seguinte forma:

"Não há dúvida de que estamos chegando bastante próximos de um mundo controlado automaticamente, a ponto de podermos dizer: 'Menos seis horas de rádio na Indonésia, na próxima semana, senão haverá uma grande queda no índice de atenção literária'. Ou: 'Programemos vinte horas mais de TV na África do Sul, na próxima semana, para esfriar a temperatura tribal, elevada pelo rádio na última semana.' Culturas inteiras podem agora ser programadas, no sentido de que seu clima emocional se mantenha estável, assim como já começamos a saber alguma coisa sobre a manutenção do equilíbrio nas economias comerciais do mundo."

Vejamos a seguir as características das linguagens de comunicação a partir da visão de MCLUHAN (1969).

Linguagem Oral

O poder da voz em moldar o ar e o espaço em formas verbais pode ter sido precedido de uma expressão menos especializada de gritos, grunhidos, gestos e comandos, de canções e danças. A citação feita por MCLUHAN (1969, p. 98) remete ao período pré verbal e relembra o leitor da existência de diferentes e complexas formas de comunicação além da fala. A partir desta visão, seria demais acreditar num diálogo a partir da dança e da música? Para MCLUHAN (1969) a questão pode estar relacionada à quantidade de estímulo a um único sentido e, conseqüentemente, ao fechamento de outros. Apesar da linguagem falada ser a forma de comunicação hegemônica, há de se admitir a existência de outras formas igualmente complexas. MCLUHAN (1969, p. 95-98) coloca como ponto fundamental no entendimento da linguagem oral, o fato de que esta não permite estimular o sentido da visão; sentido, que é capaz de cultivar hábitos voltados ao individualismo e da intimidade. Por exemplo, quando se participa de uma conversa a dois ou em um grupo, o grau de subjetividade pode ser bem maior do que quando utilizado um desenho, um texto ou imagem para explicar a mesma mensagem. Como consequência, o autor crê na idéia de que a palavra falada envolva, mais intensamente, os demais sentidos, criando maiores condições para a participação e engajamento, porém sendo menos objetiva e uniforme. Assim, a oralidade promoveria outra forma de envolvimento dos sentidos e da organização da cultura, sendo esta relação mais complexa do que em sociedades altamente influenciadas pela linguagem escrita. "A palavra escrita desafia, em seqüência, o que é imediato e implícito na palavra falada" (MCLUHAN, 1969, p. 97).

Em relação aos meios de comunicação que utilizam a linguagem oral, podemos destacar o telefone e o rádio. MCLUHAN (1969, p. 298-308) "enxerga" o telefone como uma tecnologia que é extensão do ouvido e da voz, e afirma que exige uma participação completa dos sentidos, diferentemente da escrita e do livro impresso. O telefone seria uma forma intensamente pessoal e participativa que não permite o estímulo visual presente no uso da escrita e de imagens. Já o rádio é chamado por MCLUHAN (1969, p. 334-345) de "o tambor tribal". Classifica-o como um meio quente, que exige informação em "alta definição" e teria como característica a promoção do coletivismo, devido ao alcance promovido por este meio. Contudo, segundo o autor, o rádio apresenta forte tendência à organização tribal ou mágica

(sem organização centralizada) já que não está estruturado de forma contínua, visual e linear como a linguagem escrita e imagética.

Ao que parece, a comunicação através de dispositivos conectados em rede, tomando o lugar da comunicação oral, pode representar uma preferência pela diminuição das exigências de participação e interação, entre as partes, no uso deste tipo de linguagem. Como consequência, torna-se o processo de comunicação menos complexo e negociável, porém mais objetivo e uniforme.

Linguagem Escrita

"Graças à sua ação de prolongar o nosso sistema nervoso central, a tecnologia elétrica parece favorecer a palavra falada, inclusiva e participacional, e não a palavra escrita especializada" (MCLUHAN, 1969, p. 100). Pesquisas atuais, como a de RECUERO (2012), demonstram que Mcluhan pode estar correto em sua afirmação, já que conversas pela internet se assemelham em muito às conversações orais. MCLUHAN (1969, p. 102) aponta para uma forte divisão de princípios entre a linguagem oral e a linguagem escrita, afirmando que a primeira reflete o pensamento de um mundo magicamente descontínuo e tribal, enquanto a segunda representa o pensamento organizado da forma visual, fria, linear e uniforme. Para o autor, estas diferenças podem ser atribuídas à ruptura entre as experiências auditiva e visual do homem. A cultural tribal não poderia aceitar a possibilidade do indivíduo separado e sua idéia sobre o espaço e o tempo é descontínua e desuniforme. A interferência do alfabeto proporcionaria a intensificação da função visual, a uniformidade e linearidade, reduzindo o papel dos sentidos do som, do tato e do paladar. Nas culturas tribais, ao contrário, a organização se dá através do estímulo ao sentido da audição. Para MCLUHAN (1969, p. 105), as culturas orais tem como consequência ação e reação caminharem juntas, diferindo da cultura alfabética que permitiria ao homem separar sentimentos e emoções quando envolvidos um uma ação. Em outras palavras, a linguagem escrita permitiria ao homem não se envolver, dificultando sua visão sobre a complexidade "do todo". MCLUHAN (1969, p. 107) apresenta sua idéia sobre as características e consequências sociais da linguagem escrita:

"Esta mesma separação entre visão, som e significado, peculiar ao alfabeto fonético, se estende também aos seus efeitos sociais e psicológicos. O homem letrado sofre uma compartimentação de sua vida sensória, emocional e imaginativa, como o proclamaram Roussau e, mais tarde, os poetas e filósofos românticos... se o homem ocidental sofre a dissociação de sua sensibilidade interna pelo emprego do alfabeto, também conquista a liberdade pessoal de dissociar-se do clã e da família."

MCLUHAN (1969, p. 98) ainda sugere um movimento em direção à superação das línguas através de uma consciência cósmica geral. Para o autor, a tecnologia elétrica (o mesmo vale para a internet pela característica de rede distribuída e descentralizada) necessitaria muito pouco de palavras e indicaria o caminho para a extensão do próprio processo da consciência

em escala mundial e sem qualquer verbalização. Este cenário pode ser considerado inimaginável atualmente, mas factível na medida em que já se pode observar, nas redes sociais na internet, a possibilidade de "acompanhar" e "participar" da vida das pessoas e grupos com quem se está conectado. Uma questão para reflexão seria: "acompanhar" e "participar" da vida das pessoas apenas através de sistemas de comunicação em rede seria suficiente para estabelecer uma relação como defendida por BUBER (2001)? A resposta não seria simples, mas, sem dúvida, a autopromoção e o egocentrismo poderiam atrapalhar.

Linguagem imagética

"A palavra fonética escrita sacrificou mundos de significado e percepção, antes assegurados por formas como o hieróglifo e o ideograma chinês. Estas formas de escrita culturalmente mais ricas, no entanto, não ofereciam ao homem as pontes de passagem do mundo magicamente descontínuo e tradicional da palavra da tribo para o meio visual, frio e uniforme" (MCLUHAN, 1969, p. 103). A partir desta afirmação, observa-se que o alfabeto fonético foi um marco para as experiências auditiva e visual do homem. O alfabeto produziu uma divisão clara destas experiências que antes podiam conviver no mundo subjetivo da oralidade e das imagens tradicionais. Como afirma FLUSSER (2008), representa o momento de transição entre o mundo organizado pela consciência mágica para a afirmação da consciência histórica.

GOMBRICH (2012, p. 62-73), em seu livro *A história da arte*, comenta uma cena disposta na parede do túmulo egípcio de *Khnumhotep* e afirma que as inscrições em hieróglifos poderiam dizer exatamente quem era a pessoa, quais os títulos e honrarias havia reunido ao longo da vida. Apesar da aparente objetividade, a cena, que conta os hábitos, preferências e vivências do sacerdote morto, é carregada de subjetividade caso pudéssemos descrevê-la por meio da escrita alfabética. Em outro exemplo, na Mesopotâmia, imagens de monumentos que celebravam vitórias em guerra, retratavam os heróis e os povos dominados utilizando o poder da imagem, influenciando o povo e possíveis inimigos. GOMBRICH (2012, p. 73) descreve este fato histórico da seguinte forma:

"Quando olhamos, é como se estivéssemos assistindo a um noticiário de 2.000 anos atrás. Tudo parece muito real e convincente. Mas se observamos com mais atenção, descobriremos um fato curioso: é grande a profusão de mortos e feridos nessas guerras horríveis... mas nenhum deles é assírio. A arte do ufanismo jactancioso e da propaganda já estava bem avançada nessa época".

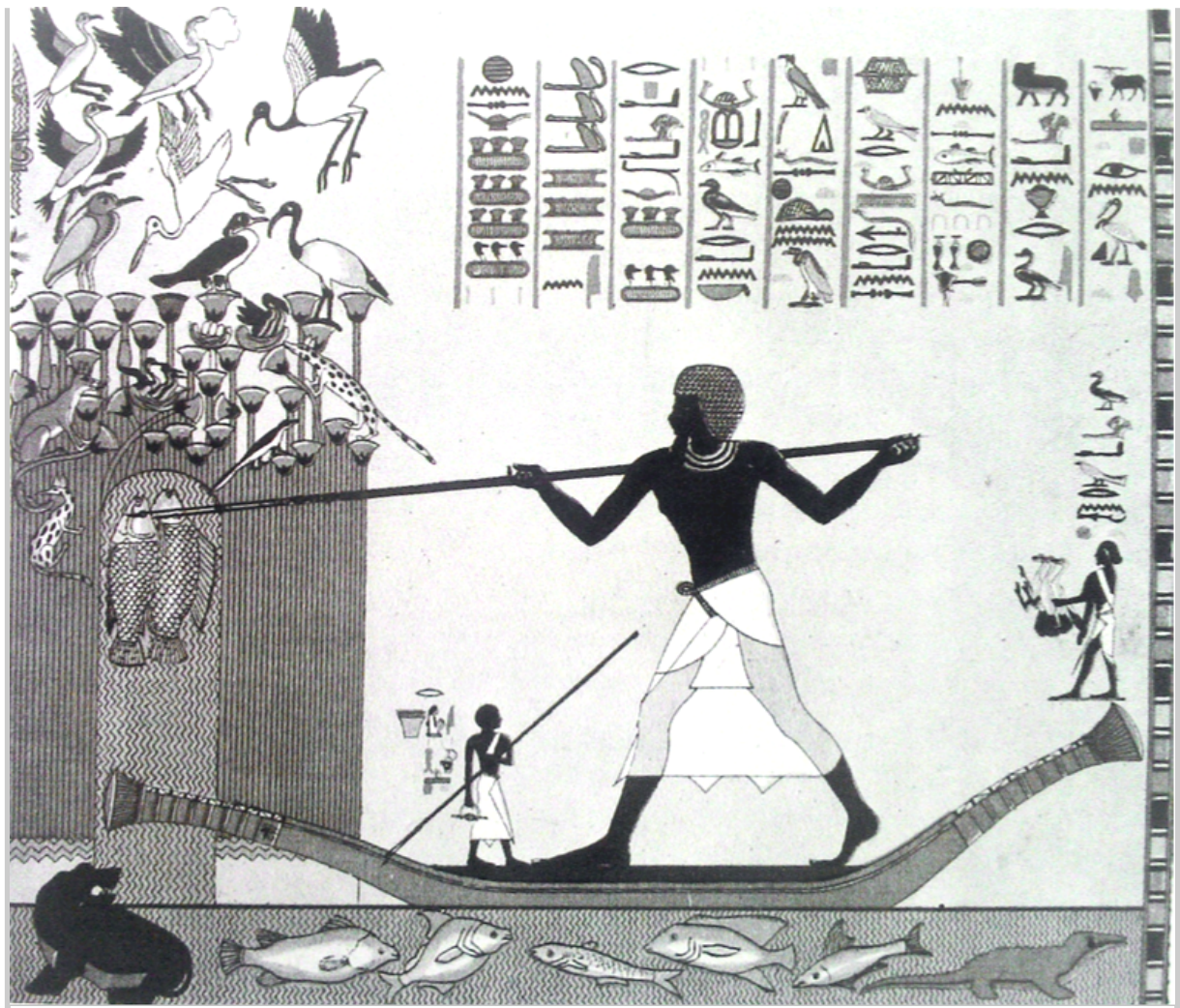


Figura 2 - Detalhe do mural do túmulo de khnumhotep. c.1900 a.C. Encontrado em Beni Hassan; de um desenho baseado no original, publicado por Karl Lepsius, Denkmäler, 1842.

É possível analisar outro exemplo histórico importante que ajudará na reflexão a respeito do poder mágico da imagem. GOMBRICH (2012, p. 133) relata o processo de adoção das imagens dentro de templos cristãos, a partir do ano de 311 d.C., quando o imperador Constantino estabeleceu a Igreja Cristã como um poder no estado. Segundo o autor, quase todos os primeiros cristãos concordavam que não deveria haver estátuas nos templos, já que aproximavam-se demais com as imagens esculpidas de ídolos pagãos que a Bíblia condenava. A mensagem do Deus único, unipotente e invisível poderia ser confundida com a crença anterior ao Deus Zeus, por exemplo. GOMBRICH (2012, p. 135) relata o papel das imagens no ensinamento da doutrina cristã:

"O papa Gregório Magno, que viveu no final do século VI, seguiu essa orientação. Lembrou àqueles que eram contra qualquer pintura que muitos membros da Igreja não sabiam ler nem escrever, e que, para ensiná-los, essas imagens eram tão úteis quanto os desenhos de um livro ilustrado para crianças. Disse ele: 'A pintura pode fazer pelos analfabetos o que a escrita faz pelos que sabem ler.'"

Outras religiões também proibiram o uso de imagens. "Os artífices do Oriente, aos quais não era permitido representar seres humanos, deixaram sua imaginação jogar com padrões e formas. Eles criaram as ornamentações mais rendilhadas e sutis, conhecidas como arabescos" (GOMBRICH, 2012, p. 143). Tanto na religião cristã quanto na religião muçulmana, observa-se o reconhecimento do poder mágico inerente ao uso da imagem e, por este motivo, uma forte resistência em utilizá-la. Assim, o problema do uso de imagens na comunicação interpessoal, e por meios de massa, pode ser o analfabetismo em decifrá-las, como proposto por FLUSSER (2008). A opção pela escrita alfabética como linguagem hegemônica representa a tentativa de eliminar o risco do pensamento mágico e a afirmação do raciocínio lógico; reflexivo e crítico. Mas o que esta escolha elimina no processo de comunicação? MCLUHAN (1969, p. 101) sugere os possíveis efeitos que a eliminação do uso de imagens pode representar:

"Suponhamos que em lugar de ostentar as listras e estrelas, tivéssemos de escrever as palavras 'bandeira americana' num pedaço de pano e exibi-lo como pavilhão nacional. Embora os símbolos transmitissem o mesmo significado, o efeito seria bem diferente. Traduzir o rico mosaico visual das listras e estrelas para a forma escrita significaria privá-la da maior parte de suas qualidades de experiência e de imagem corporada, embora o vínculo literal abstrato permanecesse quase o mesmo. Talvez esta ilustração sirva para sugerir a mudança que ocorre com o homem tribal quando ele se alfabetiza. Quase todos os sentidos familiares, emocionais e grupais, se vêem eliminados nas relações com a comunidade."

Tomamos os exemplos da fotografia, do cinema e da televisão como meios de comunicação que utilizam a linguagem imagética. A problemática da fotografia será abordada sob a perspectiva de FLUSSER (2008), possivelmente influenciado pela obra de MCLUHAN (1969). Desta forma, os autores compartilham de conceitos similares sobre os efeitos da

introdução da tecnologia fotográfica. MCLUHAN (1969, p. 221) argumenta que, quando o mecanismo é excluído (característica de "caixa-preta" da máquina fotográfica), abre-se espaço para uma relação de alta participação e envolvimento. Outra característica desta tecnologia seria o fato de ela representar momentos isolados no tempo, motivo pelo qual não pode ser entendida como representação da realidade. "Mas dizer que a 'câmara não pode mentir' é simplesmente sublinhar as múltiplas ilusões que ora se praticam em seu nome" MCLUHAN (1969, p. 219). Porém, a ausência de crítica, destas características, pela maioria das pessoas, levaria a tecnologia fotográfica a representar um forte mecanismo de amplo alcance e uniformização de audiências. Tendendo à massificação através da possibilidade de transformar cenas e situações em objetos e produtos de consumo.

Para MCLUHAN (1969, p. 321-329), o cinema rivaliza com a literatura pelo fato do filme se aproximar muito com a forma do livro. No modelo cinematográfico, porém, a sequência de acontecimentos pode ser apresentada visualmente. Por esta razão o autor entende o cinema como um meio quente, que apresenta alta densidade de informação, e tanto quanto na linguagem escrita, demanda uma audiência altamente letrada capaz de fixar os olhos tal qual se faz ao ler uma página impressa. "O homem tipográfico adaptou-se logo ao cinema porque o filme, como o livro, oferece um mundo interior de fantasia e sonho. O espectador de cinema senta-se em solidão psicológica como o leitor de livros" (MCLUHAN, 1969, p. 328).

Já a televisão teria uma característica muito diferente do cinema. Se pode-se comparar o cinema com o livro, então a televisão se aproximaria mais com a linguagem de uma revista. O autor argumenta que não é agradável ligar a TV quando se está sozinho e que a imagem em mosaico da linguagem televisiva solicita complementação social e diálogo. Para MCLUHAN (1969, p. 347), o que caracteriza o meio é a possibilidade de envolvimento em "profundidade". Como um meio frio, que exige maior participação da audiência para "fechamento" ou "conclusão" da imagem, a experiência de profundidade estaria relacionada a uma sensorialidade unificada apresentada na forma de imagens em mosaico (descontínua, assimétrica e não linear). Outra característica da TV, como meio, seria a preferência geral pela forma icônica em razão de uma informação mais detalhada ou personalidade mais delineada. Muito diferente, por exemplo, do estímulo visual isolado da leitura. Observa-se que, para MCLUHAN (1969, p. 377), há uma forte relação entre a transição da consciência

histórica e a ascensão do pensamento mágico das imagens técnicas. Exemplifica este fenômeno através dos efeitos da TV sobre a audiência infantil:

"Permeada pela imagem em mosaico da TV, a criança-TV enfrenta o mundo num estado de espírito antiético à cultura letrada... aspira por um envolvimento e não por um trabalho especializado no futuro. Ela quer um *papel* e um profundo compromisso com sua sociedade. A criança-TV não pode ver longe porque deseja envolvimento e não pode aceitar um objetivo ou um destino, no aprendizado ou na vida, puramente fragmentário e meramente visualizado."

Hibridização de linguagens

Entende-se, a grosso modo, que um meio quente caracteriza-se pela linearidade, formalidade, baixa participação e formação de indivíduos letrados. De forma oposta, um meio frio seria pouco letrado, complexo, informal e com maior participação. Obtêm-se alta quantidade de informação quando se "aquece" ou estimula apenas um dos sentidos a ponto de torná-lo dominante. Quando se experimenta o estímulo de vários sentidos inicia-se um processo de preenchimento e completação das informações que foram deixadas de fora. "O aquecimento de um dos sentidos tende a produzir hipnose, o esfriamento de todos os sentidos redundando em alucinação." (MCLUHAN, 1969, p. 50)

Pode ser interessante observar a dinâmica de aquecimento e esfriamento dos sentidos na relação pessoal cotidiana com a tecnologia e, mais especificamente, com a comunicação através das redes sociais na internet. A linguagem que se forma a partir dos sistemas de comunicação embutidos nestas redes tende a agrupar diversas linguagens já bem conhecidas e utilizadas. É possível se comunicar através da escrita, imagens, símbolos, voz, vídeo, além da possibilidade de combinar estas linguagens. MCLUHAN (1969, p. 56-57) chama de "limite de ruptura" o momento no qual um sistema se transforma em outro ou atravessa um ponto irreversível em sua dinâmica. O autor sugere que umas das causas de ruptura em qualquer sistema é o cruzamento com outro sistema como aconteceu com o rádio e cinema, gerando o cinema falado. Neste caso, a hibridização de diversas linguagens encontradas nas redes sociais na internet levaria o sistema a um novo estado. "Um novo meio nunca se soma a um velho, nem deixa o velho em paz. Ele nunca cessa de oprimir os velhos meios, até que encontre para eles novas configurações e posições" (MCLUHAN, 1969, p. 199).

A partir desta visão, uma forma de "enxergar" o contexto seria entender que as redes sociais na internet podem representar a introdução de uma nova linguagem, mais complexa e "fria" porque pauta-se pela alta participação, de todos com todos, desde sua concepção. Observa-se imediatamente que a nova linguagem formada "mexe" com diversos sentidos do corpo humano. Se podemos considerá-la como um meio frio, de alta participação, e para MCLUHAN (1969, p. 50) o esfriamento de todos os sentidos redundando em alucinação, há aí um motivo para preocupar-se com uma proposta de educação voltada para a percepção e entendimento da "sintaxe" desta linguagem. Por outro lado, a inter-relação entre as diversas

linguagens pode representar um novo salto de energia criadora. As ameaças e oportunidades inerentes à nova estrutura podem ser expressas pelas seguintes idéias:

"O princípio do embotamento⁸ vem à tona com a tecnologia elétrica, ou com qualquer outra. Temos de entorpecer nosso sistema nervoso central quando ele é exposto e projetado pra fora: caso contrário, perecemos. A idade da angústia e dos meios elétricos é também a idade da incoscência e da apatia. Em compensação, e surpreendentemente, é também a idade da consciência do inconsciente." (MCLUHAN, 1969, p. 65)

"O híbrido, ou encontro de dois meios, constitui um momento de verdade e revelação do qual nasce a forma nova. Isto porque o paralelo de dois meios nos mantém nas fronteiras entre as formas que nos despertam da narcose narcísica. O momento do encontro dos meios é um momento de liberdade e libertação do entorpecimento e do transe que eles impõem aos nossos sentidos." (MCLUHAN, 1969, p. 75)

As idéias de McLuhan foram muito criticadas à sua época, mas também iniciaram debates que influenciaram profundamente os estudos sobre comunicação. Pode-se entender as críticas ao autor pela subjetividade apresentada em alguns pontos do seu argumento como, por exemplo, a possibilidade de reversão dos meios pela concorrência com outros meios de comunicação ou pela variação do grau de escolaridade da audiência. Mas a idéia de diferenciação dos meios, pode ser útil, no estudo de uma nova linguagem de comunicação, na medida em que o autor os relaciona diretamente com o grau de participação e possibilidade de interação da audiência. É inegável que, a partir da popularização das redes sociais na internet, está em curso uma profunda transformação na comunicação interpessoal. Sob este aspecto, o recado de MCLUHAN (1969, p. 226) não poderia ser mais direto:

"Numa auto-estrada em movimento, o veículo que reduz a marcha está acelerando em relação à situação geral da estrada. Esta parece ser a situação irônica da cultura reacionária. Quando há uma tendência numa certa direção, a resistência a ela assegura maior velocidade à

⁸ Fazer perder ou perder a força, o vigor; debilitar; enfraquecer. Fonte: dicionário Caldas Aulete da língua portuguesa. 2ª ed. Rio de Janeiro: Lexikon Editora Digital, 2008.

mudança. O controle da mudança consistiria antes em avançar do que em acompanhá-la. A antecipação confere o poder de desviar e controlar a força."

Linguagem "interativa"

Ao estudar as características das diversas linguagens, assim como o desenvolvimento da tecnologia e o surgimento dos meios de comunicação de massa, podemos refletir em relação à complexidade que representa a convergência, para o meio da internet, destas diversas formas de organizar o pensamento. A internet, em razão de sua característica distribuída e descentralizada, difere em muito de outros meios de comunicação que permitem maior controle da mensagem pelo emissor. Assim, a idéia de um meio universal sem totalidade, defendida por LÉVY (1999), implica na criação e manutenção de diferentes redes dentro da grande rede. Não se pode negar a tentativa e tendência em mercantilizar a rede, mas, por outro lado, sua estrutura descentralizada (como conceituada no primeiro capítulo) ainda permite certos arranjos que podem acontecer em uma dinâmica de auto-organização. Tomamos como exemplo as manifestações contra o governo brasileiro, em março de dois mil e quinze. Apesar da polarização de opiniões e pouco diálogo em muitos casos, no geral, a rede promoveu uma grande discussão sobre os problemas em pauta no país e sobre a cobertura realizada pelos veículos de mídia tradicional. Observou-se, entre apoiadores e opositores do governo, o uso de diferentes linguagens de comunicação, principalmente a utilização de imagens, vídeos de curta duração e artigos apresentando argumentos históricos e opiniões. Talvez, estas diferentes abordagens possam explicar o clima de emoção e de proliferação de discursos, mas um ponto importante para reflexão seria: se e de que forma, os desdobramentos deste cenário político tomariam rumos diferentes sem a discussão que extrapolou os telejornais e jornais impressos e acabou nas páginas das redes sociais na internet?

A idéia em questão é que a convergência para a internet, mais especificamente para as redes sociais, representa a hibridização destas linguagens e a necessidade de "conviverem" através da tecnologia das redes. Os avanços tecnológicos incorporados a estes sistemas, tem sido cada vez mais direcionados à interferência, recombinação e reapropriação das informações (transmitidas com suporte em diversas linguagens) para que sejam compartilhadas entre os usuários. Entretanto, como podemos entender a partir do estudo de PRIMO (2011), o termo "interatividade" tem sido utilizado de maneira vulgar, principalmente para oferta de produtos e serviços, na medida que desconsiderem a característica relacional e de comunicação negociada de uma interação.

Em razão da necessidade de nomear a nova linguagem, complexa, convergente e híbrida, que emerge a partir dos sistemas de comunicação na internet, muito se utiliza o termo "interatividade". É possível entender a intenção daqueles que precisam "vender" esta idéia na oferta de produtos e serviços (o presente texto também compartilha deste problema), porém pode-se concordar que a complexidade e os limites da "nova linguagem" não cabem nesta palavra, que a cada dia pode ficar mais desgastada. Desta forma, sugere-se utilizar a idéia de "interatividade", em seu contexto mais amplo e relacional, na tentativa de tangibilizar as virtualidades da linguagem que emerge a partir das redes sociais na internet.

Analisar as características da "interatividade" como linguagem das redes sociais na internet pode ser difícil na medida em que estes sistemas se popularizaram há pouco tempo (o site facebook.com, por exemplo, foi criado em quatro de fevereiro de 2004⁹), mas já é possível recorrermos a estudos recentes nesta linha de pesquisa que ainda pode ser considerada incipiente. RECUERO (2012) apresenta algumas características da conversação mediada pelo computador e redes sociais na internet. Destacam-se as seguintes:

⁹ Disponível em: <https://www.facebook.com/FacebookBrasil/info>. Acesso em 31/03/2015.

Escrita oralizada e informal

Para RECUERO (2012, p. 35-45), a conversação mediada pelos sistemas de comunicação na internet pode ser entendida como uma apropriação destas ferramentas, pelas pessoas. A maioria dos sistemas não seriam projetados para simular uma conversa "tradicional" como em um encontro presencial ou por telefone, e, assim, surge a necessidade de "inventar" os meios para que a conversa possa se estabelecer. Desta forma, precisaria ser construída, significada e moldada de acordo com as limitações e possibilidades dos programas, mas também podendo subvertê-los e reconstruí-los. Para a autora, há dois tipos de apropriações dos sistemas de comunicação: técnica e simbólica. A apropriação técnica compreende o aprendizado do uso da ferramenta, enquanto a simbólica compreende a construção de sentido do uso dessa ferramenta, quase sempre com práticas que irão sair do escopo do design de uso desta. Apesar da tecnologia utilizada nos sistemas de comunicação na internet permitirem o suporte digital para diversos tipos de linguagem, inicialmente permitiam apenas o uso da linguagem escrita. Para RECUERO (2012, p. 46), esta característica foi determinante para que a apropriação para conversação acontecesse da seguinte forma:

"A conversação no ciberespaço acontece, em grande parte, através da linguagem escrita. Com a apropriação para a conversação, essa linguagem precisou ser adaptada. Em outras palavras, ela precisou incorporar formas de incorporar elementos que são essenciais para a 'tradução' da língua escrita em língua falada, como elementos que dão dimensão prosódica da fala e elementos não verbais, como gestos e expressões."

Quanto a esta característica da comunicação mediada, o estudo realizado pela pesquisadora aponta para o fato de que, quando conversam através das redes sociais na internet, muitas pessoas escolhem escrever como se estivessem falando. Assim, são muito utilizados abreviações, onomatopéias, emoticons¹⁰ e, em muitos casos, as regras de pontuação e acentuação são colocadas em segundo plano em razão da informalidade e de respostas rápidas. A pesquisa de RECUERO (2012, p. 49) conclui que a conversação no ambiente virtual é constituída de interações próximas da "fala", que simulam a organização conversacional oral e produzem efeitos semelhantes nas interações sociais e nos grupos.

¹⁰ Combinações de caracteres do teclado que representam expressões faciais.

Elasticidade

Além da escrita oralizada, outra característica da comunicação pelas redes sociais na internet é a possibilidade de reter a mensagem para que possa ser acessada ou localizada em um momento posterior. Esta característica específica, permite a modificação da mensagem, o compartilhamento de informação e a comunicação assíncrona, ou seja, que acontece quando as partes interagem em tempos diferentes. "...são unidades temporais elásticas, que podem ser estendidas pelo tempo desejado pelos interlocutores, cujo contexto precisa ser adaptado para essas trocas no tempo. Essa "elasticidade" é característica também do ambiente dessas conversações" (RECUERO, 2012, p. 50).

Portanto são duas as possibilidades de interação que se apresentam: a assíncrona e a síncrona. Como já conceituado no capítulo referente à filosofia do diálogo de Martin Buber, o tipo de comunicação síncrona acontece quando as partes interagem ao mesmo tempo (situação mais próxima da conversação presencial face a face) e a assíncrona, quando possuem intervalos de tempo maiores e se prolongam no tempo (esta característica abre a possibilidade para refletir, modificar e apagar mensagens recebidas e enviadas). Neste ponto, vale ao leitor atualizar a discussão trazida no capítulo sobre a filosofia do diálogo, onde a possibilidade do encontro e da presença no face a face assumem condição essencial para que possa acontecer o diálogo autêntico. Como se pode observar, estão diretamente ligadas à questão da elasticidade apresentada por RECUERO (2012).

Em uma visão mais pragmática, outra característica importante relacionada à capacidade de prolongar as conversas no tempo, e que se torna possível a partir da retenção de informações, seria a possibilidade de fazer sua gestão de maneira estruturada. A tecnologia da informação e comunicação torna possível que as informações sejam "guardadas e buscáveis", criando as bases para promoção do conhecimento em rede proposto por CAVALCANTI; NEPOMUCENO (2007).

Impessoalidade e polidez

Quem se aventura a observar os comentários, nas redes sociais na internet, em discussões sobre assuntos como política e direitos civis, em muitos casos, pode se deparar com a proliferação de discursos odiosos e extrema intolerância. Mas quais seriam os motivos para isto? Para refletir sobre esta questão, primeiramente, é preciso entender o que representa o conceito de polidez na comunicação mediada por computador. RECUERO (2012, p. 87) define desta maneira:

"Toda conversação necessita ocorrer dentro de normas convencionalmente acordadas pelos interagentes para que sua função de construir as relações sociais aconteça. A polidez é, assim, um elemento ritualístico dentro da conversação que visa preservar a cooperação nas interações e evitar o conflito e a ameaça à chamada 'face'."

O que RECUERO (2012, p. 87-88) define como "face", seria o resultado dos julgamentos e percepções formados durante as interações, sendo influenciadas também pelo modo como outros atores na rede percebem uma determinada pessoa. A noção de face (positiva e negativa), desta forma, estaria relacionada à possibilidade de construção conjunta da interação através da polidez. Mas o que acontece nas interações através da internet, onde muitas vezes a "presença" é parcial pela ausência do corpo físico e pela possibilidade do anonimato? a possibilidade de separar ação e reação, neste caso, não poderia contribuir para diminuição da noção de polidez, promover a indiferença e as disputas? Uma hipótese, seria pensar que estas ameaças à face acontecem pelo senso comum de que o virtual é o oposto do real. A conscientização sobre a idéia, defendida por LÉVY (1996), de que o virtual produz efeitos, poderia influenciar positivamente este cenário de impossibilidade para o encontro com o outro. Por sua vez, se tomarmos os conceitos e idéias de BUBER (2001), seria possível concluir que se trata de atitude oposta à qualquer possibilidade de diálogo.

RECUERO (2012, p. 92) entende que a polidez não é um elemento dado na conversação mediada. Como argumento, apresenta resultados de trabalhos que comparam interações face a face e online, onde observa-se a menor quantidade de estratégias de polidez, tanto positivas quanto negativas, na interação online. A partir desta informação, pode-se concluir que a indiferença é maior na comunicação por meios digitais, na medida que os participantes não

parecem se esforçar para causar nem boa, nem má impressão. A autora ainda relaciona os efeitos dos tipos de interação na construção da polidez:

"Quanto mais assíncrona a conversação, mais complicada parece ser a negociação da polidez, uma vez que interpretações errôneas podem induzir os atores a pensar que estão sofrendo um ato de ameaça à face, provocando estratégias diferentes de polidez ou, mesmo, o conflito."

Os resultados alcançados por RECUERO (2012), podem corroborar com as idéias de BUBER (2001) onde o diálogo autêntico teria maiores chances de acontecer através da presença no encontro face a face; ou seja, na situação de uma comunicação mais próxima da sincronicidade. Assim, seria possível afirmar que, quanto mais afastada no tempo (assíncrona) seja uma conversação online, menor seria a possibilidade do encontro e do diálogo autêntico proposto por Martin Buber. Ao contrário, favoreceria a produção de mensagens discursivas. Em uma outra perspectiva, é possível relacionar o que RECUERO (2012) define como laços fortes e laços fracos, nas conexões estabelecidas através das redes sociais na internet, com o conceito de relação e relacionamento defendido por BUBER (2001) e discutido anteriormente no tópico sobre as palavras princípio Eu-Tu e Eu-Isso. RECUERO (2012, p. 160-163) defende a idéia de que quando os laços são mais fracos, a noção de polidez se tornaria elemento essencial para guiar e permitir a conversação já que os laços fracos tenderiam a conectar pessoas que não necessariamente dividem os mesmos contextos de interação e interesses fora do ambiente digital. Essa dinâmica proporcionaria maior risco de uma interação provocar atos de ameaça à face e dificultar a conversação.

Dinâmica entre o público e o privado

Conversação privada é aquela em que os participantes interagem em espaços delimitados; "fechados", enquanto a conversação pública acontece em locais onde outras pessoas podem ter acesso ao conteúdo intercambiado. Em outras palavras, podemos dizer que a primeira refere-se a uma troca de mensagens restrita, enquanto a outra oferece conteúdo aberto. À primeira vista, poderia-se aplicar esta definição tanto para uma conversa presencial quanto para uma conversa na rede, mas a característica dos sistemas de comunicação via internet, de permitir a retenção de mensagens, faz com que a relação entre o público e o privado seja muito diferente em ambos os casos. Para RECUERO (2012, p. 56), a possibilidade de retenção de mensagens e de ocorrer a migração da conversa entre diferentes ferramentas, acaba dificultando a percepção clara destas fronteiras.

Como exemplo, pode-se pensar na situação onde duas pessoas conversam de forma "privada" através de mensagens no celular ou computador. Um dos participantes da conversa captura a imagem da tela e publica em outra rede, com outra pessoa, de forma restrita ou mesmo de maneira aberta. Outro exemplo seria o acesso não autorizado, de fotografias e mensagens, em razão de furto ou perda do aparelho pessoal. Assim, é uma característica da comunicação mediada por computador, que esta seja passível de tornar-se pública.

"Uma conversação privada, assim, por conta da mediação, tem o potencial de ser tornada pública, uma vez que seu registro é característico do ciberespaço. O que se tem, em conversações privadas, portanto, é uma limitação da visualização da conversação realizada pela ferramenta" (RECUERO, 2012, p. 57).

Sobre esta questão, observa-se nas redes sociais na internet, que a "linha do tempo" ou outro espaço de maior acesso para veiculação de mensagens, apresentam, à princípio, conversas com visibilidade pública. A intenção, avaliação da audiência e o conhecimento técnico para criar qualquer tipo de restrição de acesso fica a cargo do emissor da mensagem. Soma-se a esta restrição técnica, a possibilidade de interação junto a audiências que dividem diferentes contextos, normas sociais e intervalos de tempo de conversa (que dificulta a criação a manutenção da conversa e a noção de polidez). Diante destas condições, a tomada de consciência sobre a dinâmica em relação aos aspectos público e privado, assim como a

possibilidade latente das informações tornarem-se públicas na rede, parece ser condição básica para manutenção dos níveis de privacidade e segurança das informações pessoais e empresariais.

CAPÍTULO IV

TELA MÁGICA E PRODUÇÃO DE INFORMAÇÃO NOVA

O universo das imagens técnicas e as redes sociais na internet

Imagem técnica: trata-se de imagem produzida por aparelhos. Assim é a definição de FLUSSER (2011, p. 29). A tecnologia para produção de imagens técnicas se tornou popular e fez com que uma grande parcela da população mundial tivesse acesso à produção e distribuição de tais imagens. Segundo dados da União Internacional de Telecomunicações, agência ligada à Organização das Nações Unidas, em 2014, o número de linhas de aparelhos celulares se aproxima do número de habitantes no planeta¹¹. Para FLUSSER (2008, p. 15), pode-se considerar que fotografias, filmes, imagens de TV, de vídeo e dos terminais de computador assumem o papel de portadores de informação outrora desempenhado por textos lineares. Porém, para o autor, há de se distinguir entre imagens tradicionais e imagens técnicas. "Historicamente, as imagens tradicionais são pré-históricas; as imagens técnicas são pós-históricas. Ontologicamente, as imagens tradicionais imaginam o mundo; as imagens técnicas imaginam textos que concebem imagens que imaginam o mundo" (FLUSSER, 2011, p. 30).

Abstrair

Mas por que são diferentes e qual influência poderiam ter, as imagens técnicas, na sociedade emergente? FLUSSER (2008, p. 15-25) entende que as diferenças passam pela forma como recebemos o significado de cada tipo de imagem e os tipos de ações que elas podem provocar nas pessoas, individualmente, e em sociedade. São quatro ordens de abstrações a considerar, para que se entenda o caminho da humanidade, não necessariamente linear, até a emergência das imagens técnicas:

Abstração de 1ª ordem: Imaginação (Manipulação de objetos e abstração do tempo)

O homem, assim como os animais, está imerso no espaço-tempo. No entanto, o homem possui a capacidade de segurar objetos; fazer com que parem, para que possam ser

¹¹ Acesso em 14/01/2015. Disponível em http://www.itu.int/net/pressoffice/press_releases/2014/23.aspx#.VLbzR4rF-Hr

analisados. Esta característica implica numa situação que pode ser problematizada, imaginada. Portanto, a manipulação de objetos, para controle da situação e posterior imaginação da problemática seria a primeira ordem de abstração. Veja-se as palavras de FLUSSER (2008, p. 16):

"Por essa 'manipulação' o homem abstrai o tempo e destarte transforma o mundo em 'circunstância'. Os objetos abstratos que surgem em torno do homem podem ser modificados, 'resolvidos' ('objeto' e 'problema' são sinônimos). A circunstância abstrata, objetiva, problemática, pode ser 'informada' e resultará em Vênus de Nillendorf, em faca de Sílex, em 'cultura'. A manipulação é o gesto primordial; graças a ele o homem abstrai o tempo do mundo concreto e transforma a si próprio em ente abstraidor, isto é, em homem propriamente dito."

Abstração de 2ª ordem: Imagem (Visão e abstração da profundidade)

O homem consegue manipular objetos, controlar a situação e imaginar, mas, neste processo, está sob constante influência do olhar; da visão. Para FLUSSER (2008, p. 17), milhões de anos se passaram até que tivéssemos aprendido a fazer imagens que servissem de modelos para uma ação subsequente. Por exemplo, as pinturas rupestres, assim como as pinturas egípcias representavam a visão de um cenário; de uma situação ou modelo de comportamento. Mas quem olha uma imagem, não consegue enxergar a profundidade da circunstância e vê apenas a cena. O mundo, visto a partir de imagens, é um mundo mágico; mundo oposto ao da razão. FLUSSER (2008, p. 17) relata como entende acontecer este processo:

"A circunstância imaginada, a cena, representa a circunstância palpável. As mãos doravante, devidamente orientadas pelas imagens, agem sobre a circunstância. Mas essa mediação entre homem e circunstância palpável, propósito das imagens, comporta ambiguidade. As imagens podem substituir-se pela circunstância a ser por elas representada, podem tornar-se opacas e vedar o acesso ao mundo palpável. O homem pode agir em função das imagens (magia)"

Abstração de 3ª ordem: Texto (Conceituação e abstração da largura da superfície)

O homem que vê o mundo e age a partir de imagens consegue enxergar apenas cenas e vive um universo mágico. A possibilidade de "explicar" as cenas; de descrever a complexidade de um evento ou cena, em processos, foi alcançada através da escrita; da conceituação. A partir da escrita, o homem se transforma em ser histórico, que registra seus atos e o conhecimento adquirido. O pensamento pré-histórico tinha as imagens como base. O pensamento histórico, científico, se baseia nos textos e sua linearidade. FLUSSER (2008, p. 18) apresenta as principais características que marcam este tipo de pensamento:

"Dezenas de milênios se passaram até que tivéssemos aprendido a tornar transparentes as imagens, a explicá-las, a arrancar com os dedos os elementos das superfícies das imagens e alinhá-los a fim de contá-los; até que tivéssemos aprendido a rasgar o tecido do contexto imaginado e a enfiar os elementos sobre as linhas, a tornar as cenas 'contáveis' (nos dois sentidos do termo), a desenrolar e desenvolver as cenas em processos, vale dizer, a escrever textos e a 'conceber o imaginado'. Conseqüentemente, a conceituação é o terceiro gesto abstraidor (abstrai a largura da superfície); graças a ele o homem transforma a si próprio em homem histórico, em ator que concebe o imaginado."

Abstração de 4ª ordem: Cálculo e Computação e abstração do comprimento da linha)

Para FLUSSER (2011, p. 29), as imagens técnicas são produtos do texto. São produzidas por aparelhos que são produtos da técnica. A técnica, por sua vez, é texto científico aplicado. O autor ainda afirma que o universo mediado por textos pode ser contado; calculável. Assim, o homem sobre a influência da escrita, é tomado pela linearidade lógico-matemática dos textos. Pode-se dizer que é regido pela fragmentação e pela separação cartesiana, que não contempla um pensamento complexo. Pensamento este que, para a filosofia de MORIN (2007, p. 77), tenderia a unir as partes de um sistema ao todo e vice-versa. Para MORIN (2007, p. 9), os problemas relacionados à linearidade alfabética e a ausência de uma visão complexa da vida seriam os seguintes:

"Adquirimos conhecimentos inauditos sobre o mundo físico, biológico, psicológico, sociológico. Na ciência há um predomínio cada vez maior dos métodos de verificação empírica e lógica. As luzes da Razão parecem fazer refluir os mitos e trevas para as profundezas da mente. E, no entanto, por outro lado, erro, ignorância e cegueira progredem ao

mesmo tempo que os nossos conhecimentos. Precisamos de uma tomada de consciência radical:

1. A causa profunda do erro não está no erro de fato (falsa percepção) ou no erro lógico (incoerência), mas no modo de organização de nosso saber num sistema de idéias (teorias, ideologias);
2. Há uma nova ignorância ligada ao desenvolvimento da própria ciência;
3. Há uma nova cegueira ligada ao uso degradado da razão;
4. As ameaças mais graves em que incorre a humanidade estão ligadas ao progresso cego e incontrolado do conhecimento (armas termonucleares, manipulações de todo tipo, desregramento ecológico, etc.)."

Para FLUSSER (2008, p. 18), a conscientização desta linearidade lógico-matemática traria consigo a perda da confiança nos fios condutores que sustentam os textos. Para o autor, o que permaneceria seriam os amontoados caóticos de partículas de quanta, de bits, de pontos zero-dimensionais; Propõe o modelo de desenvolvimento da cultura baseado nas quatro ordens de abstração apresentadas e que poderiam ser entendidas como as passagens entre tridimensionalidade/bidimensionalidade/unidimensionalidade/zerodimensionalidade.

"Tais pedrinhas soltas não são manipuláveis (não são acessíveis às mãos) nem imagináveis (não são acessíveis aos olhos) e nem concebíveis (não são acessíveis aos dedos). Mas são calculáveis (de calculus = pedrinha), portanto tateáveis pelas pontas de dedos munidos de teclas. E, uma vez calculadas, podem ser reagrupadas em mosaicos, podem ser "computadas", formando então linhas secundárias (curvas projetadas), planos secundários (imagens técnicas), volumes secundários (hologramas). Destarte o processo se transforma em jogo de mosaico. Em consequência, o cálculo e a computação são o quarto gesto abstraidor (abstrai o comprimento da linha) graças ao qual o homem transforma a si próprio em jogador que calcula e computa o concebido". (FLUSSER, 2008, p. 19).

O modelo apresentado ajuda a entender as diferenças entre as imagens tradicionais e as imagens técnicas. Para FLUSSER (2008, p. 21), a imagem tradicional é produzida por gesto que abstrai a profundidade da circunstância e vai do concreto rumo ao abstrato. Já as imagens

técnicas, são produzidas por gesto que reagrupa pontos para formarem superfícies e vai do abstrato rumo ao concreto. FLUSSER (2011, p. 31), acredita que seja fácil enxergar as imagens tradicionais como símbolos:

"Há um agente humano (pintor, desenhista) que se coloca entre elas e seu significado. Este agente humano elabora símbolos 'em sua cabeça', transfere-os para mão munida de pincel, e de lá, para a superfície da imagem. A codificação se processa 'na cabeça' do agente humano, e quem se propõe a decifrar a imagem deve saber o que se passou em tal 'cabeça'. No caso das imagens técnicas, a situação é menos evidente".

Ainda segundo o autor, ao contrário das imagens tradicionais, quem olha uma imagem técnica; uma fotografia por exemplo, acredita estar vendo a realidade e não um símbolo. O observador acredita que imagem e mundo estão no mesmo nível de realidade e esta atitude caracteriza a situação atual onde as imagens técnicas se preparam para eliminar os textos. "O caráter aparentemente não simbólico, objetivo das imagens técnicas faz com que seu observador as olhe como se fossem janelas e não imagens. O observador confia nas imagens técnicas tanto quanto confia em seus próprios olhos" (FLUSSER, 2011, p. 30). O leitor de Flusser entende que imagens técnicas não expressam a realidade; não conseguem representar toda a complexidade de um evento. Assim, parece ser de extrema importância que, tanto quanto as imagens tradicionais, as imagens técnicas também necessitem ser entendidas e *decifradas*.

Decifrar e criticar

Para FLUSSER (2011, p. 21-23), o fator decisivo no deciframento de imagens é tratar-se de planos que apresentam caráter mágico e conotativo. Os códigos contidos nas imagens traduzem eventos em situações, processos em cenas. São símbolos conotativos, ou seja, oferecem espaço de interpretação à quem os observa. O significado ou interpretação dependerá tanto do emissor quanto do receptor de tal imagem. Mas o ponto principal da proposta de Flusser seria a característica das imagens de *substituir* eventos complexos em cenas. Ao observar uma imagem; ao percorrer sua superfície, direciona-se o olhar para os diversos elementos em movimento circular e repetido. "O tempo que circula e estabelece relações significativas é muito específico: tempo de magia. Tempo diferente do linear, o qual estabelece relações causais entre eventos." (FLUSSER, 2001, p. 22). Tal seria o poder mágico, característica da imagem que possui superfície desprovida de profundidade, que domina os olhos de quem as observa e que interfere sensivelmente na mediação; no processo de comunicação.

"Imagens são mediações entre homem e mundo. O homem 'existe', isto é, o mundo não lhe é acessível imediatamente. Imagens tem o propósito de lhe representar o mundo. Mas, ao fazê-lo, entropem-se entre mundo e homem. Seu propósito é serem mapas do mundo, mas passam a ser biombos. O homem, ao invés de servir das imagens em função do mundo, passa a viver em função de imagens. Não mais decifra as cenas da imagem como significados do mundo, mas o próprio mundo vai sendo vivenciado como conjunto de cenas. Tal inversão da função das imagens é idolatria. Para o idólatra - o homem que vive magicamente - a realidade reflete imagens." (FLUSSER, 2011, p. 23)

Sebastião Salgado, destacado fotógrafo brasileiro, corrobora com a visão de FLUSSER (2011) que atribui caráter conotativo à fotografia. Em aula magna na Universidade Federal do Rio Grande do Sul¹², faz a seguinte afirmação ao ser questionado sobre a imparcialidade do fotógrafo:

¹² Aula Magna - Sebastião Salgado (2014). Disponível em:

https://www.youtube.com/watch?v=_ZIMrU6XzR4&index=8&list=WL. Acesso em 06/05/2015.

"Eu não acredito, de forma alguma, na objetividade da fotografia. A fotografia é profundamente subjetiva. Aquela idéia, de que a fotografia é imparcial... não é. A fotografia é uma tomada ideológica de posição."

Surge, portanto, a necessidade de decifrar os códigos embutidos nas imagens técnicas, assim como criticá-las em relação aos seus emissores. Assim, seria possível, verdadeiramente, entender seu significado. DONDIS (2007, p. 18-22) defende uma abordagem para o alfabetismo visual. Afirma que a sintaxe visual existe, sendo possível identificar linhas gerais e elementos básicos para criação de composições, mas alerta para a dificuldade de descrever o último nível de inteligência visual. Para a autora, trata-se da sub-estrutura; composição elementar abstrata; mensagem visual pura. Característica que influencia diretamente no significado das imagens técnicas. FLUSSER (2011, p. 24) acredita que a impossibilidade de decifrar as imagens técnicas está relacionada à alienação do homem em relação a seus próprios instrumentos, quando esta função autêntica seria servir como instrumento para orientação do homem no mundo, e não o contrário. Trata-se da impossibilidade de reconstruir as dimensões abstraídas e da possibilidade de imaginação tornar-se alucinação.

Para FLUSSER (2008, p. 129), fica evidente que há uma transformação na forma de organização da cultura, não apenas uma tentativa, mas uma mudança para o que chama de sociedade informática. Define a nova sociedade pelo deslocamento da intenção humana de consumir bens, para consumir informações, informar. Caracteriza a nova sociedade pela produção, e a vida, vivida em função de imagens técnicas que remetem ao pensamento mágico do período pré-histórico. Serviriam atualmente para comunicar toda a mensagem e não mais para acompanhar e ilustrar um texto como acontecia anteriormente. "Os textos foram inventados no segundo milênio a.C., a fim de desmagicizarem as imagens. As fotografias foram inventadas, no século XIX, a fim de remagicizarem os textos. A invenção das imagens técnicas é comparável, pois, quanto à sua importância histórica, à invenção da escrita." (FLUSSER, 2011, p. 33).

A sociedade imersa no universo das imagens técnicas, segundo FLUSSER (2008, p. 12), tende a duas situações básicas: uma indica o rumo para sociedade totalitária, centralmente programada, dos receptores das imagens e dos funcionários das imagens; e outra para

sociedade informática dialogante dos criadores das imagens e dos colecionadores de imagens. E quanto às redes sociais na internet? de que forma o conceito do universo das imagens técnicas poderia ser relacionado a estes sistemas? como poderiam favorecer relações dialogais? As redes sociais na internet combinam, como nenhum outro recurso de tecnologia, a possibilidade de criar e distribuir imagens técnicas. Migrar as comunicações e relações interpessoais para este ambiente, representa, literalmente, estar imerso no universo das imagens técnicas proposto por FLUSSER (2008). Mas até que ponto seria possível ou desejado decifrar o significado das inúmeras imagens e mensagens recebidas? Retomamos, aqui, os principais conceitos da filosofia do diálogo de Martin Buber. Assim como Vilém Flusser identifica a necessidade de uma sociedade informática dialogante que afaste o homem da alienação e isolamento, BUBER (2001) enxerga o mundo da relação, viabilizado através da presença, do encontro face-a-face e do diálogo como forma de criar atualidade e distanciar o homem do mundo do Isso; dos objetos. Em termos Flusserianos, a questão passa a ser a dinâmica entre situações opostas: diálogo e discurso; programadores e programados.

Programadores ou Programados?

O crítico do universo das imagens técnicas, aquele que consegue minimamente decifrar seus códigos, logo percebe que as possibilidades já estão dadas. Pode-se dizer que, como em um jogo, as cartas foram distribuídas, no entanto, as regras são obscuras para uma parcela dos jogadores. A menos que haja uma mudança completa no curso da sociedade mundial, a emergência do universo das imagens técnicas representa um caminho sem volta. Não saber decodificar as mensagens incorporadas nas imagens técnicas se revela uma perda de nossa capacidade intelectual e a abertura do caminho para o pensamento baseado em abstrações. Coloca-se, então, a questão da *liberdade*.

Na medida em que desconhecemos o funcionamento dos aparelhos e os sistemas neles embutidos, aceitamos apenas operá-los apertando suas teclas, como funcionários. Não seria possível ultrapassar os limites estabelecidos. Aceita-se cada vez mais o uso de aparelhos, mas, da mesma forma, observa-se também o desinteresse em saber como funcionam. Supondo que a maioria dos aparelhos possui um sistema informático embutido, não entender minimamente seus códigos, fará com que sejam remotas as possibilidades de subvertê-lo. Restará o papel secundário: apertar as teclas conforme o funcionamento do sistema e tornar-se funcionário do sistema. FLUSSER (2011, p. 104), revela como entende o problema da liberdade atualmente:

"Toda filosofia trata, em última análise, do problema da liberdade. Mas, no decorrer da história, o problema se colocava da seguinte maneira: se tudo tem causa, e se tudo é causa de efeitos, se tudo é 'determinado', onde há espaço para liberdade? Reduziremos as múltiplas respostas a uma única: as causas são impenetravelmente complexas, e os efeitos, tão imprevisíveis, que o homem, entre limitado, pode agir como se não estivesse determinado. Atualmente, o problema se coloca de outro modo: se tudo é produto do acaso cego, e se tudo leva necessariamente a nada, onde há espaço para a liberdade?"

Mesmo discordando desta opinião, de que tudo relacionado ao universo das imagens técnicas leva necessariamente a nada e, mesmo acreditando que há algum espaço para imprevisibilidade, a pergunta sobre o lugar da liberdade ainda se faz pertinente para a manutenção da atitude crítica frente ao uso da tecnologia. Sob este aspecto, como interagir

com sistemas e seus algoritmos aperfeiçoados para indicar automaticamente a próxima escolha? Onde encontrar algo verdadeiramente novo em um universo que traz possibilidades baseadas em escolhas anteriores? É um assunto complexo e as respostas não seriam encontradas facilmente, mas ainda assim a pergunta sobre o espaço para liberdade pode fazer sentido. O outro lado desta moeda é que, de maneira geral, muitas pessoas gostam de conveniência. Possuem interesses específicos e, em muitos casos, não se incomodam em delegar a liberdade de escolha à terceiros que conhecem mais profundamente sobre algum assunto. Como consequência deste jogo de interesses, observa-se a oferta "gratuita" de uma série de serviços de comunicação em troca dos dados de navegação e, em última instância, em troca da privacidade. Percebe-se, com estes exemplos, a necessidade de uma relação de confiança e transparência em relação aos dados trocados na rede (entre pessoas e pessoas e pessoas e empresas), que possa minimizar a privação de liberdade imposta pelo meio. A proposta, defendida por FLUSSER (2008, p. 169), é que liberdade não seria a possibilidade de escolher entre um número de opções pré-determinadas (dizer sim para uma alternativa), mas que a verdadeira e única forma de liberdade está sujeita à possibilidade de *dizer não*.

Podemos entender os programas de computador como sistemas de informação que apresentam possibilidades limitadas de interações e funções. Programas que acompanham aparelhos como telefones celulares, câmeras fotográficas e demais sistemas de comunicação pela internet, como as redes sociais. No entanto, para FLUSSER (2008, p. 108) o conceito apresenta-se de forma mais abrangente. Para o autor, o programa é parte indissolúvel daqueles que detém o controle dos meios de comunicação de massa e visa funcionar como um metaprograma que se realimenta automaticamente. Na sociedade em que o mundo está conectado (conexão de todos com todos), os emissores centrais de mensagem podem ditar o formato das conversas. "O fato é que a telemática tece fios que religam todos com todos dialogicamente, mas esses fios correm todos em campo dominado pelos emissores centrais e são controlados por feixes irradiadores. Todos podem dialogar com todos, mas os diálogos serão informados pelas informações irradiadas de maneira central" (FLUSSER, 2008, p. 116). Seria realidade distante pensar nos grandes grupos de mídia ditando os assuntos das conversas nas redes sociais na internet? o contrário parece ser mais improvável e a possibilidade de produzir informação nova, através do diálogo, diminuída. Pode-se acompanhar o empenho de governos e grandes empresas em lutar contra o compartilhamento

de arquivos, o direito à privacidade e o ciberativismo. Ações, estas, que visam a manutenção da propriedade sobre os canais centrais de emissão de informações, e atitude contrária ao grupo de idealizadores do projeto da Internet (distribuída e sem controle central sobre a rede), mas que tentam subverter o pensamento inicial. FLUSSER (2008, p. 108) aponta para o problema da vida programada em função das imagens técnicas e suas consequências para produção de informação nova na sociedade:

"As imagens técnicas são irradiadas a partir de centros emissores por enquanto não cosmicamente, isto é, por enquanto 'mal' programados. Essas imagens programam o comportamento dos receptores e são, por sua vez, programadas por funcionários que apertam teclas. Os funcionários, por sua vez, são programados por aparelhos a programarem as imagens que programam os receptores, enquanto os aparelhos são, por sua vez, programados por outros aparelhos a programarem funcionários que programam imagens que programam os receptores. Ora, toda essa aparente hierarquia de programação repousa sobre a tendência inerte e automática dos aparelhos rumo a um metaprograma cósmico, isto é, rumo à entropia."

Imaginando este cenário, o processo de decifrar e entender o significado das imagens técnicas pode ser ampliado para o entendimento dos programas e o metaprograma a que as imagens funcionam. Aplica-se, então, a idéia de reverter as cenas (estáticas e superficiais) em processos ou eventos. Critica-se não apenas a imagem, a fotografia, o vídeo, mas toda a complexidade de relações envolvidas na mensagem recebida, a fim de tentar reverter o aspecto mágico das imagens. Aqui, cabe falar novamente sobre intencionalidade; sobre enviar mensagens, não para agir em função das imagens, mas para ir em direção ao mundo, na tentativa de provocar situações dialogais em meio à possibilidade do imprevisível. Esta não parece ser uma forma de atravessar os limites do programa e poder produzir informação nova em conjunto com outras pessoas? A consciência em favor da diversidade e pluralidade de opiniões, assim como das fontes de informação, pode ser um passo importante em direção à atitude crítica face às imagens técnicas.

Além de desenvolver a atitude crítica que busque encontrar espaços de liberdade e romper certos limites do programa, a nova forma de interlocução na sociedade informática passa pelo

ato de programar. Os códigos contidos nos programas de computador nos tornam analfabetos novamente e surge a necessidade de aprender uma nova linguagem de comunicação. "O essencial no escrever dessas pessoas modificou-se: trata-se de um outro escrever e teria, por conseguinte, de receber uma nova denominação: programar" FLUSSER (2010, p. 94). O deslocamento do pensamento linear, consolidado pela linguagem escrita, para o pensamento do cálculo e da computação, com suporte nas linguagens de programação de computadores, faz com que ações direcionadas à educação, sobre este novo saber, se façam necessárias. No entanto, para além da simples alfabetização digital, a consequência de programadores desprovidos de senso crítico (também programados) pode ser a manutenção automática do funcionamento dos programas. Após entender minimamente e refletir sobre as idéias e propostas Flusserianas, destaca-se uma frase, em sua argumentação, sobre a sociedade programada em função das imagens técnicas: intencionalidade em mudar o mundo. Frase repetida inúmeras vezes e que pode representar uma idéia muito difícil de se aplicar na realidade, mas que parece estar muito ligada à capacidade, das gerações futuras, de caminhar na direção contrária à sociedade informática totalitária, maior preocupação do autor.

Informação nova: empenho pelo improvável

O problema central da sociedade telemática utópica é o da produção de informações novas afirma FLUSSER (2008, p. 123). Em sua obra, o autor apresenta cenários quase sempre possibilistas para a sociedade que emerge "programada" em função da dependência dos aparelhos e da distribuição de imagens técnicas, imagens produzidas por computadores. Contudo, alerta fortemente para a tendência deste cenário nos conduzir ao tédio, isolamento pessoal e à entropia em razão da característica mágica e superficial inerente às imagens técnicas. O universo das imagens técnicas se desenvolve a partir da propagação, por emissores centrais que ditam o fluxo das conversas e programam os receptores a viver em função das imagens, como no período da idolatria de imagens tradicionais que antecedeu à criação da escrita. Para FLUSSER (2008, p. 149), faz-se necessário o empenho da sociedade em produzir informação nova, em buscar "o novo" na cultura e, assim, evitar que se transforme em cultura de massa. A questão, então, passa a ser o que seria "novo" na sociedade da informação. FLUSSER (2008, p. 129) compara a rede informática à uma espécie de supercérebro composto de cérebros. Podemos encontrar comparação similar em MCLUHAN (1969, p. 278), que compara a tecnologia elétrica ao nosso sistema nervoso central. FLUSSER (2008, p. 129), porém, se aprofunda nesta comparação e faz uma crítica quanto a tentativa do homem de simular o comportamento do cérebro através das tecnologias de rede:

"... a sociedade informática é supercérebro controlado a partir de um centro, quando o cérebro humano é na verdade dirigido por uma engrenagem complexa de funções dispersas e mutuamente substituíveis. Enquanto a sociedade informática é supermente controlada por emissores centrais, a mente humana é dirigida por engrenagem de pensamentos, desejos e vivências dispersas pela mente toda."

Pode-se entender a crítica de Flusser como esforço para busca contínua de preservação da diversidade e descentralidade da rede. Sem dúvida, a idéia de uma sociedade informática dialogante está alinhada com a ideologia dos criadores da internet, mas, passados alguns anos e após a popularização da rede, pode-se acompanhar o noticiário do mercado de tecnologia e observar que disputas por interesses comerciais e controle da rede estão constantemente em destaque.

FLUSSER (2010, p. 116) discorre sobre alguns caminhos relacionados à atitude que pode-se adotar frente aos aparelhos e à tecnologia da informação e comunicação. Para o autor, a produção de informação na sociedade informática passa por adotar uma atitude irônica, engajada e extremamente crítica frente ao cenário emergente das imagens técnicas. Atitude esta que remete aos tempos pré-aparelhísticos e que tem como forte inspiração o pensamento poético, imaginativo, anti-imitativo. "Mas qual sentido tem falar-se em criatividade no caso da produção coletiva de informações eternamente reproduzíveis?" Este é o questionamento de (FLUSSER, 2008, p. 135). Vivemos o cenário imaginado pelo autor onde imagens e informações são sintetizadas por grupos com a ajuda dos sistemas de comunicação disponíveis nas diversas redes sociais. A pergunta é extremamente pertinente na medida em que é difícil reconhecer o que é "novo" em meio à enorme quantidade de informações transmitidas nas redes sociais e na própria internet.

Como a teoria Flusseriana não é determinista, nos ajuda a compreender o que seria a produção de informação nova na sociedade informática através da metáfora com o jogo de xadrez. Define-o como um jogo antientrópico, jogo que delibera informação nova e não visa apenas vencer o oponente, mas tirar das situações o máximo de suas virtualidades. Para FLUSSER (2008, p. 126), na nova realidade das imagens técnicas, deve-se afastar o mito do criador, do artista inspirado que emerge com sua criação a partir do vazio. Deve-se trazer à mente, a visão de *sociedade de jogadores*, onde o novo artista passa a jogar com o propósito de produzir informação nova. Este novo "artista" participa das redes informacionais a fim de produzir algo improvável e joga contra o mundo externo (e não em função das imagens) e seus limites cristalizados. Assim como no jogo de xadrez, o participante procura encontrar lugares de produção do imprevisível, lugares de liberdade para a sociedade telemática.

A poesia pode ser tomada como outra metáfora para nos orientar no entendimento do que seria a busca pelo improvável, pela situação informativa. Para FLUSSER (2010, p. 115), a poesia pode ser entendida como um jogo com a linguagem cuja estratégia é aumentar criativamente o universo da língua, e faz-se através da manipulação de palavras, frases, modulações rítmicas e melódicas dos fonemas. Caracteriza a poesia pela sua qualidade de ser antientrópica e ir contra a imitação, contra o que não é autêntico. Para o autor, pode-se

enxergar a poesia como o esforço para a criação de nova linguagem e esta idéia poderia ser aplicada à sociedade telemática emergente através da intencionalidade em criar imagens poéticas, criadoras. Contudo, alerta que o novo poeta, munido de aparelhos alimentados digitalmente, não pode ser ingênuo. Precisa calcular sua experiência e decompô-la para posteriormente programá-la digitalmente, tomando o cuidado de considerar o quanto sua experiência já seria pré-modelada. No universo conceituado por Vilém Flusser, a figura do autor como a conhecemos, dá lugar ao papel de *informador*. Sua criação poética não é apenas inspirada e intuitiva, mas se fundamenta em teorias e modelos que podem ser modificados, retransmitidos e se revelem na forma de informação nova.

No livro *Filosofia da Caixa Preta - Ensaio para uma futura filosofia da fotografia*, FLUSSER (2011, p. 107) afirma que não há liberdade no ato de fotografar automaticamente e que fotógrafos conscientes sabem que precisam tentar superar o programa a fim de produzir informação nova: "Há, porém, uma exceção: os fotógrafos assim chamados experimentais; estes sabem do que se trata. Sabem que os problemas a resolver são os da imagem, do aparelho, do programa e da informação. Tentam, conscientemente, obrigar o aparelho a produzir imagem informativa que não está em seu programa". Coloca este exemplo como forma de reflexão sobre a possibilidade de liberdade num mundo programado por aparelhos. Outra pista é apresentada quando afirma (FLUSSER, 2010, p. 63) que o "improvável" é sinônimo de "informativo". Neste sentido, abre-se espaço a pensar nas situações improváveis e, portanto, passíveis de *erro*, como talvez uma das únicas formas de gerar mudança num ambiente cristalizado, evitando assim, a estagnação, a entropia. O desafio passa a ser a comunicação mediada por imagens técnicas. Fotografias, filmes, imagens de tv e imagens de computador, que agora assumem o papel de portadores de informação, precisam ser colocadas contra seus programas de maneira a criar intencionalidade e servir como mediação para uma comunicação dialógica. Imagens produzidas apenas com o apertar das teclas dos aparelhos não informam, não são atrativas e apenas reproduzem os limites do programa.

A intenção é que a produção de imagens técnicas seja direcionada pela criatividade, no sentido de buscar intencionalidades e abertura ao encontro com o outro. Considerando este ponto de vista, abrem-se inúmeras possibilidades de comunicação a partir da democratização da tecnologia de comunicação, da produção, edição e distribuição de imagens e vídeos.

Abre-se espaço para "brincar" com os programas e tentar superá-los em sua forma. FLUSSER (2008) enxerga a possibilidade de livrarmo-nos da cultura de massa através da atitude poética e criadora. Todavia, alerta que, além de dominar a nova linguagem telemática, é preciso lançar-se contra os aparelhos a fim de invertê-los em direção à nossa liberdade. Sugere um movimento frequente de informação e desinformação da cultura e coloca os "diálogos" telematizados como poderosa fonte de riqueza criadora a ser explorada. Cabe aqui uma relação e autocrítica a partir dos modos de estar no mundo defendidos por Martin Buber (2001). Qual seria o papel da tecnologia no cotidiano das pessoas? Seria possível equilibrar o mundo da relação, do encontro face-a-face, do diálogo, com o mundo da experiência e dos objetos?

Numa visão possibilista, pode-se pensar na utilização da tecnologia da informação e comunicação, hoje popularizada pelas redes sociais na internet, como uma abertura ao outro. As possibilidades e potencialidades em razão da conexão em rede podem formar uma meta rede de conhecimento que colocaria o homem em outro patamar da história. O que salta aos olhos e preocupa o leitor de FLUSSER (2008, p. 117) é a afirmação de que diálogos telematizados não são conversações, mas conversas fiadas. Sugere que os diálogos telemáticos jamais conseguirão ultrapassar o nível de comunicação tolo, a menos que se tenha outra atitude face à telemática. Atitude que passaria invariavelmente pela crítica e pela atitude de retroceder aos tempos pré-aparelhísticos para, então, utilizar a tecnologia de comunicação com maior inteligência. Neste caso, FLUSSER (2008, p. 96) sugere que passaríamos a utilizar os aparelhos e demais recursos tecnológicos como verdadeiros *media*, recursos mediadores de comunicação que poderiam nos levar a diálogos autênticos (situação oposta à produção de imagens técnicas imperativas), libertar-nos do papel de funcionários e receptores e fazer surgir uma sociedade de "criadores programadores".

Estas discussões reforçam algumas perguntas muito atuais. São questões como: qual a qualidade de nossas comunicações dentro das redes sociais na internet? até que ponto a interatividade das redes sociais realmente favorecem diálogos autênticos? FLUSSER (2008) revela algumas pistas do que, pra ele, parece ser o cenário mais provável. Propõe que nossa sociedade é programada para se divertir. A atitude crítica e a inversão do propósito de divertir-se seriam o início de mudanças profundas e uma revolução em nossa cultura. "Que

aconteceria, se, por milagre, tal gente se decidisse, de repente, a não mais querer se divertir? Isto não transformaria, de repente, a coisa toda? A gente não passaria a apertar as teclas como fazem os escritores, os pianistas, os "imaginadores" discutidos em capítulo precedente, em vez de apertá-las como funcionários e receptores?" (FLUSSER, 2008, p. 119).

Reflexo da popularização das imagens técnicas, percebe-se a mudança em curso no uso da língua falada e escrita. Pode-se atribuir o surgimento da escrita ao homem primitivo e as imagens que gravou nas cavernas há milhares de anos atrás¹³. Mas o desenvolvimento da linguagem, que passou pela escrita pictográfica (figuras), ideográfica (imagem com representação de uma idéia) até chegar na escrita alfabética, teve como objetivo o registro de informações e a comunicação que pudesse superar e criticar a consciência mágica, característica das imagens tradicionais (pré-história), e avançar para uma consciência histórica, racional e linear.

Para FLUSSER (2010, p. 65) estamos a ponto de abandonar a escrita pelo simples fato de que escrever se configura como um gesto de consciência histórica e caminhamos, novamente, em direção ao pensamento mágico do universo das imagens técnicas. "No futuro, apenas os historiadores e outros especialistas terão de aprender a ler e a escrever" (FLUSSER, 2010, p. 20). A escrita possibilitou o pensamento lógico, a explicação de conceitos, teorias, a guarda e transferência de conhecimento acumulado pelas sociedades. De fato, conseguiu-se registrar grande parte do conhecimento produzido e, hoje, torná-lo acessível através de mecanismos de buscas em rede. As perguntas que pode-se fazer neste caso são: de onde vem o conhecimento que a humanidade produziu até hoje? este conteúdo está disponível na rede? O esforço para produzi-lo não teria sido resultado de discussão e diálogo intenso entre pessoas e, por esta razão, valeria a pena ser acessado e atualizado? Sabemos que grande parte do conhecimento não está na rede ou está escondido em paredes ou ilhas que dificultam e impedem o acesso. A questão passa a ser, se o conteúdo que tem sido disponibilizado para acesso público, na internet, realmente traz informação nova, relevante, ou se estas informações estão em outro lugar.

¹³ A história da escrita. Disponível em:

http://webeduc.mec.gov.br/midiaseducacao/material/impresso/imp_basico/e1_assuntos_a1-4.html. Acesso em 22/01/2015.

FLUSSER (2010, p. 106) acredita que o falar não será superado e a medida em que o pensamento se emancipar da fala, poderão surgir novas formas de linguagem; pensamentos não verbais baseados nas imagens técnicas e nos códigos matemáticos. Com esta idéia, o autor abre espaço para possibilidade de produzir informação nova a partir do que chamou (2008, p. 198) de diálogos telematizados (realizados com suporte nas imagens técnicas), mas alerta que a língua escrita poderá se tornar órfã, sem que nenhum grupo se interesse em cultivá-la. O autor apresenta esta ameaça à escrita alfabética da seguinte forma:

"O perigo reside na possibilidade de o falar desligado do alfabeto voltar à selvageria. Nossas línguas passaram por milhares de anos pelo crivo e pela corrosão das telas de impressão do alfabeto e transformaram-se assim em instrumentos poderosos e belos, refinados e precisos. Se lhes são permitidas a expansão, elas vão barbarizar - e com elas uma boa parte do pensamento" (FLUSSER, 2010, p. 106).

Pode-se concordar que o domínio da linguagem escrita é vital para o acesso à cultura, da forma como está organizada atualmente. Hoje, o analfabeto está excluído do universo dos textos e dos livros, mas como será o analfabetismo no futuro? Se tomamos as idéias de Flusser como suporte, definitivamente não será a pessoa que não consegue ler e escrever.

O cenário Flusseriano provoca uma pergunta muito atual. No momento em que o universo das imagens técnicas tomam como suporte a tecnologia das redes sociais na internet, como podemos nos comunicar e produzir informação nova se abandonarmos a escrita? A resposta depende do entendimento e exploração de toda a complexidade proposta pela obra de Vilém Flusser, destacando a atitude crítica e a intencionalidade em romper com os limites estabelecidos. O autor nos oferece uma pista sobre o que chama de sociedade informática dialogante quando, referindo-se a grandes escritores como Homero, Aristóteles e Goethe, pergunta: Como sabemos, na verdade, que esses grandes escritores não teriam preferido filmar ou gravar seus textos? No entanto, refere-se à produção de informação nova através da mediação das imagens técnicas, como uma dinâmica constante de informar e desinformar, onde a troca de informações entre as pessoas acontece como em um jogo. "O nosso desafio não é uma sociedade de deuses ou de artistas inspirados, mas sim uma sociedade de jogadores" (FLUSSER, 2008, p. 124). É importante entender esta dinâmica para também

entender a proposta do autor. Sob esta ótica, o gênio que cria sua obra individualmente através de inspiração pura, abre espaço para o informador, que delibera informação nova ou situação improvável (informativo = improvável), através do diálogo com outros participantes (colaboração). Para FLUSSER (2008, p. 126), este seria o jogo no universo das imagens técnicas:

"... o método a que recorre nesse jogo não é o de uma 'inspiração' qualquer (divina ou anti-divina), mas sim o do diálogo com os outros e consigo mesmo: um diálogo que lhe permita elaborar informação nova junto com informações recebidas ou com informações já armazenadas. Devemos imaginar esse jogo produtivo de informações dentro de uma rede dialógica, tornada atualmente tecnicamente viável graças à telemática e a seus gadgets."

O autor menciona a elaboração de informação nova através de diálogos com informações recebidas ou armazenadas, mas considerando que o universo das imagens técnicas traz como consequência a perda da consciência histórica, por que e a quem interessaria reter e armazenar informações e conhecimento? O porque está claro para Flusser, porém qualquer pessoa que tenha feito a tentativa de empreender um projeto ou negócio deveria saber desta necessidade ou, porque não dizer, vantagem.

Neste ponto do argumento de Flusser, duas características são importantes para entender o problema da produção de informação nova no universo das imagens técnicas: *Informação nova só poderá acontecer através do diálogo e em colaboração como o outro*. Ou seja, será produzida num esforço coletivo caso possam acontecer relações dialogais entre as pessoas.

“Toda informação se produz como síntese de informações precedentes, por diálogo que troca bits de informação para conseguir informação nova.” (FLUSSER, 2008, p. 139)

"O homem, individualmente, será incapaz de criar informação nova. O tempo do indivíduo criador, do autor, do Grande Homem, o tempo da inspiração, da aura gloriosa, pertence ao passado." (FLUSSER, 2008, p. 144)

A essência do diálogo, segundo FLUSSER (2010, p. 73), é quando o participante torna-se o outro do outro e se transforma, enquanto modifica o outro. No entanto há de se fazer uma importante diferenciação entre *diálogo* e *discurso*. Para o autor, informações novas são produzidas no diálogo através da síntese de informações recebidas e armazenadas. A ação discursiva acontece pela transmissão da informação produzida no diálogo, a fim de serem armazenadas. FLUSSER (2011, p. 68), descreve quatro estruturas discursivas:

1. Quando os receptores cercam o emissor em forma de semicírculo, como no teatro;
2. O emissor distribui a informação entre retransmissores, que a purificam de ruídos, para retransmiti-la a receptores, como no exército ou feudalismo;
3. O emissor distribui a informação entre círculos dialógicos, que a inserem em síntese de informação nova, como na ciência;
4. O emissor emite informação rumo ao espaço vazio, para ser captada por quem nele se encontra, como no rádio.

"A todo método discursivo, corresponde determinada situação cultural: o primeiro método exige situação 'responsável'; o segundo, 'autoritária'; o terceiro, 'progressista'; o quarto, 'massificada'. A distribuição das fotografias se dá pelo quarto método discursivo" (FLUSSER, 2011, p. 69). Em alguns sistemas de comunicação de redes sociais na internet, como a linha do tempo do site facebook, observa-se, com muita frequência, a emissão de mensagens como sendo do tipo "massificada". Segundo a definição de Vilém Flusser para o diálogo, este tipo de "relação", predominantemente discursiva, não pode modificar o outro enquanto modifica a si próprio, mas visa programar o receptor a "comprar" a sua idéia. Sem dúvida, as redes sociais na internet, podem abrigar os quatro tipos de relações discursivas apresentadas por Flusser, assim como podem promover os diálogos telematizados baseados na troca de informações. A questão passaria pela possibilidade de subverter o modelo de uso popularizado nas redes sociais na internet e também em sites e blogs (emissão de mensagens ao acaso; ao vazio) e explorar, senão o diálogo, até mesmo as demais estruturas discursivas. Aumenta a importância dos sistemas de comunicação, e das próprias comunicações, que são realizadas em "lugares" privados da rede. Privacidade mencionada, não em sentido mais amplo, onde governos e empresas podem controlar as comunicações dos usuários, mas em

situações onde se possa delimitar os participantes da conversa. Pode-se pensar que, na sociedade conectada em rede, quem fala para todos pode não conseguir falar com ninguém.

Observa-se um ponto de convergência entre Vilém Flusser, Martin Buber e Pierre Lévy. Os três autores descrevem o processo de emergência do "novo" através da possibilidade de diálogo autêntico; não discursivo. Simplificando a complexidade das idéias destes autores, para FLUSSER (2008), pode acontecer comunicação dialógica telematizada com suporte nas imagens técnicas; para BUBER (2001), o diálogo pode acontecer “entre dois” através da presença e do encontro, na reciprocidade do face-a-face. Já para LÉVY (1996), acontece pela dinâmica de resposta entre a virtualidade complexa e a atualização materializadora.

Apresentado o cenário de possibilidades para a comunicação em rede, FLUSSER (2008) nos traz como medos latentes da sociedade telemática, o desaparecimento do tecido social da forma como estava construído, a impessoalidade, a fragilidade dos relacionamentos e a solidão causada pela falta de contato com o outro, em razão da preferência pela interação com a tela dos aparelhos. Os cenários Flusserianos são, quase sempre, possibilistas. Há sempre uma abertura para reverter o movimento corrente. Seria confortável se a mensagem clara, deixada em seus livros, não fosse a de que esta abertura está cada dia mais difícil de ser encontrada.

CAPÍTULO V

PESQUISA QUALITATIVA

Metodologia

Critérios de seleção da amostra

A pesquisa qualitativa tem como objetivo provocar uma visão crítica sobre o uso dos sistemas de comunicação e apresentar possibilidades que favoreçam a comunicação interpessoal. Para isso, pretende-se selecionar as redes sociais com maior número de usuários ativos no Brasil, para que o estudo seja relevante em relação ao impacto que estas redes possuem no dia a dia das pessoas e grupos que as utilizam. De acordo com a Pesquisa Brasileira de Mídia 2014 - Hábitos de consumo de mídia pela população brasileira - publicada pela Secretaria de Comunicação Social da Presidência da República, atualmente 53% da população nunca acessa a internet enquanto aproximadamente um quarto da população, 26%, acessa a rede todos os dias. Portanto, para definir a seleção, a pesquisa contará com as redes sociais que tenham *mais de 27 milhões* de usuários no país, número que representa aproximadamente 13% da população brasileira¹⁴ e mais de 50% dos usuários que acessam a internet todos os dias no Brasil.

¹⁴ Aproximadamente 203 milhões em Agosto de 2014 segundo o site do IBGE.

Apresentados os critérios, foram selecionadas as quatro redes sociais apresentadas na figura 3:

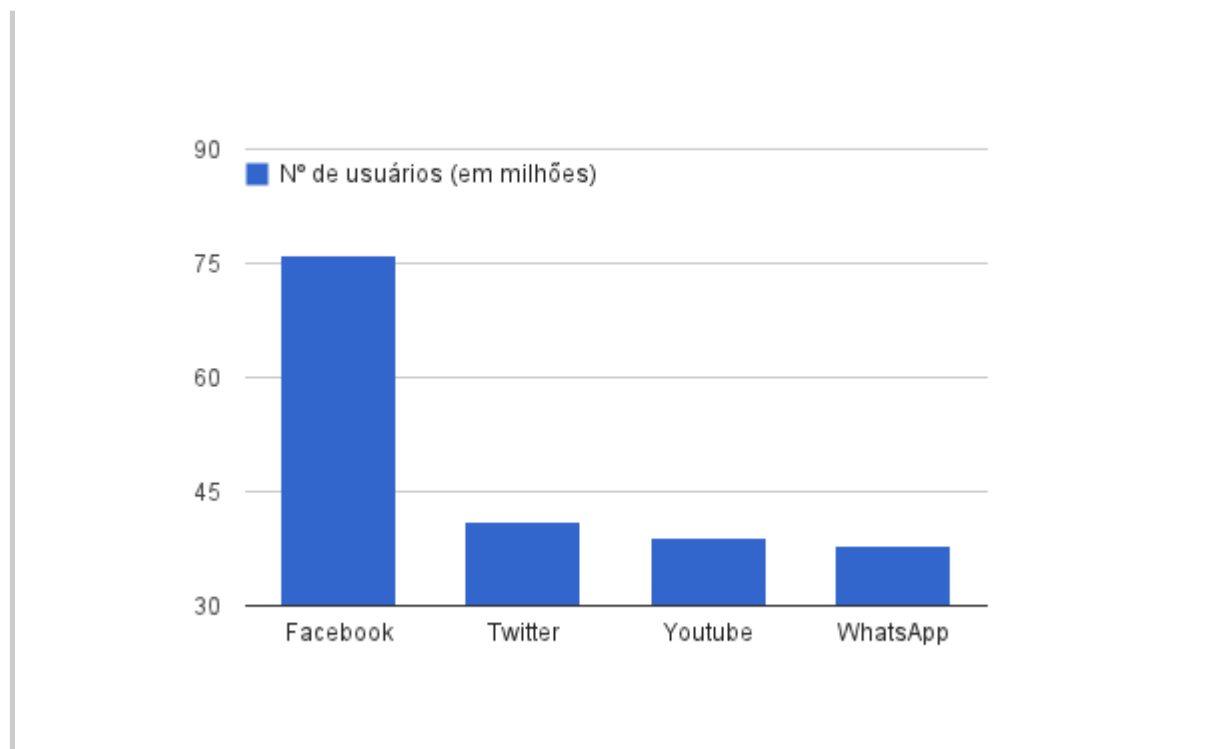


Figura 3 - Redes sociais selecionadas para a pesquisa.

Tabela 2 - Dados completos do universo de seleção da amostra

Rede Social	Número de usuários
Facebook	76 milhões de usuários ¹⁵
Twitter	Aproximadamente 41 milhões de usuários ¹⁶
Youtube	Aproximadamente 39 milhões de usuários ¹⁷
WhatsApp	38 milhões de usuários ¹⁸
Linkedin	18 milhões de usuários ¹⁹ (não selecionada)
Instagram	Aproximadamente 9 milhões de usuários ²⁰ (não selecionada)

¹⁵ Informação publicada pela empresa em setembro de 2013. Informação disponível em <http://g1.globo.com/tecnologia/noticia/2013/09/brasil-e-o-2-pais-com-mais-usuarios-que-entram-diariamente-no-facebook.html>.

¹⁶ O Twitter não divulga dados com relação ao número de usuário no Brasil. Informa 240 milhões de usuários ativos mensalmente no mundo e que o Brasil está entre os cinco maiores mercados da empresa. A empresa francesa de pesquisa em redes sociais SemioCast publicou pesquisa em que aponta como aproximadamente 41 milhões o número de usuários do twitter no Brasil no ano de 2012. Informação disponível em http://http://semioCast.com/en/publications/2012_07_30_Twitter_reaches_half_a_billion_accounts_140m_in_the_US.

¹⁷ O Google não divulga dados com relação ao número de usuário do youtube no Brasil. Informa 1 bilhão de usuários ativos mensalmente no mundo, porém dados da empresa Alexa, que realiza pesquisas em redes sociais e faz parte do grupo Amazon, aponta o número de usuários do youtube no Brasil como sendo 3,9% do total de usuários do site, no mundo, em agosto de 2014. Informação disponível em <http://www.alexa.com/siteinfo/youtube.com>.

¹⁸ Informação publicada pela empresa em fevereiro de 2014. Informação disponível em <http://www1.folha.uol.com.br/tec/2014/02/1418158-whatsapp-diz-ter-38-milhoes-de-usuarios-no-brasil.shtm>.

¹⁹ Informação publicada pela empresa em agosto de 2014. Informação disponível em <http://press.linkedin.com/ImageLibrary/detail.aspx?MediaDetailsID=544>.

²⁰ O Instagram não divulga dados com relação ao número de usuário do youtube no Brasil. Informa 200 milhões de usuários ativos mensalmente no mundo, porém dados da empresa Alexa, que realiza pesquisas em redes sociais e faz parte do grupo Amazon, aponta o número de usuários do instagram no Brasil como sendo 4,4% do total de usuários do site, no mundo, em agosto de 2014. Informação disponível em <http://www.alexa.com/siteinfo/instagram.com>.

Adicionalmente, a pesquisa qualitativa tem como objetivo conhecer a experiência na comunicação pelas redes sociais, de projetos relacionados à inovação social. Para isso, a seleção das entrevistas será a partir de pessoas responsáveis ou administradores de perfis de instituições ou projetos desta natureza. Em 2013, a revista *The Global Journal*,²¹ que cobre assuntos relacionados à governança global, publicou uma pesquisa relacionando as cem melhores organizações não governamentais do mundo²². A lista possui três instituições brasileiras:

- Saúde Criança - www.saudecrianca.org.br
- Viva Rio - www.vivario.org.br
- Comitê para Democratização da Informática - www.cdi.org.br

Pela abrangência de atuação destas instituições no Brasil, este seria o universo de amostras representativo para os objetivos do estudo.

²¹ Editada pelo Société des Fondateurs de The Global Journal SA e sediada em Genebra - Suíça.

²² Pesquisa disponível em http://theglobaljournal.net/photo/full_view/575/

Coleta de dados

Os dados necessários para realizar a pesquisa qualitativa terão origem em fontes diversas. Estão nas documentações e estatísticas oficiais publicadas pelas empresas desenvolvedoras e nos próprios sistemas estudados. Adicionalmente serão consultadas pesquisas realizadas por órgãos do governo sobre o uso e hábitos dos brasileiros na internet. De maneira complementar, será de grande valor ouvir a experiência de pessoas que administram perfis na rede relacionados ao tema inovação social.

Fontes de dados

- Pesquisa TIC Domicílios 2013. Publicada pelo Centro de Estudos sobre as Tecnologias da Informação e da Comunicação (CETIC).
- Pesquisa TIC Governo Eletrônico 2013. Publicada pelo Centro de Estudos sobre as Tecnologias da Informação e da Comunicação (CETIC).
- Pesquisa TIC Kids 2013. Publicada pelo Centro de Estudos sobre as Tecnologias da Informação e da Comunicação (CETIC).
- Pesquisa TIC Organizações sem fins lucrativos 2012. Publicada pelo Centro de Estudos sobre as Tecnologias da Informação e da Comunicação (CETIC).
- Pesquisa Brasileira de Mídia 2014 - Hábitos de consumo de mídia pela população brasileira. Publicada pela Secretaria de Comunicação Social da Presidência da República.
- Pesquisa Brasileira de Mídia 2015 - Hábitos de consumo de mídia pela população brasileira. Publicada pela Secretaria de Comunicação Social da Presidência da República.
- Renovando a visão das sociedades do conhecimento para a paz e o desenvolvimento sustentável. Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura - UNESCO.
- Pesquisa 100 melhores organizações não governamentais do mundo. Publicada pela revista The Global Journal.
- Documentação e estatísticas oficiais das empresas desenvolvedoras
- Inventário dos sistemas de comunicação presentes nas redes sociais estudadas
- Responsáveis ou administradores de perfis em redes sociais de instituições ou projetos relacionados à inovação social.

Métodos de coleta

- Pesquisa de literatura
- Investigação em pesquisas de domínio público
- Investigação em banco de dados
- Entrevistas individuais

Análise de dados

Uma das atividades dentro da análise de dados será inventariar os sistemas de comunicação e recursos de interatividade presentes nas redes sociais selecionadas. Esta etapa pretende oferecer condições para apropriação técnica dos sistemas e promover a ampliação das possibilidades comunicativas neste meio.

Será possível analisar os resultados de pesquisas que apresentam os principais hábitos e contextos de uso dos usuários brasileiros nas redes sociais. Por exemplo, de acordo com a pesquisa TIC Domicílios 2013, 60% dos usuários de internet realizam atividade de compartilhar conteúdo enquanto apenas 36% postam conteúdo que criaram.

A análise das entrevistas será realizada de forma a categorizar e codificar as informações obtidas, com a utilização de questionário padronizado. Desta forma, será possível comparar as experiências e opiniões dos entrevistados e incorporá-las às questões levantadas na pesquisa.

A pesquisa usará os seguintes métodos:

- Categorização
- Criação de matrizes e gráficos
- Comparação
- Leitura e interpretação de entrevistas
- Codificação

Tabela 3 - Relacionamento entre as perguntas da pesquisa e a metodologia utilizada

Perguntas da pesquisa	Fontes e coleta de dados	Análise de dados	Resultados esperados
1. Pode acontecer o diálogo Buberiano na comunicação através das redes sociais na internet?	a. Pesquisa de literatura.	Conceituar os principais tópicos da pesquisa com base nos argumentos dos autores selecionados.	<p>Conceito de diálogo para Martin Buber (2001); Possibilidade de presença e encontro na comunicação online.</p> <p>Conceito de imagens técnicas e o problema da produção de informação nova.</p> <p>Conceito de interatividade e os tipos de conversas possíveis na comunicação pelas redes sociais na internet.</p>
2. Quais sistemas de comunicação mais favoreceriam estes diálogos?	a. Investigação em bancos de dados e recursos dos sistemas.	Inventariar os sistemas de comunicação e recursos de interatividade presentes em cada uma das redes sociais selecionadas.	Sistemas de comunicação e contextos de uso com possibilidade de diálogos Buberianos.
3. Em que contexto de utilização ocorre a produção de informação nova nas redes sociais?	b. Investigação em pesquisas de domínio público.		Análise de pesquisas que apresentam os principais hábitos e contextos de uso dos usuários brasileiros nas redes sociais.
4. Como é a experiência de pessoas que administram perfil na rede social relacionado à inovação social?	a. Entrevistas com pessoas que administram perfil na rede social ligado à inovação social.	Categorização e codificação das entrevistas realizadas com a utilização de questionário padronizado.	Comparação e interpretação das opiniões e experiências dos entrevistados.

Tabela 4 - Perguntas aos entrevistados.

Perguntas da pesquisa	Perguntas aos entrevistados
<p>Como é a experiência de pessoas que administram perfil na rede social relacionado à inovação social?</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Quem administra é uma equipe interna ou empresa contratada? porque esta opção? 2. Quais redes sociais geram mais mobilização e porque? 3. Como acontece a interação da ONG com as pessoas e vice-versa? 4. Sobre as conversas, existe o hábito de responder as interações em tempo real? 5. Entende que é possível estabelecer conexão pessoal mesmo usando um sistema de comunicação pela internet? Acha importante manter a atenção à uma única interação ou costuma dividir a atenção para responder a todos? 6. É usada algum tipo de rede social interna para trabalho?

Inventário dos sistemas de comunicação e recursos "interativos"

Rede social facebook.com

A missão do Facebook é dar às pessoas o poder de compartilhar informações e fazer do mundo um lugar mais aberto e conectado. Todas as informações e descrições foram obtidas no site oficial (Central de ajuda): <https://www.facebook.com/help/>

Rede social youtube.com

O YouTube foi lançado em maio de 2005 para que bilhões de pessoas possam descobrir, assistir e compartilhar os vídeos mais originais já criados. O YouTube oferece um fórum para as pessoas se conectarem, se informarem e inspirarem umas às outras por todo o mundo, bem como atua como plataforma de distribuição para criadores de conteúdo original e anunciantes grandes e pequenos. O YouTube é uma empresa da Google. Todas as informações e descrições foram obtidas no site oficial (Sobre o Youtube): <https://www.youtube.com/yt/about/pt-BR/>

Rede social WhatsApp

WhatsApp Messenger é um aplicativo de mensagens multiplataforma que permite trocar mensagens pelo celular sem pagar por SMS. Está disponível para smartphones iPhone, BlackBerry, Windows Phone, Android e Nokia. Todas as informações e descrições foram obtidas no site oficial (Sobre o WhatsApp e FAQ): <http://www.whatsapp.com/about/> ; <http://www.whatsapp.com/faq/>

Rede social twitter.com

O Twitter é uma rede de informações composta de mensagens com 140 caracteres, conhecidas como Tweets. É uma maneira fácil de ver as novidades sobre assuntos que lhe interessam. O Twitter ajuda você a criar e compartilhar ideias e informações instantaneamente, sem qualquer obstáculo. Todas as informações e descrições foram obtidas no site oficial (Sobre o Twitter): <https://about.twitter.com/pt;> <https://support.twitter.com>

A consulta ao inventário completo pode ser feita no ANEXO I.

Tabela 5 - Resumo dos recursos "interativos" x sistemas de comunicação

Rede social facebook.com					Rede social youtube.com	Rede social WhatsApp		Rede social twitter.com	
Recurso "interativo"	Sistemas de comunicação				Sistemas de comunicação	Sistemas de comunicação		Sistemas de comunicação	
	Linha do tempo	Bate papo "privado" ou em grupo	Grupos e Grupos de escolas	Eventos	Página principal / Vídeos recomendados	Conversas "privadas" ou em grupo	Ligações	Linha do tempo	Mensagem direta "privada" ou em grupo
Publicar texto ou adicionar fotos/vídeos	x								
Marcar amigos na linha do tempo ou em fotos	x								
Adicionar localização	x								
Contar como está se sentindo ou o que está fazendo	x								
Compartilhar um link	x								
Botão Doar	x								
Curtir postagens	x								
Compartilhar postagens	x								
"Cutucar" um amigo	x								

Comentar e responder postagens	x								
Listas	x								
Atualizar foto de perfil, de capa e informações do perfil	x								
Marcadores (hashtags)	x								
Notas	x								
Seguir	x								
Aniversários	x								
Páginas	x								
Botão de chamada para ação em páginas	x								
Enviar mensagem de texto		x							
Enviar emoticons	x	x							
Enviar imagem		x							
Conversa por voz e Vídeo		x							

Publicar texto ou adicionar fotos/vídeos no grupo			x						
Vender um item			x						
Marcar amigos na linha do tempo ou em fotos			x						
Adicionar localização			x						
Contar como está se sentindo ou o que está fazendo			x						
Compartilhar um link			x						
Fazer uma pergunta			x						
Adicionar arquivos			x						
Criar eventos				x					
Convidar pessoas				x					
Compartilhar evento				x					

Recurso "interativo: adicionar anfitriões ao evento									
Enviar mensagem à lista de convidados do evento				X					
Carregar vídeo					X				
Criar vídeo utilizando a câmera do computador					X				
Editor de vídeo					X				
Transmitir vídeo ao vivo					X				
Inscrever-se em um canal de vídeo					X				
Compartilhar em redes sociais, incorporar em uma página da web ou enviar vídeo por e-mail					X				
Marcar vídeo como "gostei" ou "não gostei"					X				
Enviar e responder um					X				

comentário									
Enviar mensagem de texto						x			
Enviar foto ou vídeo						x			
Enviar mensagem de voz (áudio)						x			
Enviar localização atual						x			
Enviar contato						x			
Enviar figuras (emoticons)						x			
Enviar conversa por e-mail						x			
Chamadas de voz "privadas"							x		
Publicar texto com até 140 caracteres ou adicionar fotos (vídeos somente via celular)								x	x
Mencionar/marcar pessoas em uma mensagem								x	

Adicionar localização								X	
Compartilhar um link								X	
Compartilhar postagens								X	
Responder postagens								X	
Curtir postagens								X	
Seguir pessoas ou páginas								X	
Adicionar marcador (hashtag)								X	
	facebook.com				youtube.com	WhatsApp		twitter.com	
Parcial	19	4	8	4	8	7	1	9	1
Total	35				8	8		10	

Entrevistas

O objetivo principal com a realização das entrevistas foi conhecer a experiência das pessoas que administram perfis em redes sociais na internet e como acontecem as comunicações e interações neste meio. As mesmas perguntas foram aplicadas aos entrevistados, a fim de possibilitar a comparação das respostas e facilitar a análise das informações. A íntegra das transcrições das entrevistas pode ser consultada no ANEXO II.

Tabela 6 - Síntese das entrevistas

Pergunta	Entrevista 1	Entrevista 2	Entrevista 3
1. Quem administra é uma equipe interna ou empresa contratada? porque esta opção?	<ul style="list-style-type: none">- Há uma empresa contratada, mas o conteúdo é produzido em conjunto com equipe interna da ONG.- Existe autonomia para resposta de questões relacionadas ao dia a dia. Todas as questões menos triviais são discutidas e aprovadas internamente. O grupo está constantemente a par e envolvido nas conversas.	<ul style="list-style-type: none">- A equipe trabalha na comunicação interna e externa, mas alguns serviços são contratados como a assessoria de imprensa e algumas campanhas de comunicação.- Todos da equipe de comunicação tem autonomia para interagir, responder dúvidas, encaminhar mensagens, etc.	<ul style="list-style-type: none">- As redes sociais são administradas internamente. Em duas ocasiões as redes sociais foram administradas em conjunto com agência ou pessoa externa, no desenvolvimento de campanhas pontuais para promover a página da instituição.- A equipe tem autonomia para as conversas. As pessoas envolvidas na comunicação voltam a se reunir sempre que surge um assunto mais delicado na interação com os seguidores da página.
2. Quais redes sociais geram mais mobilização e porque?	<ul style="list-style-type: none">- Facebook é a rede social com maior impacto pelo número de participantes e porque se torna um ponto de convergência entre outras redes. Não utilizamos whatsapp porque é mais difícil mediar a comunicação.	<ul style="list-style-type: none">- A rede social que gera maior mobilização é o facebook, apesar do número de seguidores do twitter ser maior.- Os indicadores são as curtidas, os compartilhamentos. O alcance é muito grande	<ul style="list-style-type: none">- Apesar de observarmos que está em declínio - muita gente não está mais usando, principalmente os mais jovens - o facebook ainda é a rede que gera mais mobilização.

	<p>- Os indicadores principais são curtidas na página, número de visualizações e número de interações. O número de visualizações e de conversas que se desenvolvem a partir de uma postagem é um indicador de maior qualidade.</p> <p>- Cada rede tem seu formato e é preciso saber se comunicar de acordo com suas possibilidades. Todas as mídias tem seu espaço e não vejo as redes sociais eliminando as outras mídias.</p> <p>- É possível perceber a mobilização "offline" se refletindo no perfil da instituição na internet. A dinâmica está mais para uma convergência das diversas mídias e entender a comunicação, não mais como separadas pelo mundo "online" e "offline", mas como um campo unificado.</p> <p>- A experiência em administrar grupos/comunidades nas redes sociais está relacionada à projetos e atividades de educação em andamento na instituição. Procura-se estimular a participação, mas o grupo, quando ativo, possui dinâmica própria. Os grupos tem</p>	<p>quando muitas pessoas adicionam ou "marcam" outras pessoas numa publicação.</p> <p>- Atualmente a instituição tem apostado nas redes sociais, em relação à mídia tradicional, porque a repercussão pode ser muito maior do que uma nota num jornal com pouca visibilidade. É possível medir o resultado através de ferramentas de análise que remetem aos acesso do site da ONG e outras redes sociais como o youtube.</p> <p>- A mídia tradicional, através da assessoria de imprensa, pode ajudar a fortalecer a imagem institucional; chegar ao conhecimento do grande público e atrair investidores e parceiros para a causa. A rede social é mais voltada ao engajamento do público que acompanha o trabalho do no dia a dia.</p> <p>- Utilizamos grupos fechados para ter maior aproximação com beneficiários de projetos específicos. Observa-se a necessidade do estímulo constante à comunidade para que aconteça a interação entre os participantes. Após o término do projeto se vê ainda muitas mensagens na página com a troca de fotos, vídeos e</p>	<p>- O indicador hoje é o número de curtidas e compartilhamentos da página.</p> <p>- As redes sociais não representam importância maior em relação às mídias tradicionais, mas elas convivem e se complementam. Na ocasião em que a ONG entrou na lista das 500 ONGs mais influentes do mundo, a notícia saiu nos principais jornais e revistas. Isso é importante pra reforçar a credibilidade do que falamos no dia a dia, então podemos compartilhar em nossas redes.</p> <p>- A ONG administra duas comunidades. Um grupo para os voluntários em atividade nos projetos e outro para as unidades no Brasil. O grupo que integra os voluntários não conta com muita participação e a idéia seria colocar uma pessoa para incentivar a interação.</p> <p>- Não há, hoje, uma comunidade com os beneficiários dos projetos, mas observamos que a popularização dos smartphones permitiu o acesso à internet e às redes sociais a um</p>
--	---	---	--

	<p>suas regras; suas etiquetas. A quebra destes códigos alteram a dinâmica de participação e interação.</p>	<p>comentários, mas após alguns dias a comunidade perde força.</p>	<p>número grande de pessoas. Isso não acontecia há um ano atrás.</p>
<p>3. Como acontece a interação da ONG com as pessoas e vice-versa?</p>	<p>- A ONG gera a interação através do conteúdo publicado com imagem, vídeo e texto, mas não responde todas as mensagens. Deixa que a conversa aconteça. Maior interação acontece à respeito dos cursos, inscrições, atividades e projetos da instituição sendo que grande parte das interações acontecem por mensagens privadas.</p> <p>- A comunicação se inicia com a mensagem para "muitos", mas cada pessoa que interage com a página quer ser respondida individualmente.</p> <p>- Aconteceram casos de insultos graves à página. A equipe procurou se comunicar de forma clara, apresentando a posição da ONG sobre o assunto, mas estimulando as pessoas à se apropriarem da discussão e desenvolver a conversa. Interferia, apenas em alguns casos, com a exclusão de mensagens ofensivas.</p> <p>- Para estimular a interação, em primeiro lugar a imagem. Conteúdo com humor é</p>	<p>- Geralmente a página não gera muitos comentários. A página ainda não consegue gerar este tipo de interação, ao contrário da página do fundador (a) da ONG. O público pode ter uma maior interação com um perfil pessoal porque acredita estar falando com a pessoa, mas pode acontecer de que, nem sempre, é a própria pessoa que está se comunicando através daquele canal.</p> <p>- Os assuntos de maior interesse são aqueles que apresentam soluções para melhorar problemas e trazem algum tipo de benefício para a sociedade. Em geral, o público elogia, curte, compartilha, etc. As conversas são mais frequentes no caso de dúvidas sobre a participação em projetos e atividades da instituição, mas muitas vezes quando querem se comunicar, as pessoas costumam enviar mensagens privadas.</p> <p>- Sobre a interação, observa-se que pode ser interessante trabalhar situações ligadas à realidade das pessoas ou grupos. Desta forma elas</p>	<p>- Em geral, o diálogo nos perfis, tanto no facebook como no twitter, podem ser considerados como de uma via só. A ONG comunica suas mensagens e as pessoas respondem com muitos elogios, agradecimentos, desejando boa sorte pela identificação com o trabalho.</p> <p>- Há também o recebimento de mensagens privadas com dúvidas sobre voluntariado, doações, entre outras. Em geral são conversas curtas, que demandam uma ou duas respostas.</p> <p>- Acontece muito de misturar a instituição com a pessoa. Elas acham que estão falando diretamente com o fundador (a) da ONG.</p> <p>- Sobre a interação, o facebook tem alguns recursos avançados, mas isso nunca funcionou apesar de algumas tentativas. O que funciona é foto.</p> <p>- A publicação de texto</p>

	<p>muito bem aceito pelo público da página e pelos brasileiros em geral. Video também é muito bem aceito. Usar apenas texto não é bem aceito.</p>	<p>podem se sentir participantes e se ver como parte do grupo.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pode-se dizer que a comunicação é um pouco passiva, mas entendemos que pode influenciar as pessoas na medida em que elas tomam contato com a informação. Pode-se considerar um trabalho de conscientização e o retorno em forma de comentários imediatos pode não ser significativo. - A comunicação utilizando somente o texto não funciona. Nunca se publica algo que tenha somente texto porque ninguém lê. A imagem faz o papel de atrair a atenção para a leitura do que está na mensagem, por isso, geralmente publicamos textos curtos com uma imagem de impacto. Vídeos também funcionam bem, mas são melhores quando tem curta duração. - Em relação às críticas na página, algumas pessoas acabam fazendo desabafos sobre a situação social, política e econômica do país. Também acontece a publicação de propagandas e mensagens de interesse comercial na página da instituição. A posição da ONG é deixar estes comentários desde que não hajam frases 	<p>(sem imagens) não promove adesão e estes devem ser curtos porque o público geralmente não lê. O retorno para a publicação de vídeos também é baixo. Por outro lado, os vídeos de 15 segundos publicados no Instagram acabam funcionando mais.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Percebe-se que as fotos que mais chamam atenção são aquelas quando aparecem os voluntários. "Fará muito sucesso, com maior número de curtidas e compartilhamentos, porque as pessoas estão se vendo e elas gostam disso". - Um ponto, em relação ao nosso público, é que os beneficiários também estão nas redes sociais. - Aconteceram críticas à página em uma ocasião. A posição da ONG foi deixar a discussão acontecer sem interferir. Outro caso que não agrada são as pessoas que tentam usar a página para fazer propaganda. Neste caso a postura da ONG é interferir e ocultar estas postagens e comentários.
--	---	---	---

		ofensivas ou atrapalhe o propósito das discussões.	
4. Sobre as conversas, existe o hábito de responder as interações em tempo real?	<p>- Grande parte das comunicações acontecem individualmente. A comunicação pode se iniciar com uma mensagem para "muitos", mas cada pessoa interage com a página individualmente através de mensagens diretas públicas ou privadas.</p> <p>- A intenção é responder no menor tempo possível. Porém, como se trata de perfil institucional, alguns assuntos podem precisar de consenso do grupo. Existe uma mobilização para que estes tipos de questões sejam discutidas o mais breve possível.</p>	- Quando uma mensagem privada é recebida, costuma-se responder de imediato e dar encaminhamento ao assunto.	- O tipo de conversa mais comum não é em tempo real pela questão dos horários de publicação. Muitas mensagens são enviadas à noite; horário em que a equipe não está disponível. Em muitos casos, quando disponível, a resposta é dada na hora, mas não é a forma mais comum. São respostas à elogios, dúvidas e sugestões.
5. Entende que é possível estabelecer conexão pessoal mesmo usando um sistema de comunicação pela internet? Acha importante manter a atenção à uma única interação ou costuma dividir a atenção para responder a todos?	<p>- Entende que existe uma fragmentação da presença e costuma fazer as atividades simultaneamente, mas que é possível se manter inteiro em cada uma destas atividades fragmentadas.</p> <p>- Acredita ser possível "ter presença" utilizando sistemas de comunicação pela internet, até pelo fato de que nem sempre no face a face presencial as pessoas estão verdadeiramente presentes.</p>	<p>- O avanço tecnológico permite aproximar a representação da presença, mas não substitui, até por dificuldades da própria tecnologia (problemas na conexão, operação, etc) e pelo fato de ainda termos uma geração que não cresceu com estas tecnologias.</p> <p>- As ameaças à comunicação que acontecem no face a face presencial são muito maiores do que através de dispositivos textuais. Por</p>	- Utiliza-se a comunicação por video conferência para falar com as pessoas que trabalham no Brasil e nos escritórios fora do país. Nem todos se conhecem presencialmente, mas funciona muito bem. Já para os voluntários que estão em contato com o trabalho do dia a dia, a comunicação pela internet não funciona porque acaba sendo pouco estimulante e a interação presencial se faz necessária.

	<p>- Experiência com público jovem mostra que estão totalmente integrados com esta tecnologia. A separação entre real e virtual faz pouco sentido para esse público. Conseguem estar "fragmentados", porém dedicados às diversas atividades e comunicações em que participam simultaneamente.</p>	<p>outro lado, as gerações mais novas tendem a estar mais familiarizadas com as novas representações da presença. Mas mesmo no caso de dispositivos textuais, seria possível ter o sentimento de presença quando se recebe uma mensagem de uma pessoa próxima.</p> <p>- Particularmente, costumo concentrar a atenção numa só conversa ou atividade específica; não consigo dividir a atenção. Pode ser uma questão pessoal, porque observo que há pessoas que conseguem manter mais de uma conversa ou atividade ao mesmo tempo.</p> <p>- Na experiência com os adolescentes beneficiários da ONG percebe-se que mantém mais de uma comunicação e fazem muitas atividades ao mesmo tempo. Pode ser uma questão da dinâmica contemporânea onde as coisas precisam acontecer com rapidez e urgência.</p>	<p>- Pessoalmente, tenho dificuldade em dar atenção à várias conversas ao mesmo tempo, apesar de fazer de vez em quando. Se isto acontece, minha concentração acaba se dividindo. Percebe-se que as pessoas mais novas da equipe costumam realizar diversas atividades e manter mais de uma conversa ao mesmo tempo com maior frequência.</p>
<p>6. É usada algum tipo de rede social interna para trabalho?</p>	<p>- Não até o momento. É utilizado o e-mail para comunicação interna e realização de projetos, mas a instituição pretende implementar internamente algum tipo ferramenta de comunicação que se aproxime da interação das redes sociais.</p>	<p>- Não há implementado, de maneira institucionalizada, qualquer tipo de rede social para o trabalho interno. Existem apenas os grupos com os beneficiários de projetos específicos.</p>	<p>- O grupo formado pelas unidades da ONG, no Brasil, é um grupo fechado e usado para trabalho. É muito utilizado na comunicação interna e para atividades de projetos.</p>

Análise de dados

De maneira geral, a pesquisa busca responder as seguintes perguntas:

- Pode acontecer o diálogo Buberiano na comunicação através das redes sociais na internet? Quais sistemas de comunicação mais favoreceriam estes diálogos?
- Como acontece a produção de informação nova na comunicação pela internet?
- Como é a experiência de pessoas que administram perfil na rede social relacionado à inovação social?

As perguntas acima guiaram a pesquisa de literatura e o levantamento de dados. No entanto, o contexto em que se apresenta o acesso aos meios de comunicação no país, assim como os objetivos gerais da pesquisa, levantam alguns pontos que podem ser melhor analisados a partir de dados de pesquisas de opinião pública realizadas anteriormente a este trabalho.

1. Acesso à rede e popularização dos aparelhos

Observa-se que o acesso à internet ainda é privilégio de parte da população brasileira. A concentração está na área urbana, em pessoas com grau de instrução elevado e classe social alta (vide figura 4). Conforme dados da tabela 7, aproximadamente metade da população ainda não tem acesso à rede. Segundo a mesma pesquisa, 70% dos que não utilizam internet alegam falta de necessidade ou interesse. Custo elevado do serviço é outro fator citado como impeditivo para as pessoas que não utilizam a rede.

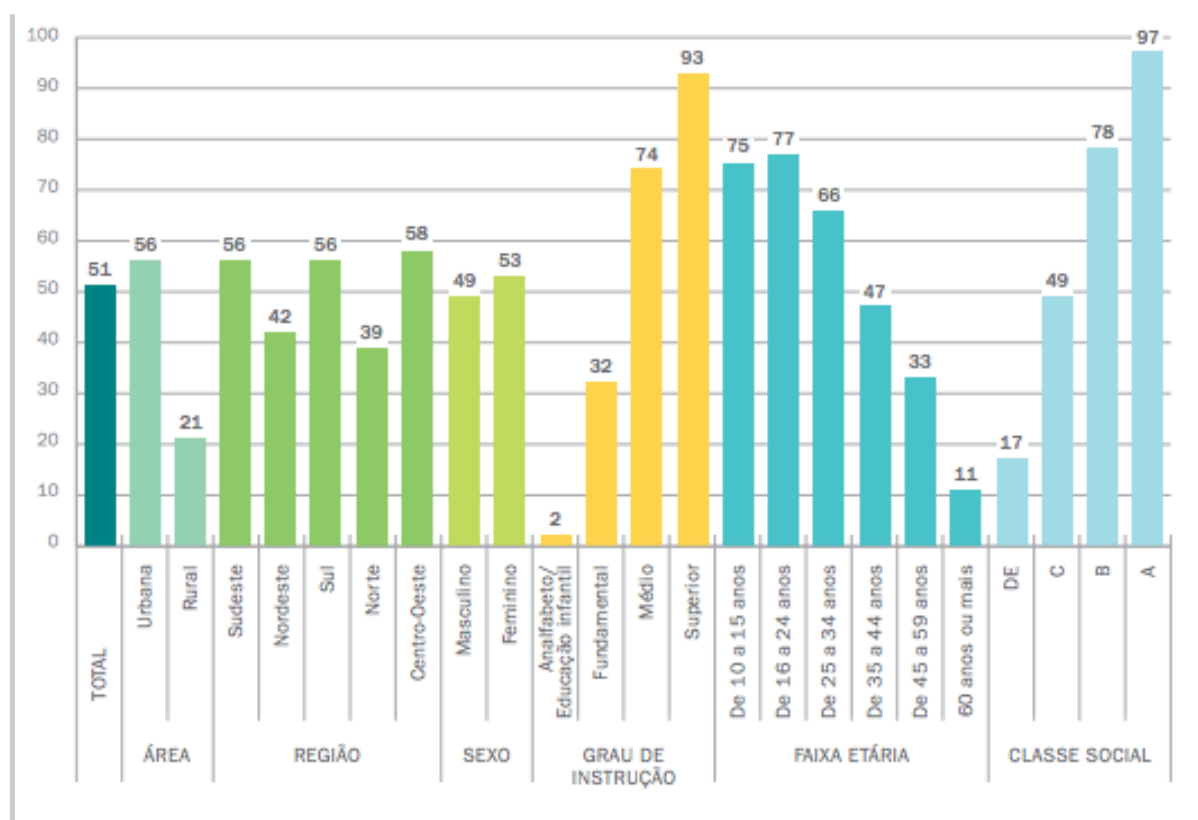


Figura 4 - Proporção de usuários de internet (Percentual sobre o total da população). Fonte: TIC Domicílios 2013

Tabela 7 - Acesso à internet no Brasil. Fonte: Pesquisa TIC Domicílios 2013

Acesso à internet	
Usuários com acesso (% da população)	51%
Nunca utilizou (% da população)	42%

Em relação ao acesso, observa-se uma estabilização já que houve aumento de apenas 2%, entre 2014 e 2015, segundo a pesquisa brasileira de mídia publicada pelo governo federal (tabela 8). Em contrapartida, percebe-se um aumento (11%) dos usuários que acessam a internet todos os dias, assim como o tempo médio que permanecem conectados, que aumentou em uma hora e vinte minutos entre as pesquisas de 2014 e 2015.

Tabela 8 - Acesso aos meios de comunicação no Brasil. Fonte: Pesquisa Brasileira de Mídia 2014 e 2015.

	Acesso aos meios de comunicação							
	Televisão		Rádio		Internet		Jornal Impresso	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015
Acesso/uso ao menos uma vez na semana	97%	95%	60%	55%	46%	48%	24%	22%
Acesso todos os dias	65%	73%	21%	30%	26%	37%	6%	7%
Nunca acessa/usa	3%	4%	39%	44%	53%	51%	75%	76%
Tempo médio diário (horas)	03:29	04:31	03:07	03:42	03:39	04:59	01:05	n/d

A popularização dos celulares pode ser comprovada pelo número de aparelhos. Atualmente, 82% dos brasileiros a partir dos 10 anos de idade possuem celular. Como consequência, o uso dos aparelhos celulares para acesso à internet já disputa com computadores e notebooks, tendo aumentado 26% no intervalo entre as últimas duas pesquisas (vide tabela 9).

Tabela 9 - Posse de aparelho celular. Fonte: Pesquisa TIC Domicílios 2013

	Posse de aparelho celular
Possuem aparelho celular	82% dos indivíduos a partir de 10 anos de idade

Tabela 10 - Internet no aparelho celular. Fonte: Pesquisa Brasileira de Mídia 2014 e 2015.

	Internet no aparelho celular	
	2014	2015
Acesso à internet no celular	40%	66%

2. Popularização da comunicação através de redes sociais na internet

As pesquisas de opinião pública consultadas afirmam que participar de redes sociais é a atividade mais realizada pelos usuários de internet (vide números apresentados na figura 5 e tabela 11). Dentre as redes sociais, o site mais acessado é o da empresa Facebook. De acordo com a Pesquisa Brasileira de Mídia 2015, o site é acessado por 83% dos usuários de redes sociais. Esta liderança pôde ser percebida nas entrevistas presenciais com administradores de perfis na rede, onde todos os entrevistados afirmaram ser o site facebook.com como o que apresenta maior mobilização e participação junto aos seguidores de suas páginas.

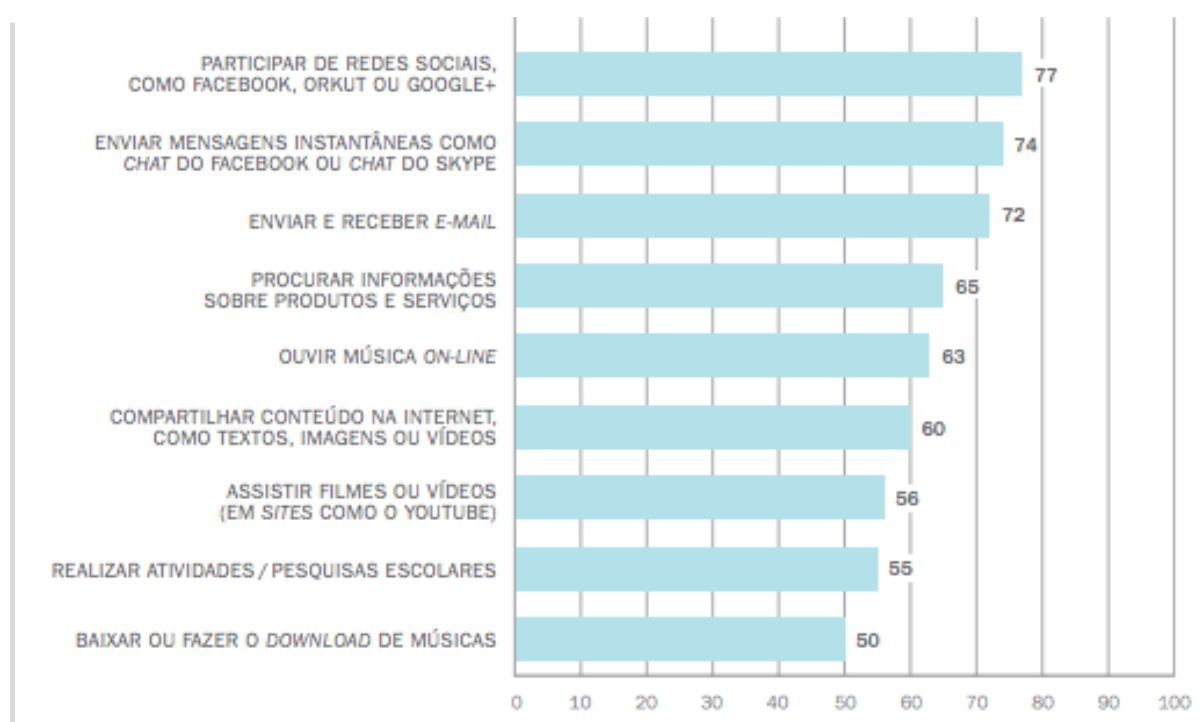


Figura 5 - Proporção de usuários de internet, por atividade realizada. Fonte: TIC Domicílios 2013

Tabela 11 - Participação em redes sociais. Fonte: Pesquisa Brasileira de Mídia 2014.

Participação em redes sociais	
2014	2015
68,5%	informação não disponível

Tabela 12 - Redes sociais mais acessadas. Fonte: Pesquisa Brasileira de Mídia 2015.

	Redes sociais mais acessadas
	2015
Facebook.com	83%
WhatsApp	58%
Youtube	17%

No contexto de popularização da comunicação via internet, a pesquisa TIC Kids Online Brasil 2013 aponta, também, para um crescimento na participação de crianças e adolescentes brasileiros. Dados indicam ainda que essa participação ampliou-se no último ano, já que 79% dos usuários de Internet com idades entre 9 e 17 anos possuem perfil em redes sociais (aumento de 9 pontos percentuais em relação ao resultado de 2012).

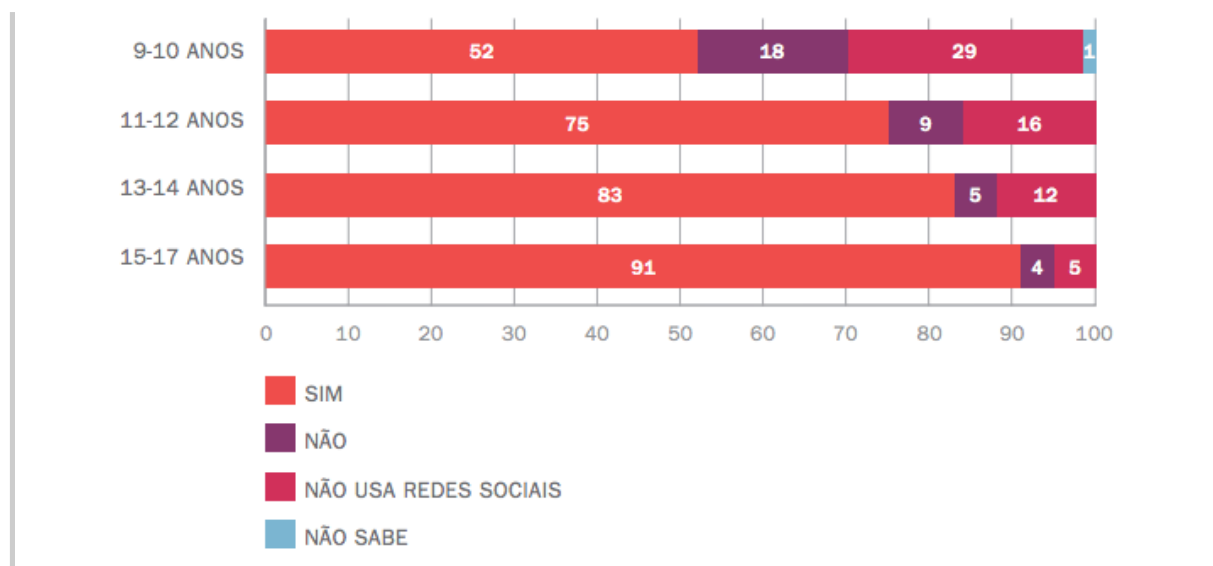


Figura 6 - Proporção de crianças/adolescentes que possuem perfil próprio no site facebook.com. Fonte: TIC Kids Online 2013.

Como consequência da utilização de redes sociais, segundo a pesquisa TIC Domicílios 2013, o uso da internet para comunicação através de e-mails já apresenta números inferiores aos das redes sociais e dos sistemas de comunicação embutidos nestes sites.

3. "Presença" na comunicação via internet

Todos os entrevistados concordam que seria possível "ter presença" na comunicação através da internet. Presença, não no sentido de estar no mesmo lugar físico, ao mesmo tempo, mas, como defendida por Martin Buber (2001), do vínculo, da conexão, e da integridade na comunicação com o outro. Apesar de terem idéias distintas sobre as razões pelas quais acreditam nesta afirmação, são pontos de vista que demonstram a complexidade e as inúmeras possibilidades de relacionar-se com as outras pessoas através da rede.

Na opinião da primeira entrevistada, pode acontecer uma "fragmentação da presença" onde se adquire a habilidade de manter-se inteiro em cada uma destas atividades ou conversações fragmentadas. Já a presença através da internet, para a entrevistada, pode ser justificada pelo fato de que mesmo no face a face presencial as pessoas nem sempre estão verdadeiramente "inteiras" ou "presentes" à determinada situação.

Para a segunda entrevistada, o avanço tecnológico permite aproximar a representação da presença, mas não substitui, até por dificuldades da própria tecnologia e pelo fato de ainda termos uma geração que não cresceu com elas. Como exemplo, citou que as ameaças à comunicação que acontecem no face a face presencial são muito maiores do que através de dispositivos textuais. Por outro lado, sua experiência em relacionar-se com o público mais jovem, a faz acreditar que as gerações mais novas tendem a estar mais familiarizadas com as novas representações da presença.

Na visão da terceira entrevistada, a comunicação, pela internet, funciona muito bem para os funcionários administrativos mesmo que nem todos se conhecem presencialmente. Já para os voluntários, que estão em contato com o trabalho do dia a dia, acredita que a comunicação pela internet não funciona porque acaba sendo pouco estimulante e a interação presencial se faz necessária. Como as demais entrevistadas, percebe, em sua experiência com os beneficiários de programas e integrantes da equipe, que as pessoas mais novas costumam realizar diversas atividades e manter mais de uma conversa ao mesmo tempo com mais frequência e maior habilidade.

Como um parâmetro para esta discussão, é possível analisar os dados da figura 7, publicados na Pesquisa Brasileira de Mídia 2015, onde as pessoas foram questionadas sobre as atividades simultâneas mais frequentes enquanto navegam/acessam a internet. É evidente a dificuldade em tirar conclusões a partir dos números apresentados abaixo, mas observa-se o número de pessoas que declaram não realizar outra atividade durante o acesso como maior do que o número de pessoas que declaram realizar outras atividades.

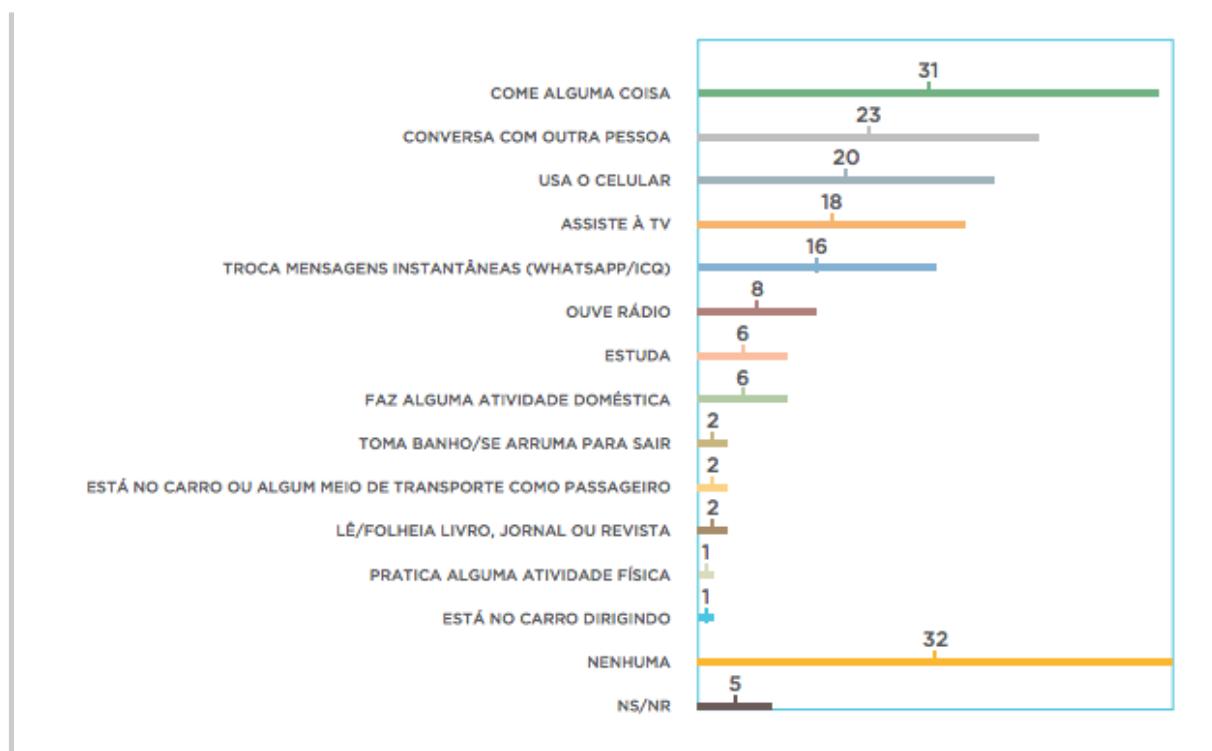


Figura 7 - Concomitância de uso da internet. Fonte: Pesquisa Brasileira de Mídia 2015.

Voltando à opinião das entrevistadas, a afirmação e a crença na possibilidade de presença e integridade na comunicação pela internet, pode encontrar suporte conceitual nas idéias de BUBER (2001). BUBER (2001, p. 57) define a presença não no sentido de instante pontual, mas como instante atual e plenamente presente. Afirma também (2001, p. 71) que o Tu não tem coerência nem no espaço e nem no tempo. Desta forma, entende-se que é preciso estar íntegro e oferecer atenção dedicada ao outro para que se tenha presença. Situação que seria possível em uma conversação online, mesmo admitindo que a atenção é muito dividida na rede. Assim, apesar de admitir a possibilidade de presença nas relações online, admite-se

também que não é uma habilidade "dada", mas que precisa ser trazida à consciência e desenvolvida como parte do uso crítico das tecnologias de comunicação.

4. Modelo para conversas online

Um dos questionamentos que direcionaram o trabalho de pesquisa foi a possibilidade de diálogos Buberianos através de sistemas de comunicação pela internet. Diálogos, que para BUBER (2001), podem acontecer a partir da presença e do encontro baseado em reciprocidade e simultaneidade. A presença, como elemento importante da filosofia do diálogo do autor, é aqui entendida como vínculo, conexão e integridade na comunicação com o outro. Neste sentido, BUBER (2001, p. 53) afirma que na vida com os homens o diálogo depende da linguagem, porém não o restringe a algum tipo de linguagem específica. Assim, conclui-se que, se há possibilidade de presença através da comunicação pela internet, abre-se também a possibilidade para que haja diálogos Buberianos neste meio.

Outro ponto relevante é que, para BUBER (2001), o diálogo somente pode acontecer "entre dois". "Não existem mais do que dois na simultaneidade" (BUBER 2001, p. 83). Mas como entender este conceito no contexto da comunicação pela internet onde muitos falam pra muitos e as possibilidades de interação são diversas? BUBER (2001, p. 90), apresenta um argumento que relaciona a comunicação síncrona com maior possibilidade de presença e encontro, quando afirma que onde não há participação, não há atualidade, e que a participação é tanto mais perfeita, quando o contato do Tu é mais imediato. Desta forma, pode-se assumir que a comunicação síncrona proporcionaria maior possibilidade de presença e encontro, não no sentido de instante pontual (ocupar o mesmo tempo) e sim de tempo atual, onde as partes, através da presença, atualizam a interação recíproca. "Diante da *immediatez* da relação, todos os meios tornam-se sem significado" (BUBER, 2001, p. 57).

Neste contexto, em primeiro lugar, seria preciso admitir que o diálogo pode acontecer não somente nas comunicações síncronas e do tipo um pra um. Como característica da comunicação na internet (distribuída e sem controle central), mesmo conversas de muitos para muitos e em intervalos distantes no tempo (assíncronas) poderiam se desenvolver em um diálogo. Conclui-se, portanto, que a complexidade da linguagem de comunicação em rede permitiria o surgimento de diálogos mesmo nas situações mais improváveis. Desta forma, considera-se que não seria possível afirmar, com certeza, o que é um diálogo em uma comunicação online, assim como quais seriam as circunstâncias exatas em que este poderia acontecer. Assim, como forma de estimular a autocrítica em relação à comunicação pelas

redes sociais na internet, propõe-se um modelo a partir dos elementos tempo da conversa, tipo da conversa e Inteira. Conscientes de que o diálogo poderia acontecer em qualquer "parte" do modelo proposto abaixo, e apoiado nos conceitos de reciprocidade e simultaneidade em BUBER (2001), considera-se que, a comunicação, quanto mais síncrona e direcionada ao outro, tanto maior a negociação da conversa e a reciprocidade, caracterizando-se em uma comunicação mais próxima do interpessoal. Usando o mesmo raciocínio, a comunicação, quanto mais distante no tempo e mais direcionada a muitos, maiores serão as chances da impessoalidade e da perda da noção de polidez, caracterizando-se como uma comunicação mais próxima da comunicação de massa.

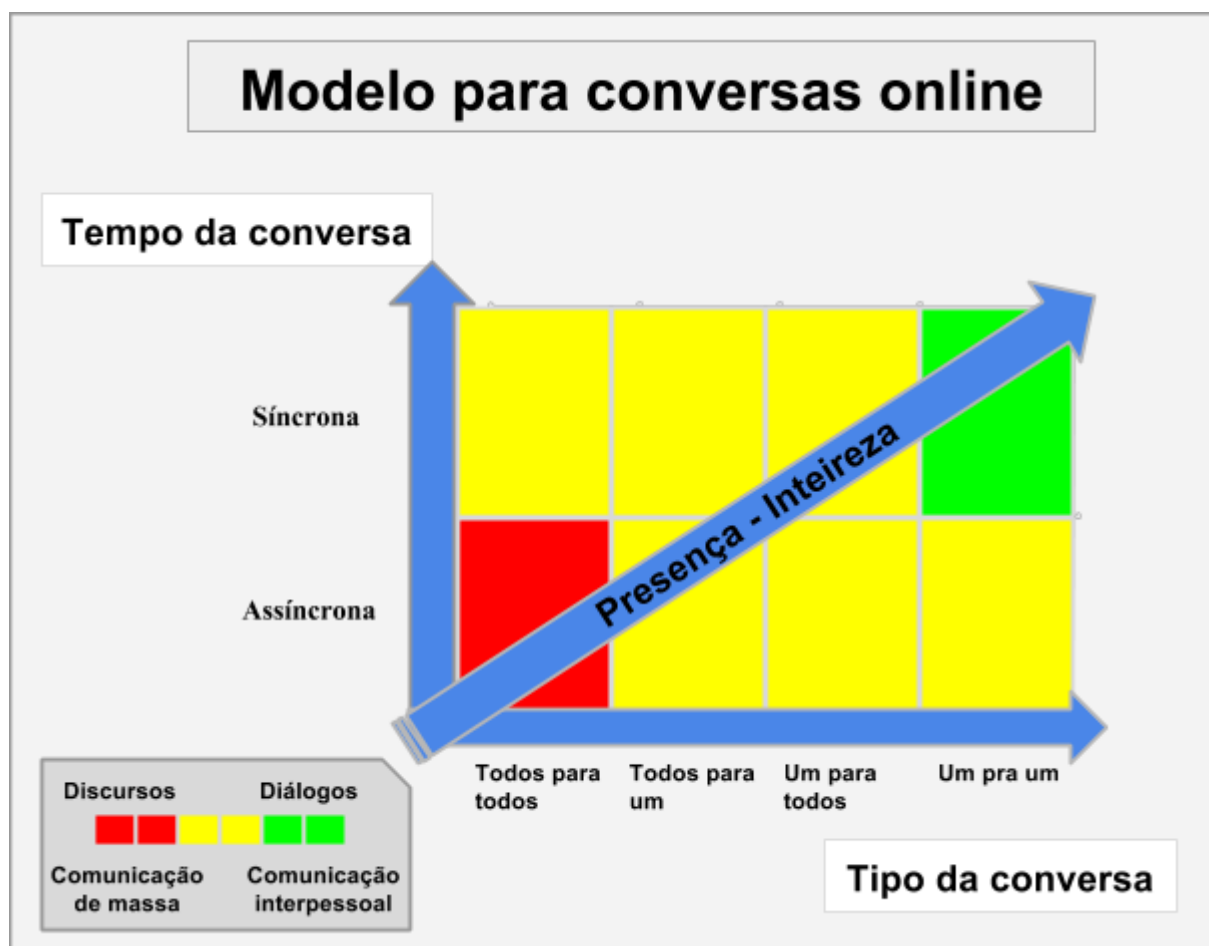


Figura 8 - Modelo para conversas online.

5. Linguagens de comunicação

Caracterizou-se, nos capítulos referentes à revisão da literatura, a linguagem das redes sociais na internet pela complexidade e diversidade de possibilidades comunicativas, tendo suporte na produção e distribuição de imagens, vídeos, áudios e textos. Outras características observadas foram a apropriação destes sistemas para conversação, a escrita oralizada, a informalidade e a possibilidade de conversas públicas. De modo geral, a experiência dos entrevistados na administração de perfis em redes sociais e na interação com estes públicos, corrobora com as características listadas anteriormente. Todas as entrevistadas relataram utilizar diferentes tipos de linguagem e recursos de interatividade para a comunicação com o público. "Cada rede tem seu formato e é preciso saber se comunicar de acordo com suas possibilidades." Dentre as possibilidades utilizadas, comprova-se a baixa visibilidade das mensagens contendo apenas texto e a eficiência do uso de imagens como forma de estimular a interação. Para as entrevistadas, utilizar vídeos também podem ter boa aceitação desde que sejam de curta duração (em média 15 segundos). Estes, podem ser considerados como parâmetros genéricos, já que não se aplicam a todos os casos, mas em razão da diversidade apresentada pela linguagem emergente, recomenda-se dominar as características das linguagens que compõem este meio, assim como os efeitos que podem vir a ter no receptor da mensagem. Outra questão seria explorar limites e a hibridização das diversas linguagens. Desta forma, seria possível obter melhores resultados na comunicação através das redes sociais na internet, apropriando-se do meio para produzir uma mensagem em direção a outra pessoa ou a rede de pessoas, e não apenas desempenhando o papel de consumidor de informação.

6. Concentração dos emissores centrais de informação

FLUSSER (2008, p. 116) alerta para um problema central para a sociedade conectada em rede. Para o autor, os emissores centrais de mensagem podem ditar o formato das conversas:

"O fato é que a telemática tece fios que religam todos com todos dialogicamente, mas esses fios correm todos em campo dominado pelos emissores centrais e são controlados por feixes irradiadores. Todos podem dialogar com todos, mas os diálogos serão informados pelas informações irradiadas de maneira central"

É uma situação que afeta diretamente a possibilidade de produção de informação nova porque aproxima-se muito da comunicação discursiva e massificada. Analisando os dados da tabela 13, pode-se verificar o risco de concentração de uso da internet, prevista por FLUSSER (2008), na medida em que um único site obteve 63,6% dos acessos no país e em segundo e terceiros lugares, estão dois sites controlados pelo mesmo grupo proveniente da mídia de massa. O domínio do site facebook, em si, poderia não representar um risco de fato porque, teoricamente, permite a publicação de mensagens diversas, de emissores diversos. A situação se agrava na medida em que, como uma empresa privada, o sistema seja aprimorado para obtenção de informações dos usuários e geração de lucros através de anunciantes, além de exibir as mensagens aos seus usuários a partir de algoritmo que não pode ser decifrado.

Tabela 13 - Sites mais acessados. Fonte: Pesquisa Brasileira de Mídia 2014 e 2015.

	Sites na internet mais acessados	
	2014	2015
Facebook.com	63,6%	Não disponível
Globo.com	7%	Não disponível
G1	5,6%	Não disponível

Tabela 14 - Fontes de informação. Fonte: Pesquisa Brasileira de Mídia 2014 e 2015.

	Fontes de informação mais citadas	
	2014	2015
Facebook.com	30,8%	Não disponível
Globo.com	6,8%	Não disponível
G1	5%	Não disponível

Cabe destacar que, em relação às atividades ligadas à criação de conteúdo, a pesquisa TIC Domicílios (tabela 15) aponta que pouco mais de um terço (36%) dos usuários de Internet postam textos, imagens ou vídeos criados por eles mesmos, enquanto 20% criam ou atualizam blogs, páginas na Internet ou websites. Estes números mostram que ainda há espaço para que os usuários da rede se apropriem das ferramentas disponíveis, e avancem na criação de conteúdo. Neste caso, a participação será qualitativamente maior que a função de simples consumidor de informação.

Tabela 15 - Produção de conteúdo. Fonte: TIC Domicílios 2013.

	Produção de conteúdo
Compartilham conteúdo na Internet como textos, imagens ou vídeos	60%
Compartilham ou produzem conteúdo próprio	36%
Criam ou atualizam blogs, páginas na Internet ou websites	20%

Sobre o aspecto da concentração de emissores de informação, ainda se pode observar uma migração da maneira como as pessoas se mantêm informadas. A tabela 8 apresenta a informação da pesquisa brasileira de mídia 2015 em que apenas 7% da população lê jornais todos os dias, enquanto 76% nunca o fazem. Ao mesmo tempo observa-se os dados da figura 9 onde a razão para o uso da internet de se informar/saber as notícias é a mais citada (67% da população). Pode-se entender que as informações antes concentradas nos jornais impressos agora estão distribuídas pelos sites e redes sociais citadas como as mais acessadas como facebook, globo.com e G1. Diante da possibilidade da própria arquitetura da internet, de impedir o controle central da rede, haverá sempre o risco eminente de uma concentração de forças, por parte de grandes grupos de mídia e outras empresas interessadas em comercializar os espaços na rede, para a reversão deste impedimento técnico a partir das pessoas que a utilizam. A habilidade de uso crítico da internet pode ser importante no equilíbrio deste processo.

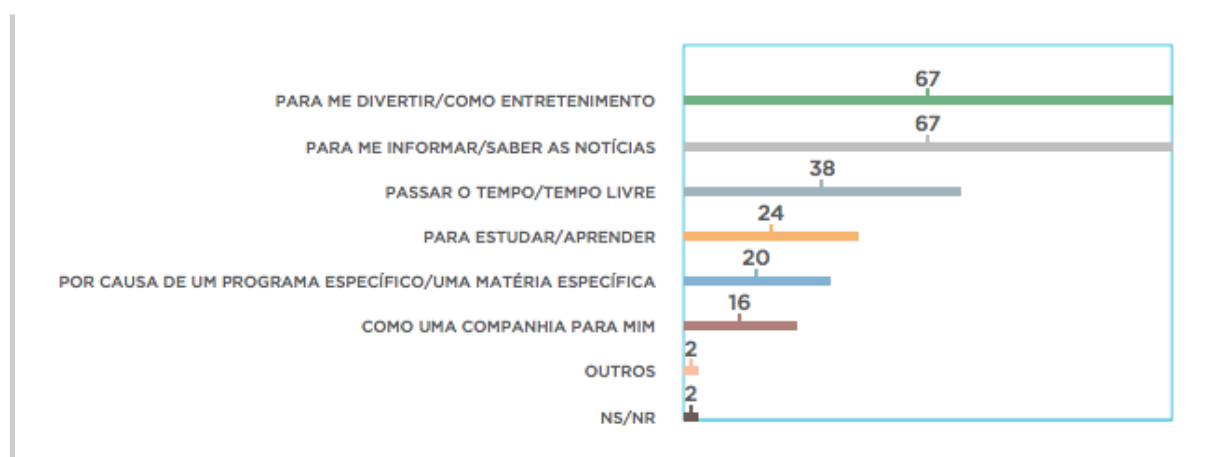


Figura 9 - Razões pelas quais usa a internet. Pesquisa TIC Domicílios 2013.

7. Opção por conversas síncronas ou assíncronas

De forma geral, se comparado ao uso da rede para acesso à sites, blogs e e-mail, o deslocamento da comunicação utilizando as redes sociais pode representar uma busca pela comunicação interpessoal, mais dinâmica, em tempo real e recíproca. Desta forma, destaca-se, entre os usuários mais jovens, a baixa adesão ao uso do e-mail se comparado aos demais usuários da rede. Segundo a pesquisa TIC Kids Online 2013, apenas 34% dos jovens declarou utilizar esta tecnologia todos os dias.

As entrevistas presenciais realizadas com os administradores de perfis corroboram com o fato de que grande parte das comunicações acontecem de forma individualizada (do tipo um pra um) e, em muitos casos, as respostas se aproximam da forma síncrona. Apesar da característica das redes sociais em que a comunicação pode iniciar-se com uma mensagem para "muitos", as pessoas podem interagir individualmente através de mensagens diretas públicas ou "privadas". A experiência relatada pelos profissionais de comunicação, permite notar uma expectativa do público para que as respostas se aproximem da comunicação síncrona e para que o tempo de espera seja menor.

Tabela 16 - Tipos de conversas. Fonte: TIC Domicílios 2013.

	Tipos de conversas (síncrona ou assíncrona)
Enviar mensagens como chat do facebook ou chat do Skype	74%
Enviar e receber e-mails	72%

Tabela 17 - Tipos de conversas (Usuários entre 11 e 17 anos). Fonte: Pesquisa TIC Kids Online 2013.

	Tipos de conversas (síncrona ou assíncrona) - usuários entre 11 e 17 anos
Usou mensagens instantâneas todos os dias ou quase todos os dias	74%
Enviou ou recebeu e-mails todos os dias ou quase todos os dias	34%

8. Habilidades para uso crítico das TICs

O relatório da Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura - UNESCO intitulado "Renovando a visão das sociedades do conhecimento para a paz e o desenvolvimento sustentável" destaca o seguinte objetivo estratégico dentro de um conjunto de outras oito diretrizes escolhidas como prioritárias para a instituição (2015, p. xi):

"É essencial dar prioridade aos processos de aprendizagem e de organização da aprendizagem em rede, levando em conta a missão da UNESCO. Todas as pessoas necessitam de habilidades para avaliar criticamente a informação digital em relação a outras fontes de conhecimento. Por essa razão, a educação por meio de processos formais e informais de aprendizagem, combinando recursos on-line e off-line quando necessário, deve ser altamente priorizada, assim como o plurilinguismo para promover ambientes de aprendizagem variados e inclusivos. Isso também significa que a alfabetização informacional e digital deve ser fortalecida em todos os segmentos da sociedade, levando em conta fatores e contextos específicos."

Dados da pesquisa TIC Educação 2013 mostram que ainda há necessidade de estímulo à aprendizagem sobre o uso crítico das informações veiculadas em meios digitais no país. A pesquisa aponta para o fato de que estas habilidades básicas não são de conhecimento da grande maioria dos usuários da internet e das redes sociais, contrariando as diretrizes estratégicas apontadas no relatório da UNESCO (2015). A situação pode ser justificada na medida em que, em média, apenas metade dos alunos do ensino fundamental e médio (vide tabelas 18 e 19) declaram verificar a fonte e comparar sites para confirmar uma informação. Não há dados sobre os demais usuários de internet (apenas índices sobre a confiança nas notícias nos diversos meios - tabela 20), mas casos como a proliferação de boatos envolvendo um novo confisco da poupança²³, em 2015, alertam para a necessidade de estímulo ao aprendizado deste tipo nas demais faixas etárias.

²³ Boatos de guerra civil, confisco de poupança e golpe inundam a internet. Jornal Folha de São Paulo. Disponível em: <http://www1.folha.uol.com.br/poder/2015/03/1602831-boatos-de-guerra-civil-confisco-de-poupanca-e-golpe-inundam-a-internet.shtml>. Acesso em 21/05/2015.

Tabela 18 - Uso crítico da internet (Alunos do ensino fundamental). Fonte: Pesquisa TIC Educação 2013.

	Uso crítico da internet - Alunos do ensino fundamental
Declaram comparar sites para confirmar informação	45%
Declaram verificar fonte	47%

Tabela 19 - Uso crítico da internet (Alunos do ensino médio). Fonte: Pesquisa TIC Educação 2013.

	Uso crítico da internet - Alunos do ensino médio
Declaram comparar sites para confirmar informação	52%
Declaram verificar fonte	52%

Tabela 20 - Confiança nas notícias. Fonte: Pesquisa Brasileira de Mídia 2014 e 2015.

	Confiança nas notícias											
	Jornal Impresso		Rádio		TV		Revista		Site		Rede Social	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015
Confia sempre ou muitas vezes	53%	58%	50%	52%	49%	54%	40%	44%	28%	30%	24%	26%
Confia poucas vezes ou nunca confia	45%	40%	49%	46%	49%	45%	56%	52%	69%	67%	73%	71%

CONCLUSÃO

Considera-se neste texto a visão de que o comumente chamado "mundo virtual" produz efeitos na realidade cotidiana e por esta razão também é parte da realidade. Desta forma, entender que a separação entre os dois "mundos" será cada vez mais difícil, será condição básica para o convívio e para participação nas redes de relações sociais. Partindo desta premissa, pode-se analisar a linguagem que emerge da interatividade presente nos diversos sistemas de comunicação das redes sociais online, caracterizando-a pela complexidade e diversidade de possibilidades comunicativas tendo suporte na produção e distribuição de imagens, vídeos, áudios e textos. Outras características observadas foram a apropriação destes sistemas para conversação, a escrita oralizada, a informalidade e a possibilidade de conversas públicas.

No contexto em que grande parte da população participa das redes sociais na internet, seria muito recomendado que pudessem ter acesso à informações voltadas tanto para *formação técnica* quanto para *formação crítica* relacionada a este meio. Conhecimento capaz de criar condições à análise e reflexão sobre os benefícios, as implicações e interesses envolvidos neste meio de comunicação. O relatório da Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura intitulado "Renovando a visão das sociedades do conhecimento para a paz e o desenvolvimento sustentável" (UNESCO, 2015, p. xi) corrobora com esta necessidade destacando que é preciso dar prioridade aos processos de aprendizagem e de organização da aprendizagem em rede, para que as pessoas tenham habilidades para avaliar criticamente a informação digital em relação a outras fontes de conhecimento.

Diversas questões puderam ser observadas e analisadas durante a revisão da literatura e a pesquisa qualitativa. Se admite-se a possibilidade de diálogos Buberianos através de sistemas de comunicação na internet, não é possível atribuir a ocorrência do diálogo à estas mesmas ferramentas e sistemas. Defende-se que ferramentas/sistemas de comunicação não geram diálogos. Desta forma, o diálogo Buberiano estaria mais relacionado à possibilidade de presença e encontro "entre" duas pessoas e menos centrado em recursos tecnológicos "interativos" presentes nos sistemas de comunicação. Considerando a atenção que pode ser muito dividida na rede, enfatiza-se a possibilidade do encontro e do diálogo apenas entre *duas pessoas*, mesmo admitindo que possa acontecer a partir de uma interação de muitos pra

muitos. Apesar de admitir a possibilidade de presença nas relações online, admite-se também que não é uma habilidade "dada", mas que precisa ser trazida à consciência e desenvolvida como parte do uso crítico das tecnologias de comunicação.

Sobre o aspecto do diálogo, ainda é possível observar que a comunicação síncrona proporcionaria maior possibilidade de presença e encontro. Para isso, porém, seria preciso admitir que o diálogo pode acontecer não somente nas comunicações síncronas e do tipo um pra um. Como característica da comunicação na internet (distribuída e sem controle central), mesmo conversas de muitos para muitos e em intervalos distantes no tempo (assíncronas) poderiam se desenvolver em um diálogo. Conclui-se, portanto, que a complexidade da linguagem de comunicação em rede permitiria o surgimento de diálogos mesmo nas situações mais improváveis. Como forma de estimular a autocrítica em relação à comunicação pelas redes sociais na internet, o estudo propõe um modelo (página 127) a partir de três elementos: tempo da conversa, tipo da conversa e Inteira. Consciente de que o diálogo poderia acontecer em qualquer "parte" do modelo proposto, e apoiado nos conceitos de reciprocidade e simultaneidade em BUBER (2001), considera-se que, a comunicação, quanto mais síncrona e direcionada ao outro, maior será a negociação da conversa e a reciprocidade, caracterizando-se em uma comunicação mais próxima do interpessoal. Usando o mesmo raciocínio, quanto mais distante no tempo e mais direcionada a muitos for a comunicação, maiores serão as chances da impessoalidade e da perda da noção de polidez, caracterizando-se como uma comunicação mais próxima da comunicação de massa.

De forma geral, se comparado ao uso da internet para acesso de sites, blogs e e-mails, o deslocamento para comunicação através das redes sociais pode representar uma busca pela comunicação interpessoal, mais dinâmica, em tempo real e recíproca, mas o alerta que pode ser feito é que a característica principal da internet é reter e arquivar mensagens, ou seja, representa sempre passado. Um dos problemas seria "consumir" informação antiga, na ilusão de que seja informação atual. Pode haver uma ansiedade em acessar as redes sociais pra ficar "atualizado" quando, na verdade, grande parte das histórias ali colocadas já estão no passado, talvez um pouco menos ultrapassadas que o jornal do dia anterior, como ironiza FLUSSER (2010, p. 174). Sobre esta questão, a experiência relatada pelos profissionais de comunicação entrevistados, permite notar uma expectativa do público para que as respostas se aproximem

da comunicação síncrona e para que o tempo de espera seja menor. Uma dinâmica paradoxal, que se estabelece pela velocidade instantânea da internet, caracterizando-se entre o tempo instantâneo da atualização e a possibilidade de espera no desenvolvimento de relações. Em meio à grande quantidade de informação registrada em bancos de dados, há a necessidade de atualizá-las através do diálogo. Da mesma forma, para BUBER (2001), quanto mais distante o mundo da relação, mais distante também a possibilidade de diálogo. Observa-se que a capacidade de decisão perante esta dinâmica se apresenta como uma nova habilidade para o homem contemporâneo.

De maneira geral, entende-se que os conhecimentos adquiridos na pesquisa podem ser aplicados na educação para o uso crítico das tecnologias da informação e comunicação, estendendo esta formação para a garantia de habilidades na decifração e crítica das imagens técnicas produzidas e distribuídas neste universo conectado em rede. Outra contribuição seria a aplicação dos conceitos no desenvolvimento de sistemas de informação e comunicação que suportem à produção de informação nova através de diálogos por meios digitais. Pode-se entender estes dois pontos como parte da apropriação crítica e técnica necessária para seguir adiante nas comunicações em rede. Assim, a pesquisa abre caminho para estudos futuros sobre o desenvolvimento de conteúdo didático voltado à educação para uso crítico da internet, além da criação de indicadores mais objetivos sobre a possibilidade de presença e "inteireza" nas interações via dispositivos de comunicação digital.

Apresentado o cenário de possibilidades, percebe-se que será cada vez mais difícil dissociar a realidade do face a face presencial (que habita o mesmo local físico) com as virtualidades e efeitos surgidos a partir dos sistemas de comunicação na internet. Vista pela ótica da liberdade, a questão, para FLUSSER (2008, p.169), não se trata da possibilidade de escolher entre opções pré-determinadas, mas a verdadeira e única forma de liberdade estaria sujeita à possibilidade de optar por nenhuma delas. Assim, espera-se que esta pesquisa ajude o leitor nos momentos em que seja preciso *dizer não*.

REFERÊNCIAS

- BARTHOLLO, Roberto. **Você e Eu: Martin Buber, Presença Palavra**. Rio de Janeiro: Garamond, 2001.
- BARTHOLLO, Roberto. **Desatando a imaginação: Breves notas sobre ética e crítica no mundo contemporâneo**. Revista da FAEEBA: Educação e Contemporaneidade. Vol. 22, n. 39, 2013. Disponível em: <http://www.revistas.uneb.br/index.php/faeeba/article/view/334>. Acesso em: 23/02/2015.
- BERGMAN, Michael K. **The Deep Web: Surfacing Hidden Value**. Michigan Publishing The journal of electronic publishing, Volume 7, Issue 1, August, 2001.
- BUBER, Martin. **Eu e Tu**. São Paulo: Centauro, 2001.
- CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. São Paulo: Paz e Terra, 1999.
- CAVALCANTI, Marcos; NEPOMUCENO, Carlos. **O conhecimento em rede: como implantar projetos de inteligência coletiva**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007.
- DONDIS, Donis A. **Sintaxe da linguagem visual**. 3ª ed. São Paulo: Martins Fontes, 2007.
- FLICK, Uwe. **Desenho da Pesquisa Qualitativa**. Porto Alegre: Artmed, 2009.
- FLUSSER, Vilém. **A Escrita. Há Futuro Para a Escrita?** São Paulo: AnnaBlume, 2010.
- FLUSSER, Vilém. **Filosofia da Caixa Preta: Ensaios Para Uma Futura Filosofia da Fotografia**. São Paulo: Annablume, 2011.
- FLUSSER, Vilém. **O Universo das Imagens Técnicas: Elogio da Superficialidade**. São Paulo: Annablume, 2008.
- FUKS, Hugo; PIMENTEL, Mariano. **Sistemas Colaborativos**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011.
- GOMBRICH, E. H. **A história da arte**. 16ª ed. Rio de Janeiro: LTC editora, 2012.
- LÉVY, Pierre. **O que é o virtual?** São Paulo: Editora 34, 1996.
- GIBBS, Graham. **Análise de dados qualitativos**. Porto Alegre: Artmed, 2009.
- LOMNITZ, Larissa Adler. **Redes sociais, Cultura e Poder**. Rio de Janeiro: E-papers, 2009.

MAXWELL, Joseph Alex. **Qualitative research design: a interactive approach**. 3ª ed. Thousand Oaks, 2013.

MCLUHAN, Marshall. **Os Meios de Comunicação como Extensão do Homem**. 17ª ed. São Paulo: Cultrix, 2011.

MILGRAM, Stanley. **The Small-World Problem**. Psychology Today, vol. 1, no. 1, Maio 1967, pp61-67.

MORIN, Edgar. **Introdução ao pensamento complexo**. 3ª ed. Porto Alegre: Sulina, 2007.

NICOLACI-DA-COSTA, Ana Maria. **Revoluções Tecnológicas e Transformações Subjetivas**. Psicologia: Teoria e Pesquisa, Brasília, Mai-Ago 2002, Vol. 18 n. 2, pp. 193-202.

RECUERO, Raquel. **Conversação em rede: comunicação mediada pelo computador e redes sociais na internet**. Porto Alegre: Sulina, 2012.

PRIMO, Alex. **Interação mediada por computador: comunicação, cibercultura, cognição**. 3ª ed. Porto Alegre: Sulina, 2011.

Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação no Brasil: TIC Domicílios 2013. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2013.

Pesquisa brasileira de mídia 2014 : hábitos de consumo de mídia pela população brasileira. Brasília: Secretaria de Comunicação Social, 2014.

Pesquisa brasileira de mídia 2015 : hábitos de consumo de mídia pela população brasileira. Brasília: Secretaria de Comunicação Social, 2014.

Renovando a visão das sociedades do conhecimento para a paz e o desenvolvimento sustentável; Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura - UNESCO. Tradução Melissa Nicolosi e Gustavo Pugliesi Sachs. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2015.

Mídias na Educação. Ministério da Educação. Disponível em:
http://webeduc.mec.gov.br/midiaseducacao/material/impresso/imp_basico/

Boatos de guerra civil, confisco de poupança e golpe inundam a internet. Disponível em:
<http://www1.folha.uol.com.br/poder/2015/03/1602831-boatos-de-guerra-civil-confisco-de-poupanca-e-golpe-inundam-a-internet.shtml>. Acesso em 21/05/2015.

Não espere pelo botão "não curtir". Disponível em :
<http://blogs.estadao.com.br/link/nao-espere-pelo-botao-nao-curtir>. Acesso em 06/03/2015.

Aula Magna - Sebastião Salgado (2014). Disponível em:
https://www.youtube.com/watch?v=_ZIMrU6XzR4&index=8&list=WL. Acesso em
06/05/2015.

O Menino da Internet: a História de Aaron Swartz. Direção: Brian Knappenberger.
Participant Media, 2014. 1 DVD (105 min), colorido. Título original: Internet's Own Boy:
The Story of Aaron Swartz.

The Square. Direção: Jehane Noujaim. Noujaim Films, 2013. 1 DVD (108 min), colorido.
Título original: The Square.

ANEXOS

ANEXO I - INVENTÁRIO DE SISTEMAS DE COMUNICAÇÃO E RECURSOS "INTERATIVOS".

ANEXO II - TRANSCRIÇÃO DAS ENTREVISTAS.

ANEXO I

INVENTÁRIO DE SISTEMAS DE COMUNICAÇÃO E RECURSOS "INTERATIVOS".

1. Rede social facebook.com

A missão do Facebook é dar às pessoas o poder de compartilhar informações e fazer do mundo um lugar mais aberto e conectado. Todas as informações e descrições foram obtidas no site oficial (Central de ajuda): <https://www.facebook.com/help/>

1.1. Sistema de Comunicação: Linha do tempo

Descrição: A Linha do Tempo é o lugar do seu perfil onde você pode ver suas próprias publicações, as publicações de amigos e as histórias em que você foi marcado, tudo organizado pela data de publicação.

Recurso "interativo": Publicar texto ou adicionar fotos/vídeos na Linha do tempo.



Figura 10 - Recurso "interativo": Publicar texto ou adicionar fotos/vídeos na Linha do tempo. Site facebook.com.

Recurso "interativo": Marcar amigos na linha do tempo ou em fotos

Ao marcar alguém, você cria um link para o perfil dessa pessoa. A publicação em que você marca a pessoa também pode ser adicionada à Linha do Tempo dela. Ao marcar alguém, a pessoa é notificada. Além disso, se você ou um amigo marcar alguém na sua publicação, ela pode ficar visível para o público selecionado e para os amigos da pessoa marcada.



Figura 11 - Recurso "interativo": Marcar amigos na linha do tempo ou em fotos. Site facebook.com.

Recurso "interativo": Adicionar localização

Você pode adicionar sua localização a uma publicação para informar as pessoas onde você está, como um restaurante ou um parque.



Figura 12 - Recurso "interativo": Adicionar localização. Site facebook.com.

Recurso "interativo": Contar como está se sentindo ou o que está fazendo

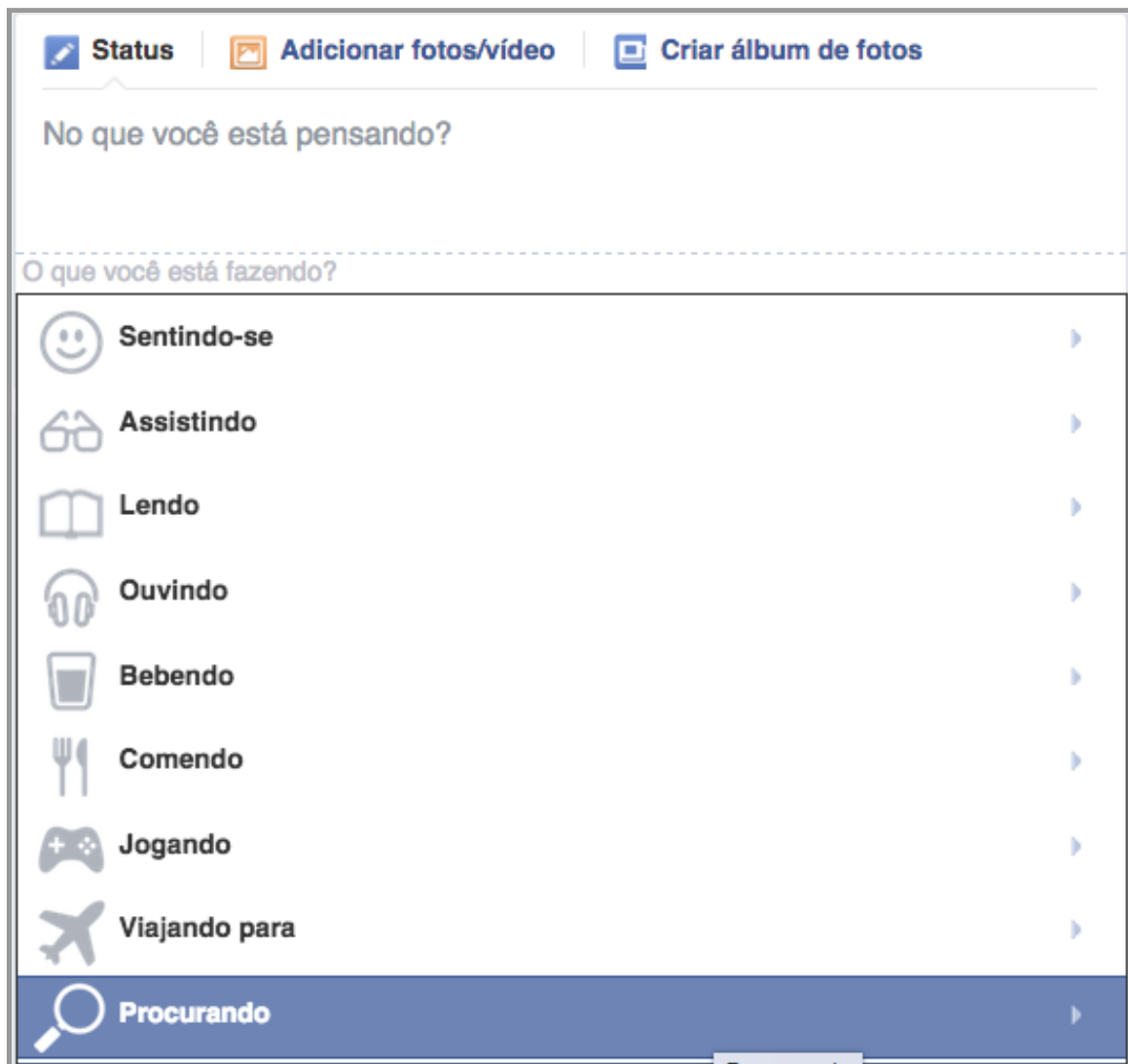




Figura 13 - Recurso "interativo": Contar como está se sentindo ou o que está fazendo. Site facebook.com.

Recurso "interativo": compartilhar um link



Figura 14 - Recurso "interativo": compartilhar um link. Site facebook.com.

Recurso "interativo": botão Doar

O recurso Doar permite que você contribua diretamente com organizações sem fins lucrativos usando o Facebook.

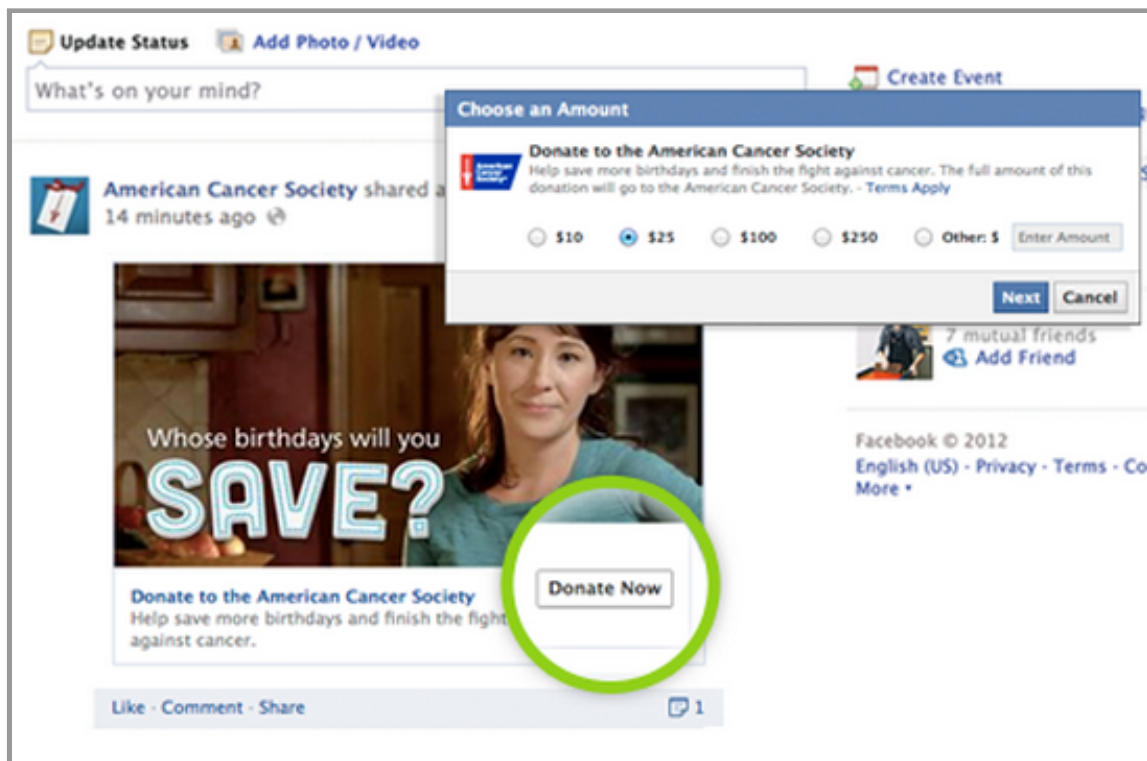


Figura 15 - Recurso "interativo": botão Doar. Site facebook.com.

Recurso "interativo": curtir postagens

Clicar em Curtir é uma forma de expressar uma opinião positiva.

Recurso "interativo": Compartilhar postagens

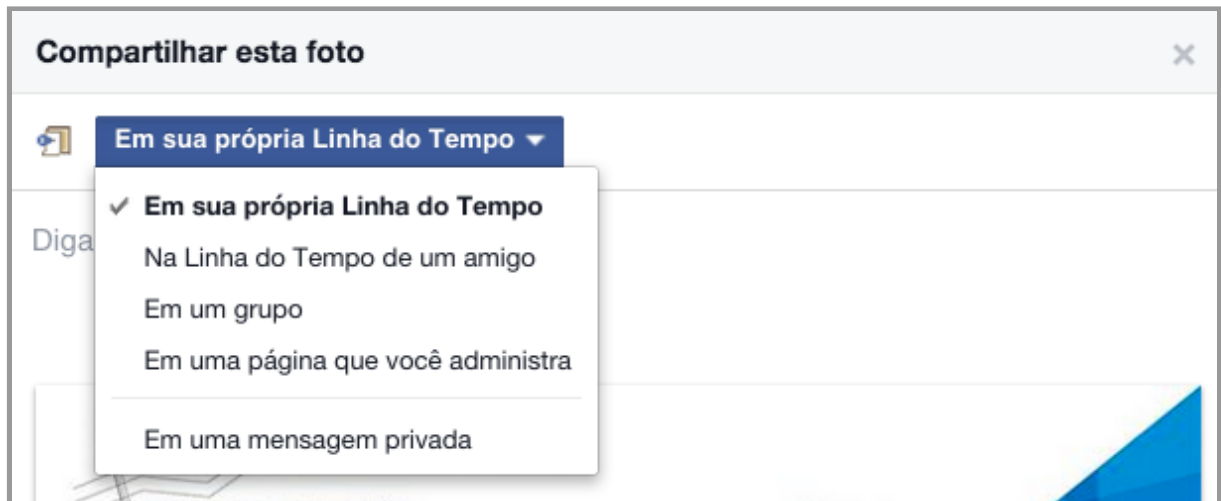


Figura 16 - Recurso "interativo": Compartilhar postagens. Site facebook.com.

Recurso "interativo": "cutucar" um amigo

As pessoas cutucam os próprios amigos ou os amigos de amigos no Facebook por diversos motivos (por exemplo, só para dizer "oi", para chamar a atenção). Quando você cutuca alguém, a pessoa recebe uma notificação.



Figura 17 - Recurso "interativo": "cutucar" um amigo. Site facebook.com.

Recurso "interativo": comentar e responder postagens



Figura 18 - Recurso "interativo": comentar e responder postagens. Site facebook.com.

Recurso "interativo": Listas

Listas são uma maneira opcional de organizar seus amigos no Facebook. você tem listas para:




1.  Melhores amigos: Você pode adicionar seus melhores amigos a essa lista para ver mais sobre eles em seu Feed de Notícias e receber uma notificação de cada publicação deles. Você também tem a opção de [desativar essas notificações extras](#).
2.  Conhecidos: Esta lista é para amigos com quem você não precisa manter muito contato. As pessoas na sua lista de conhecidos raramente aparecerão em seu Feed de Notícias. Você também pode optar por excluir essas pessoas quando publicar algo, selecionando Amigos, exceto Conhecidos no [seletor de público](#).
3.  Restrito: essa lista é para as pessoas que você adicionou como amigo, mas com quem você não quer compartilhar, como seu chefe. Ao adicionar alguém à lista Restritos, essa pessoa poderá ver somente seu [conteúdo público](#) ou suas publicações em que ela estiver marcada. Você também pode criar listas personalizadas.



Figura 19 - Recurso "interativo": Listas. Site facebook.com.

Recurso "interativo": Atualizar foto de perfil, de capa e informações do perfil



Figura 20 - Recurso "interativo": Atualizar foto de perfil, de capa e informações do perfil.
Site facebook.com.

Recurso "interativo": marcador (hashtag)

As hashtags transformam tópicos e frases em links clicáveis nas publicações da sua Página ou Linha do Tempo pessoal. Isso ajuda as pessoas a encontrarem publicações sobre assuntos nos quais têm interesse. Para criar uma hashtag, escreva # ("jogo da velha") junto com um tópico ou frase e acrescente-a à publicação.

Recurso "interativo": Notas

Você pode fazer anotações e marcar amigos nelas.



Figura 21 - Recurso "interativo": Notas. Site facebook.com.

Recurso "interativo": Seguir

Ao seguir alguém, você vê as publicações da pessoa. Você automaticamente segue as pessoas que são suas amigas. Para deixar de seguir alguém, vá até o perfil da pessoa e desmarque o botão Seguindo.



Figura 22 - Recurso "interativo": Seguir. Site facebook.com.

Recurso "interativo": Aniversários

Os amigos com quem você compartilhou sua data de nascimento talvez recebam uma notificação na página inicial.



Figura 23 - Recurso "interativo": Aniversários. Site facebook.com.

Recurso "interativo": Páginas

Páginas servem para empresas, marcas e organizações compartilharem suas histórias e se conectarem com as pessoas. Assim como os perfis, você pode personalizar as Páginas publicando histórias, promovendo eventos, adicionando aplicativos e muito mais. As pessoas que curtirem sua Página e os amigos delas poderão receber atualizações em seus Feeds de Notícias.



Figura 24 - Recurso "interativo": Páginas. Site facebook.com.

Recurso "interativo": Botão de chamada para ação em páginas

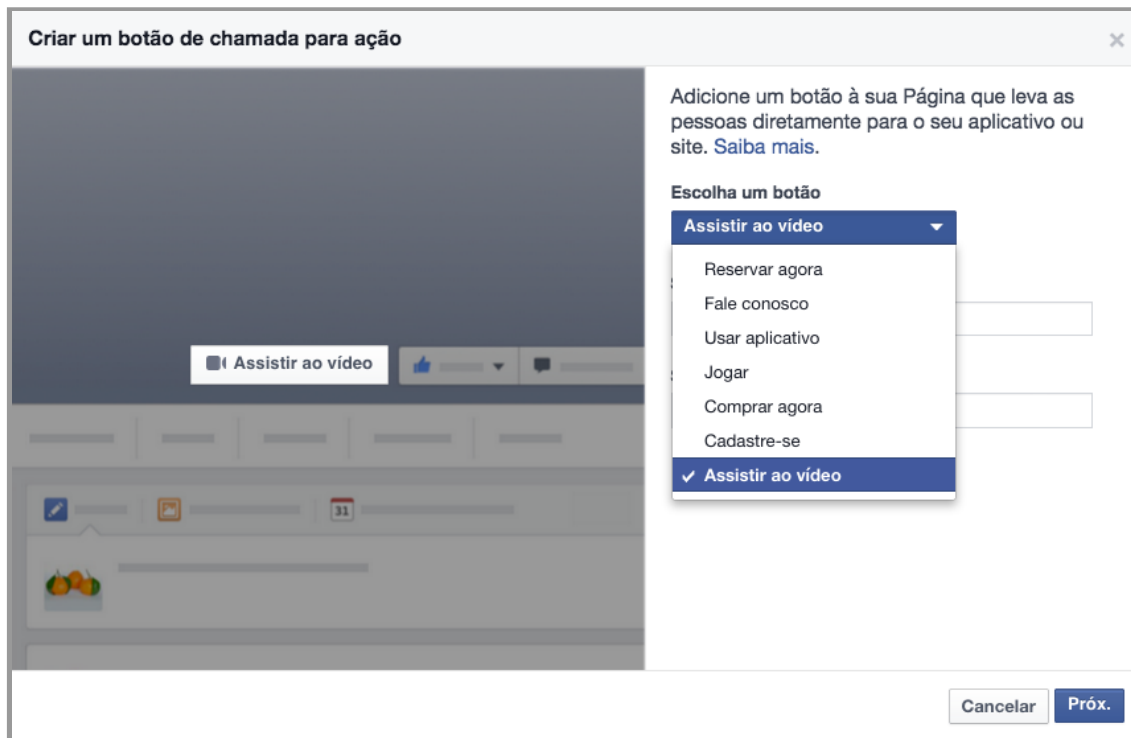


Figura 25 - Recurso "interativo": Botão de chamada para ação em páginas. Site facebook.com.

1.2. Sistema de Comunicação: Bate papo "privado" ou em grupo

Descrição: O Bate-papo é um recurso que permite enviar mensagens instantâneas.

Recurso "interativo": enviar mensagem de texto

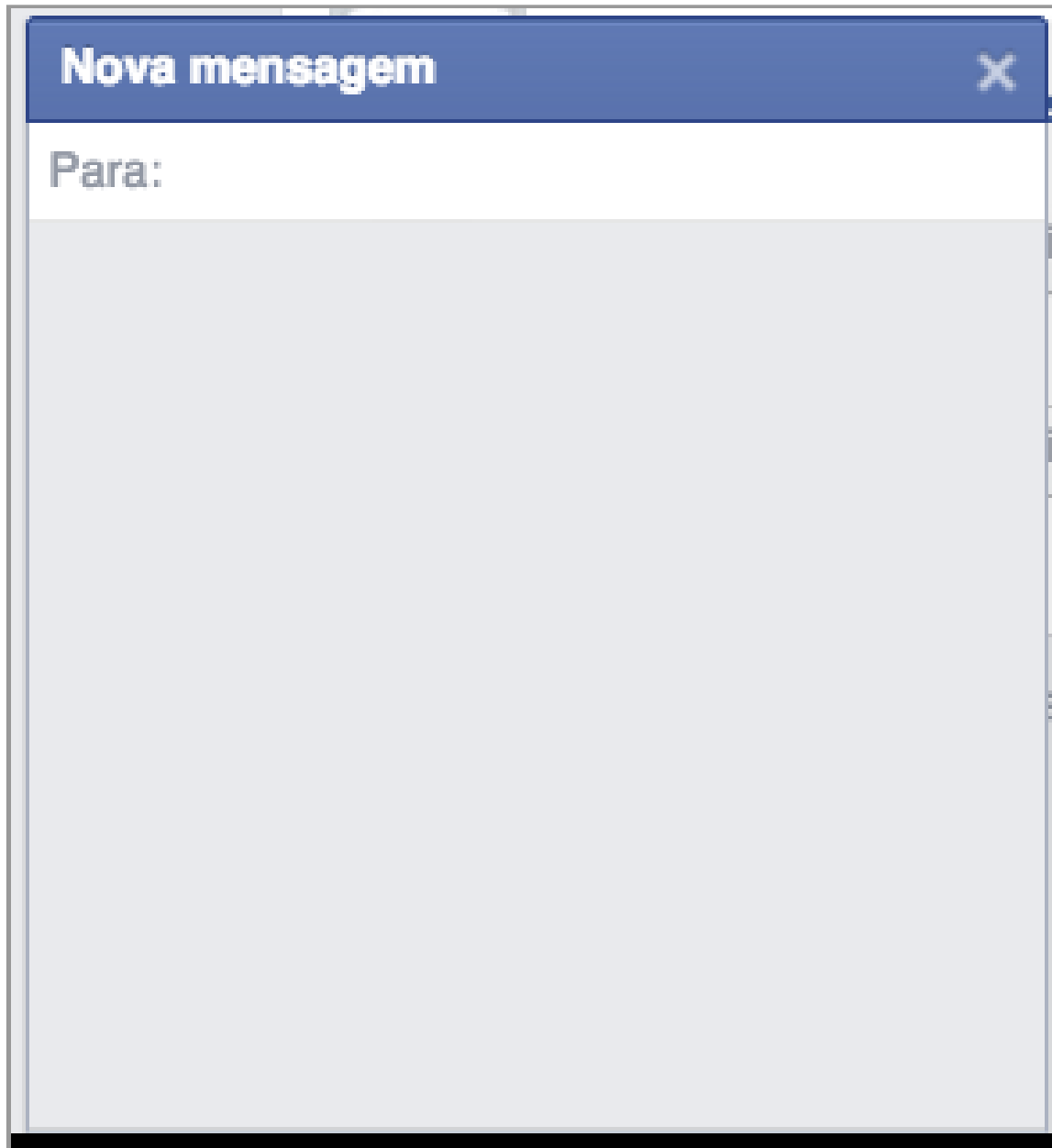


Figura 26 - Recurso "interativo": enviar mensagem de texto. Site facebook.com.

Recurso "interativo": enviar emoticons

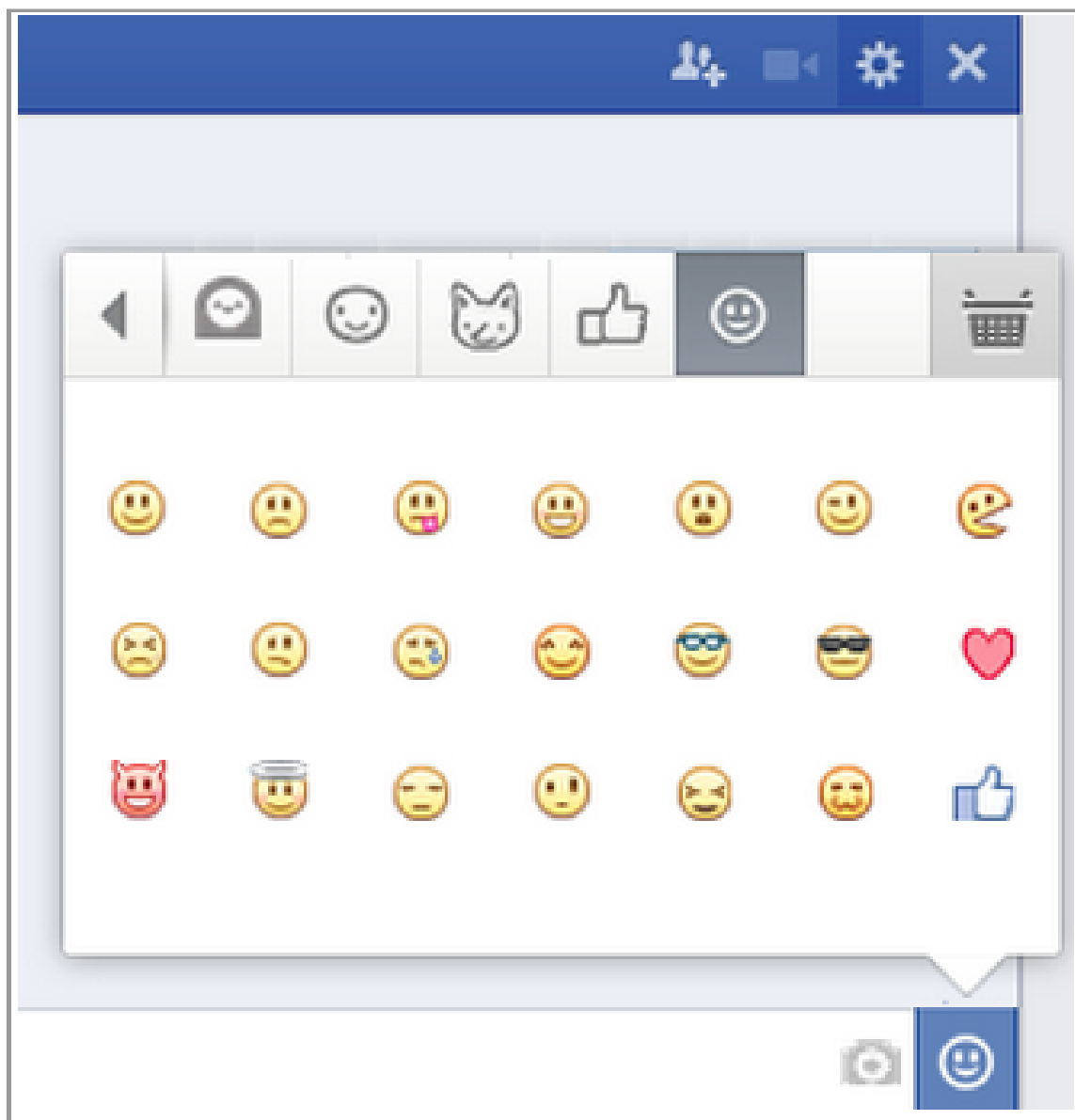


Figura 27 - Recurso "interativo": enviar emoticons. Site facebook.com.

Recurso "interativo": enviar imagem



Figura 28 - Recurso "interativo": enviar imagem. Site facebook.com.

Recurso "interativo": Conversa por voz e Vídeo

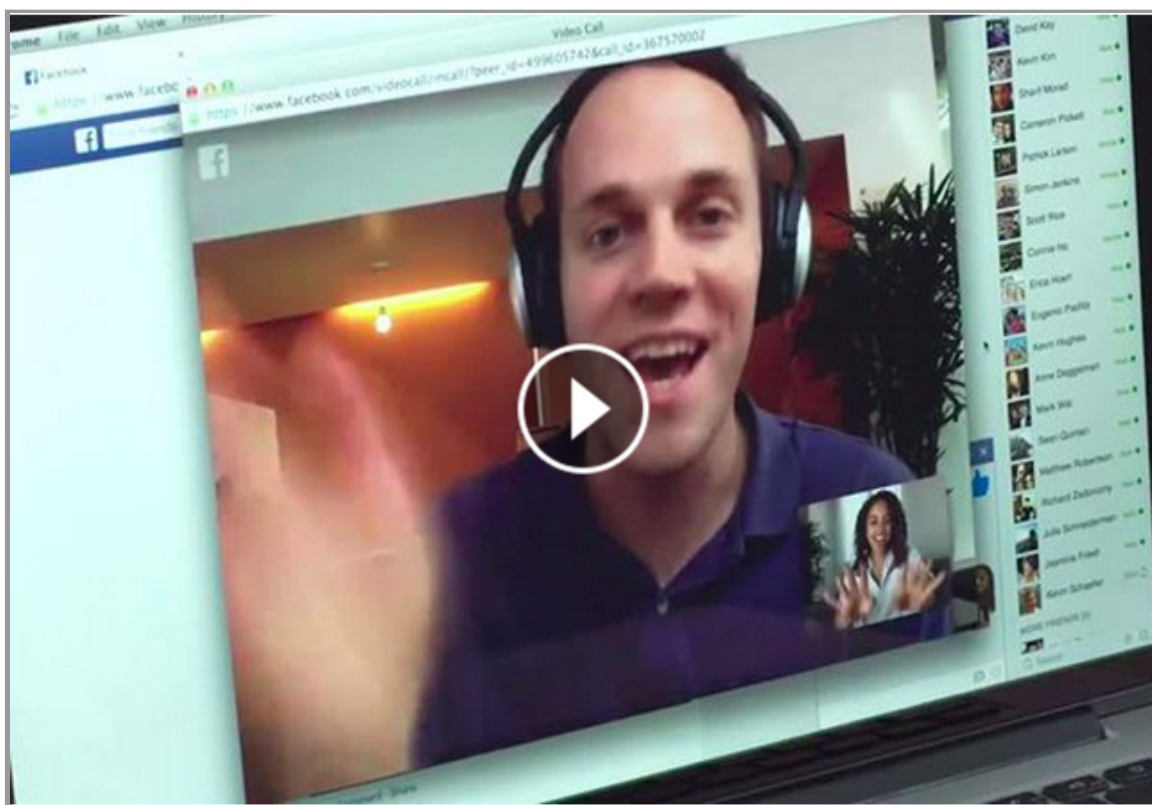


Figura 29 - Recurso "interativo": Conversa por voz e Vídeo. Site facebook.com.

1.3. Sistema de Comunicação: Grupos

Descrição: Os grupos do Facebook facilitam a conexão com grupos específicos de pessoas, como familiares, colegas de equipe ou de trabalho. Grupos são espaços privados onde você pode compartilhar atualizações, fotos ou documentos, além de enviar mensagens a outros membros do grupo.

Recurso "interativo": Vender um item



The image shows a screenshot of the Facebook 'Vender um item' (Sell an item) form. At the top, there are three tabs: 'Vender um item' (selected), 'Escrever publicação' (Write post), and 'Fazer uma pergunta' (Ask a question). Below the tabs is a text input field with the placeholder text 'O que você está vendendo?' and a character count of '100'. Underneath the text field are three additional input fields: 'Inclua um preço' (Include a price), 'Forneça instruções para retirada ou entrega (opcional)' (Provide instructions for pickup or delivery (optional)), and 'Descreva seu item (opcional)' (Describe your item (optional)). Below these fields is a dashed box containing a plus sign, indicating where to upload a photo. At the bottom of the form, there is a home icon, the text 'ALUNOS PEP-UFRJ', and a blue 'Publicar' (Post) button.

Figura 30 - Recurso "interativo": Vender um item. Site facebook.com.

Recurso "interativo": Publicar texto ou adicionar fotos/vídeos no grupo



Figura 31 - Recurso "interativo": Publicar texto ou adicionar fotos/vídeos no grupo. Site facebook.com.

Recurso "interativo": Marcar amigos na linha do tempo ou em fotos

Ao marcar alguém, você cria um link para o perfil dessa pessoa. A publicação em que você marca a pessoa também pode ser adicionada à Linha do Tempo dela. Ao marcar alguém, a pessoa é notificada. Além disso, se você ou um amigo marcar alguém na sua publicação, ela pode ficar visível para o público selecionado e para os amigos da pessoa marcada.



Figura 32- Recurso "interativo": Marcar amigos na linha do tempo ou em fotos. Site facebook.com.

Recurso "interativo": Adicionar localização

Você pode adicionar sua localização a uma publicação para informar as pessoas onde você está, como um restaurante ou um parque.



Figura 33 - Recurso "interativo": Adicionar localização. Site facebook.com.

Recurso "interativo": Contar como está se sentindo ou o que está fazendo

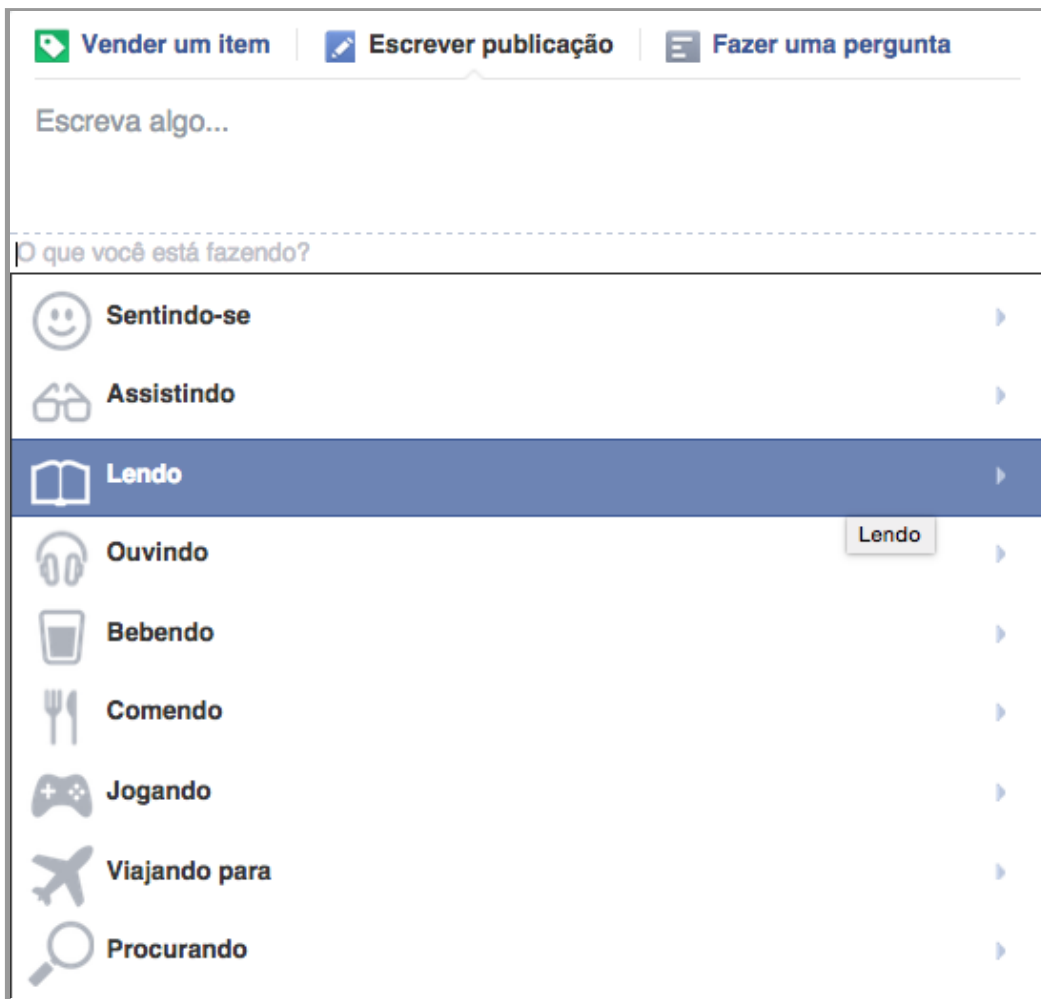


Figura 34 - Recurso "interativo": Contar como está se sentindo ou o que está fazendo. Site facebook.com.

Recurso "interativo": compartilhar um link



Figura 35 - Recurso "interativo": compartilhar um link. Site facebook.com.

Recurso "interativo": Fazer uma pergunta



The image shows the Facebook interface for creating an interactive post. At the top, there are three navigation options: 'Vender um item' (Sell an item), 'Escrever publicação' (Write post), and 'Fazer uma pergunta' (Ask a question), with the last one being selected. Below this is a large text input area with the placeholder 'Pergunte algo...'. A smaller 'Pergunte algo...' button is also visible. Underneath, there are three expandable sections, each starting with a plus sign and the text 'Adicionar uma opção...'. At the bottom, there is a checkbox labeled 'Permitir que qualquer pessoa adicione opções' (Allow anyone to add options), which is checked. The user's profile name 'ALUNOS PEP-UFRJ' and a 'Publicar' (Post) button are at the bottom right.

Figura 36 - Recurso "interativo": Fazer uma pergunta. Site facebook.com.

Recurso "interativo": Adicionar arquivos



Figura 37 - Recurso "interativo": Adicionar arquivos. Site facebook.com.

1.4. Sistema de Comunicação: Grupos de escolas

Descrição: Somente alunos e professores de uma faculdade ou universidade podem entrar para grupos de escolas. Quando você entra para um grupo da comunidade da escola, pode compartilhar arquivos, criar eventos, enviar mensagens para outros membros e se atualizar sobre o que está acontecendo no campus. Apenas alunos e professores com endereços de e-mail ativos no domínio da instituição de ensino podem entrar no grupo dessa instituição. Você pode entrar para grupos de várias escolas, mas deverá verificar se você tem um endereço de e-mail ativo de cada escola.

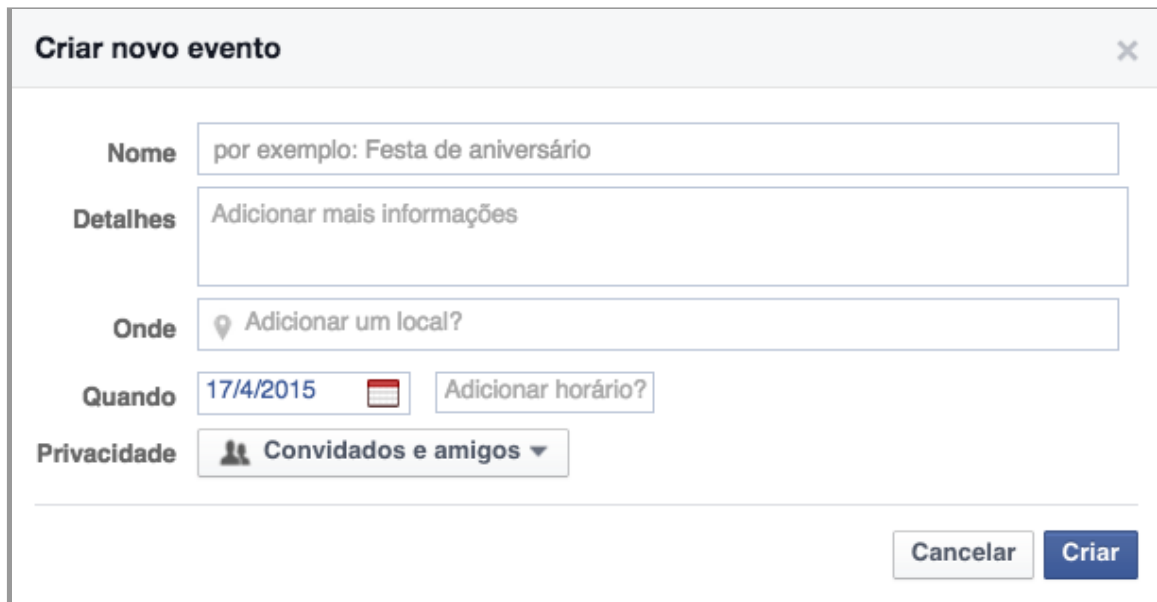


Figura 38 - Sistema de Comunicação: Grupos de escolas. Site facebook.com.

1.5. Sistema de Comunicação: Eventos

Descrição: Eventos é um recurso que permite organizar reuniões, responder a convites e manter-se a par do que os seus amigos estão fazendo.

Recurso "interativo": Criar eventos



Criar novo evento [X]

Nome

Detalhes

Onde

Quando

Privacidade

Figura 39 - Recurso "interativo": Criar eventos. Site facebook.com.

Recurso "interativo": Convidar pessoas

Convidar		
<input type="text" value="Procurar pessoas para convidar"/>		
Sugeridos Todos os amigos	AMIGOS (0)	Selecionar todos

Figura 40 - Recurso "interativo": Convidar pessoas. Site facebook.com.

Recurso "interativo": compartilhar evento

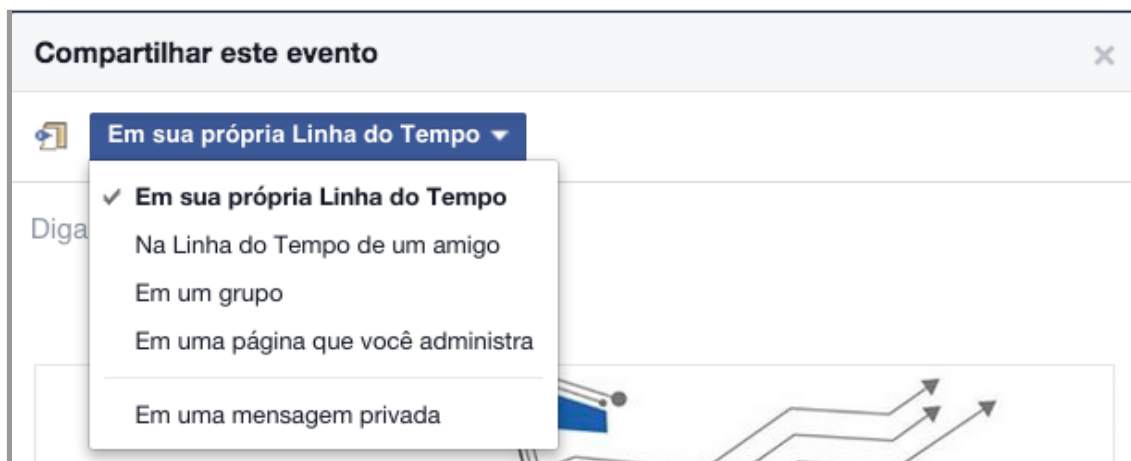


Figura 41 - Recurso "interativo": compartilhar evento. Site facebook.com.

Recurso "interativo": adicionar anfitriões ao evento

Qualquer organizador pode adicionar mais organizadores a um evento.



The image shows a screenshot of the Facebook event creation interface. The form includes the following fields and options:

- Onde:** Centro Cultural Justiça Federal - CCJF
- A partir de:** 7/5/2015, 18:00, UTC-03
- Para:** 3/6/2015, 21:00
- Organizadores:** A field containing three placeholder icons for adding organizers.
- Privacidade:** Público

At the bottom of the form, there are three buttons: "Cancelar evento" (a link), "Cancelar", and "Salvar".

Figura 42 - Recurso "interativo": adicionar anfitriões ao evento. Site facebook.com.

Recurso "interativo": enviar mensagem à lista de convidados do evento

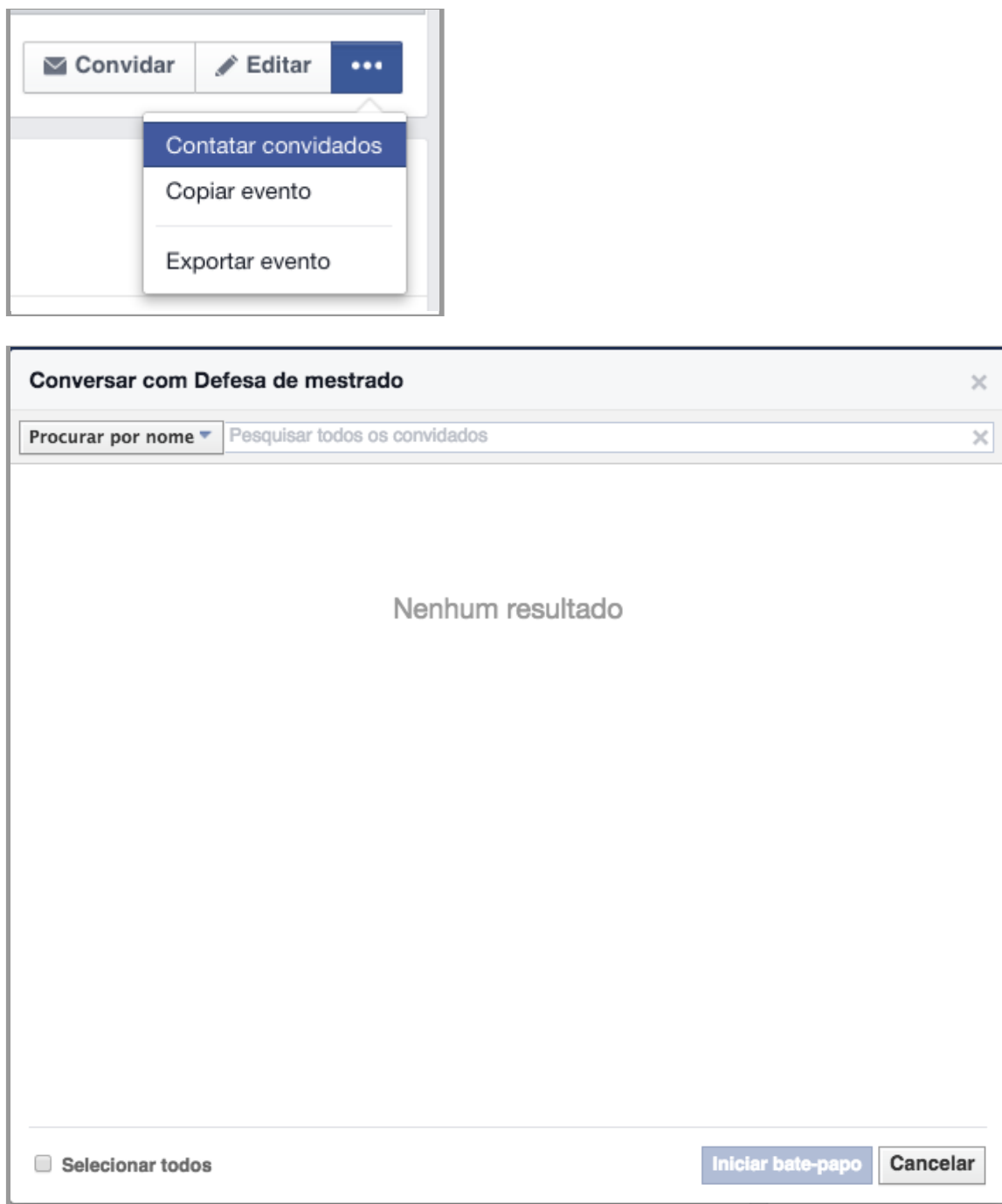


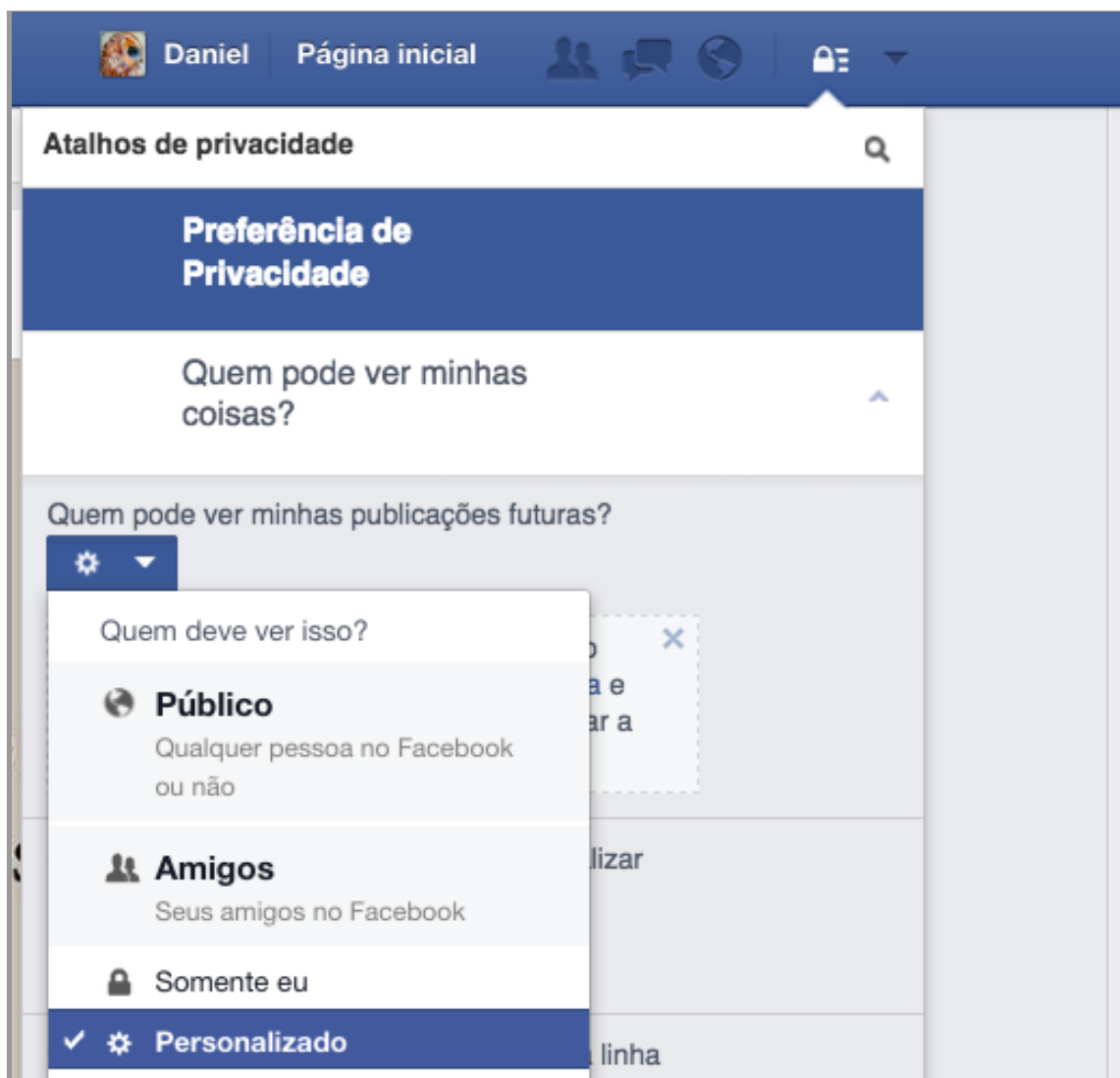
Figura 43 - Recurso "interativo": enviar mensagem à lista de convidados do evento. Site facebook.com.

Se a lista de convidados do seu evento ultrapassar determinado tamanho, talvez não seja possível enviar uma mensagem a ela. Você pode usar o Mural do seu evento para conversar com os convidados.

1.6. Privacidade

A ferramenta seletor de público lembra o público com o qual você compartilhou da última vez que publicou um item e usa o mesmo público ao compartilhar novamente, a menos que você o altere. Por exemplo, se você escolher Público em uma publicação, sua próxima publicação também será Pública, a menos que você altere essa opção quando publicar. Essa ferramenta aparece em diversos locais, tais como em seus atalhos de privacidade e configurações de privacidade. Lembre-se que quando você compartilha algo na Linha do Tempo de outra pessoa, elas controlam o público para o conteúdo compartilhado.

Configuração geral



Privacidade personalizada ✕

+ Compartilhar isso com:

Estas pessoas ou listas

Amigos de pessoas marcadas

Observação: qualquer pessoa marcada também pode ver essa publicação.

✕ Não compartilhar isto com

Estas pessoas ou listas

Figura 44 - Configuração geral de Privacidade. Site facebook.com.

Configuração para postagens



Figura 45 - Configuração de privacidade para postagens. Site facebook.com.

Remover marcação de uma foto ou publicação

Selecione Denunciar/Remover marcação. Você pode optar por remover a marcação ou pedir à pessoa que publicou para retirá-la.



Figura 46 - Remover marcação de uma foto ou publicação. Site facebook.com.

Análise da linha do tempo

A análise da Linha do Tempo é uma ferramenta que permite a você aprovar ou rejeitar publicações em que foi marcado antes que elas apareçam em sua Linha do Tempo.

<ul style="list-style-type: none">GeralSegurançaPrivacidadeLinha do tempo e mar...BloqueioNotificaçõesCelularSeguidoresAplicativosAnúnciosPagamentosPainel de suporteVídeos	Linha do tempo e configurações de marcações			
	Quem pode adicionar conteúdo à minha linha do tempo?	Quem pode publicar em sua linha do tempo?	Amigos	Editar
		Analisar as publicações nas quais seus amigos marcam você antes de serem exibidas na sua linha do tempo?	Ativado	Editar
	Quem pode ver publicações na minha linha do tempo?	Analisar o que outras pessoas podem ver na sua linha do tempo		Ver como
		Quem pode ver publicações nas quais você foi marcado em sua linha do tempo?	Amigos	Editar
		Quem pode ver o que outras pessoas publicam em sua linha do tempo?	Amigos	Editar
	Como eu faço para gerenciar marcações que as pessoas adicionam e sugestões de marcações?	Analisar marcações que as pessoas adicionam às suas publicações antes de serem exibidas no Facebook?	Desativado	Editar
		Quando for marcado em uma publicação, quem você deseja adicionar ao público caso ainda não esteja adicionado?	Amigos	Editar
		Quem vê as sugestões de marcações quando fotos parecidas com você são carregadas?	Amigos	Editar

Figura 47 - Análise da linha do tempo. Site facebook.com.

2. Rede social youtube.com

O YouTube foi lançado em maio de 2005 para que bilhões de pessoas possam descobrir, assistir e compartilhar os vídeos mais originais já criados. O YouTube oferece um fórum para as pessoas se conectarem, se informarem e inspirarem umas às outras por todo o mundo, bem como atua como plataforma de distribuição para criadores de conteúdo original e anunciantes grandes e pequenos. O YouTube é uma empresa da Google. Todas as informações e descrições foram obtidas no site oficial (Sobre o Youtube): <https://www.youtube.com/yt/about/pt-BR/>

2.1. Sistema de Comunicação: Página principal/Vídeos recomendados

Recurso "interativo": carregar vídeo

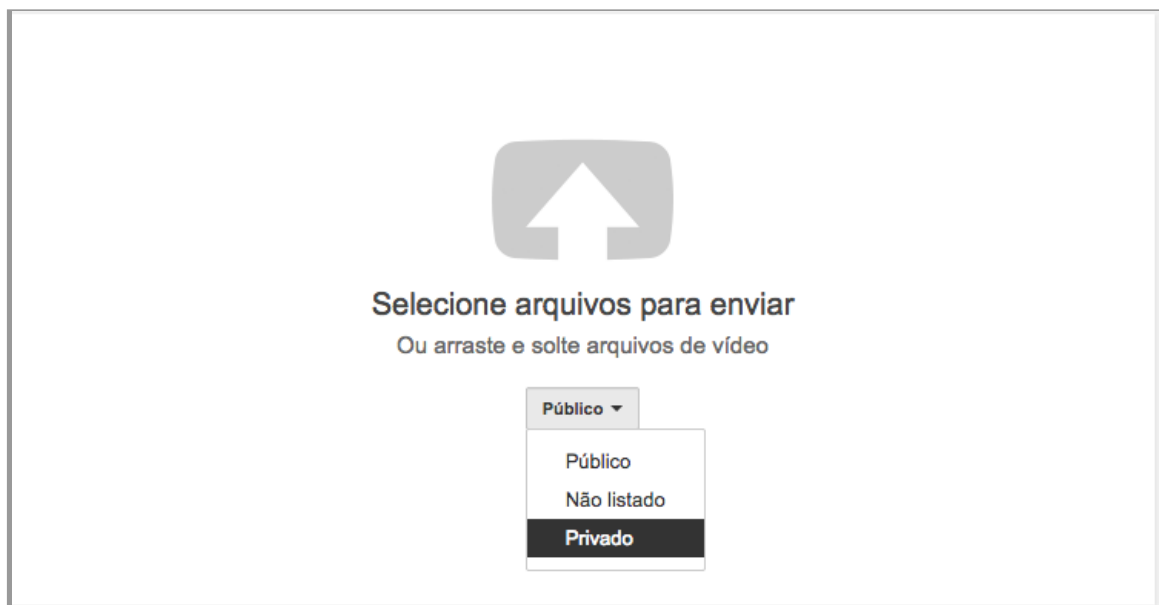


Figura 48 - Recurso "interativo": carregar vídeo. Site youtube.com.

Recurso "interativo: criar vídeo utilizando a câmera do computador



Figura 49 - Recurso "interativo: criar vídeo utilizando a câmera do computador. Site youtube.com.

Recurso "interativo: editor de vídeo

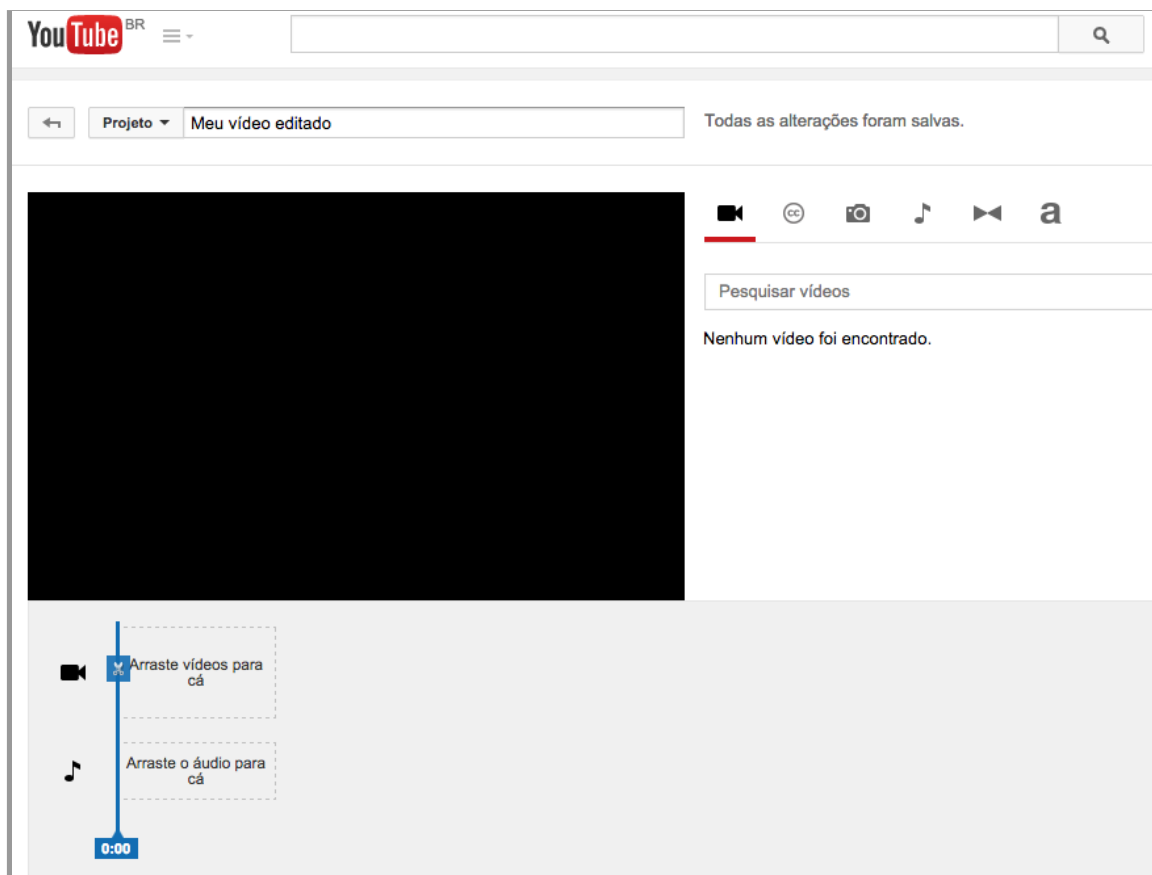



Figura 50 - Recurso "interativo: editor de vídeo. Site youtube.com.

Recurso "interativo": transmitir vídeo ao vivo



Eventos ao vivo: Faça ao vivo!

Seja gravando um show, um evento esportivo, um programa de entrevistas ou apenas a si mesmo, agora você pode transmitir seu evento — ao vivo — diretamente para seu público. [Saiba mais](#)

Ativar streaming ao vivo

Figura 51 - Recurso "interativo": transmitir vídeo ao vivo. Site youtube.com.

Recurso "interativo: inscrever-se em um canal de vídeo

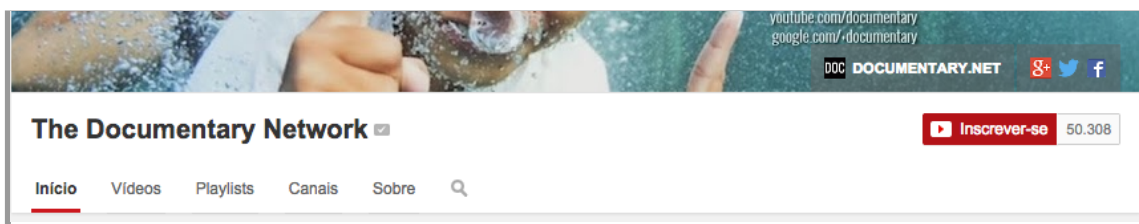


Figura 52 - Recurso "interativo: inscrever-se em um canal de vídeo. Site youtube.com.

Recurso "interativo": Compartilhar em redes sociais, incorporar em uma página da web ou enviar vídeo por e-mail.

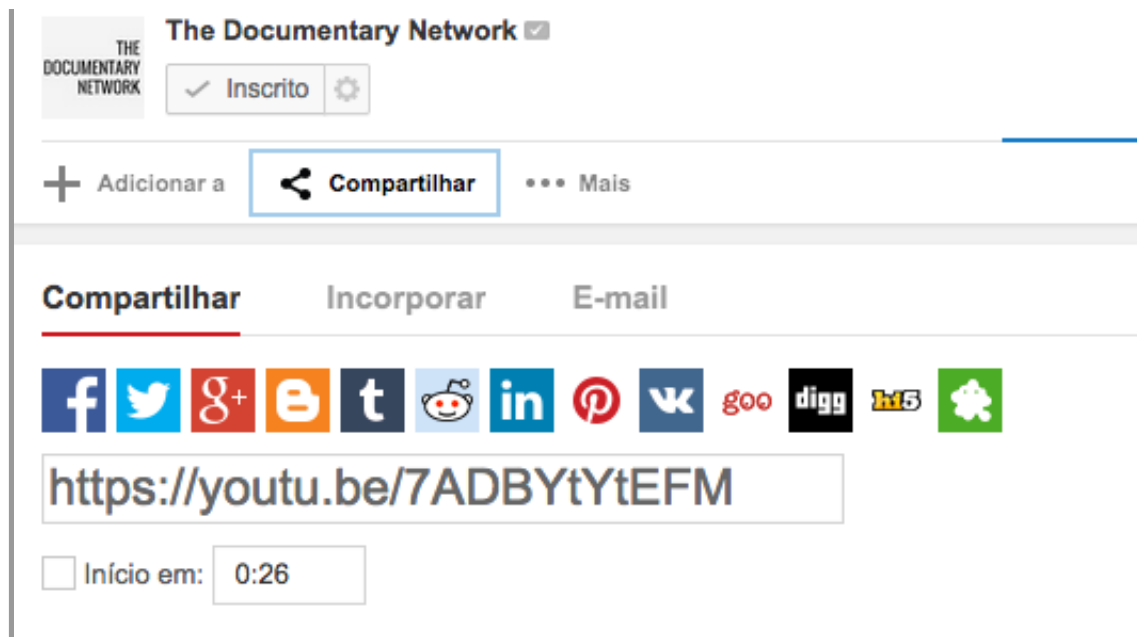


Figura 53 - Recurso "interativo": Compartilhar em redes sociais, incorporar em uma página da web ou enviar vídeo por e-mail. Site youtube.com.

Recurso "interativo": marcar vídeo como "gostei" ou "não gostei"

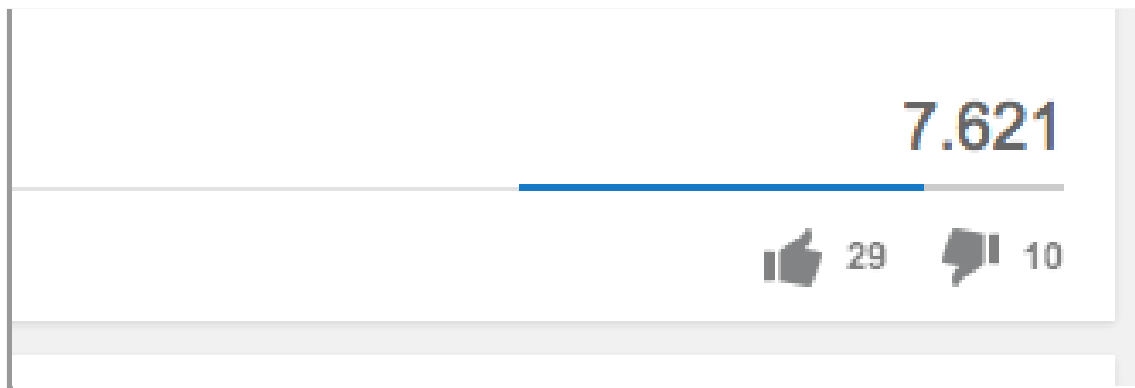


Figura 54 - Recurso "interativo: marcar vídeo como "gostei" ou "não gostei". Site youtube.com.

Recurso "interativo": enviar e responder um comentário

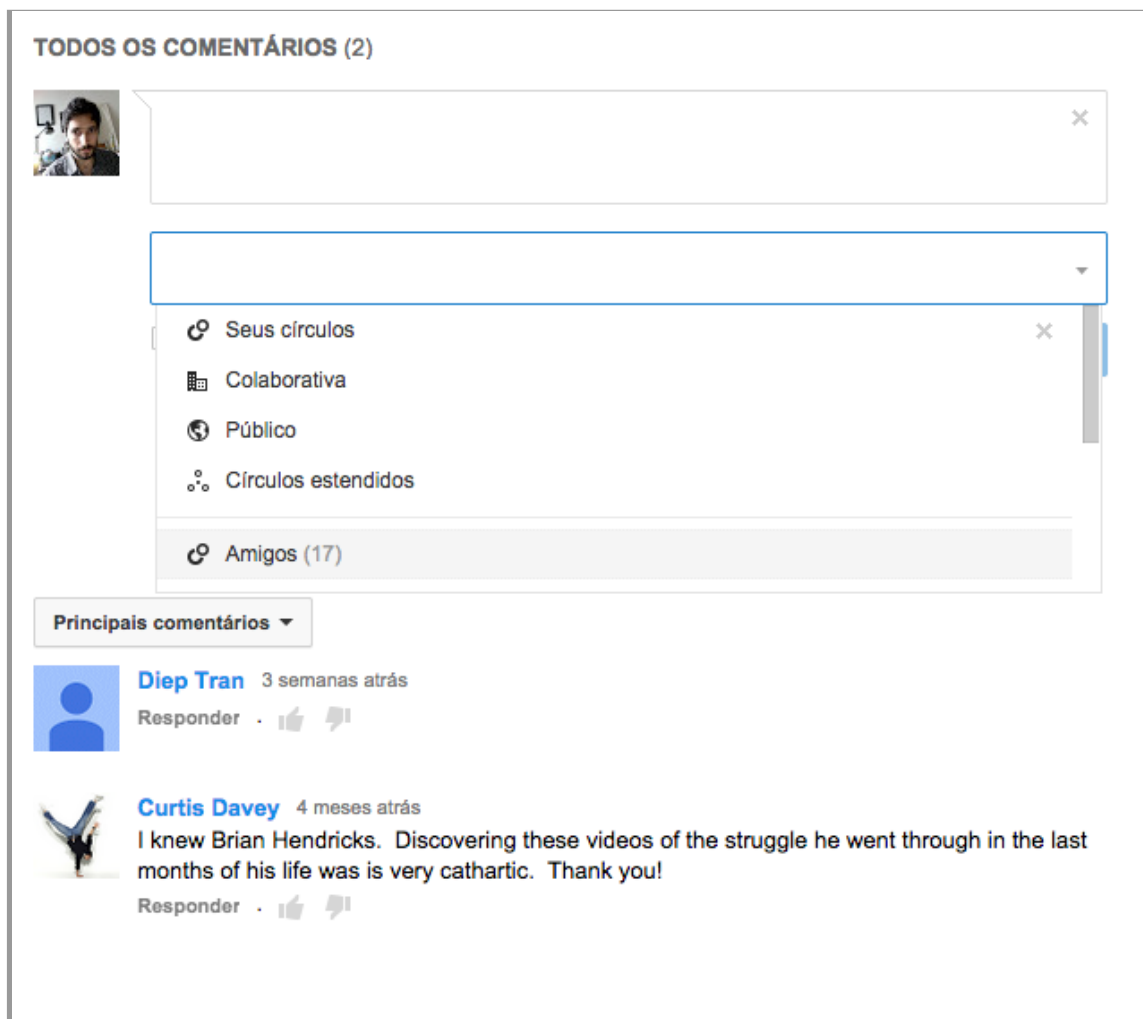


Figura 55 - Recurso "interativo": enviar e responder um comentário. Site youtube.com.

2.2. Privacidade

É possível compartilhar vídeos e comentários de maneira pública e restrita.

3. Rede social WhatsApp

WhatsApp Messenger é um aplicativo de mensagens multiplataforma que permite trocar mensagens pelo celular sem pagar por SMS. Está disponível para smartphones iPhone, BlackBerry, Windows Phone, Android e Nokia. Todas as informações e descrições foram obtidas no site oficial (Sobre o WhatsApp e FAQ): <http://www.whatsapp.com/about/> ; <http://www.whatsapp.com/faq/>

3.1. Sistema de Comunicação: Conversas "privadas" ou em grupo

Recurso "interativo: Enviar mensagem de texto

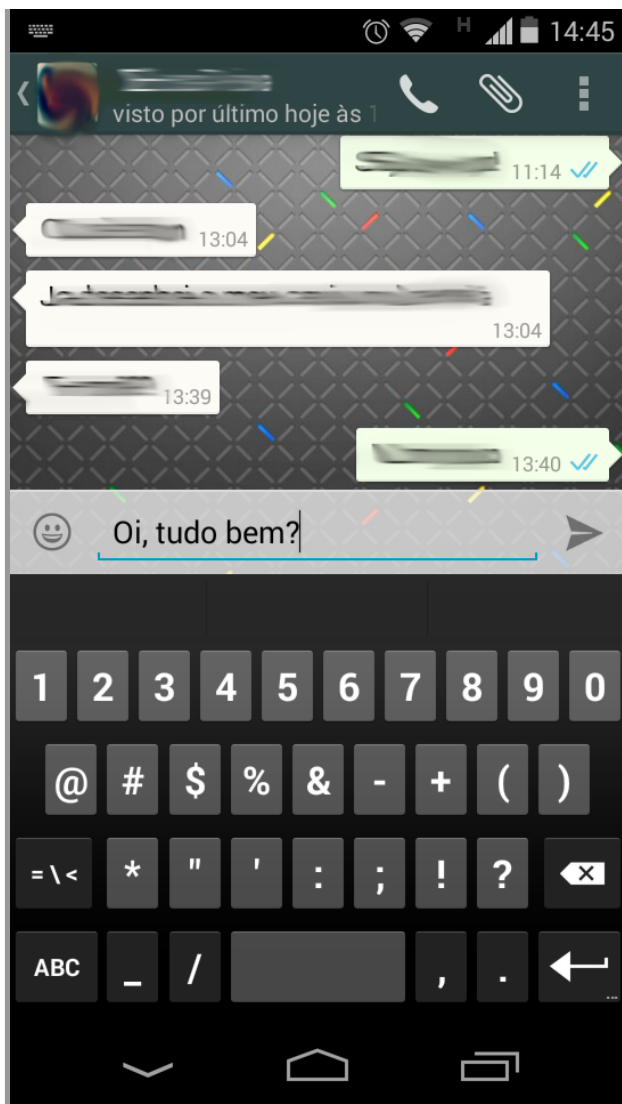


Figura 56 - Recurso "interativo: Enviar mensagem de texto. Tela do aplicativo WhatsApp.

Recurso "interativo: Enviar foto ou vídeo

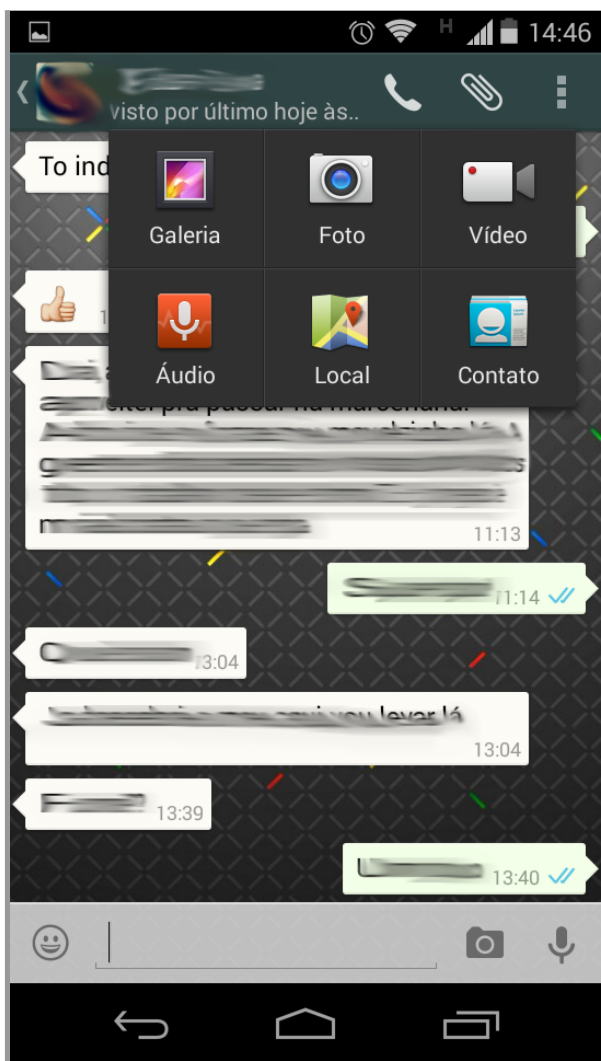


Figura 57 - Recurso "interativo: Enviar foto ou vídeo. Tela do aplicativo WhatsApp.

Recurso "interativo: Enviar mensagem de voz (áudio)

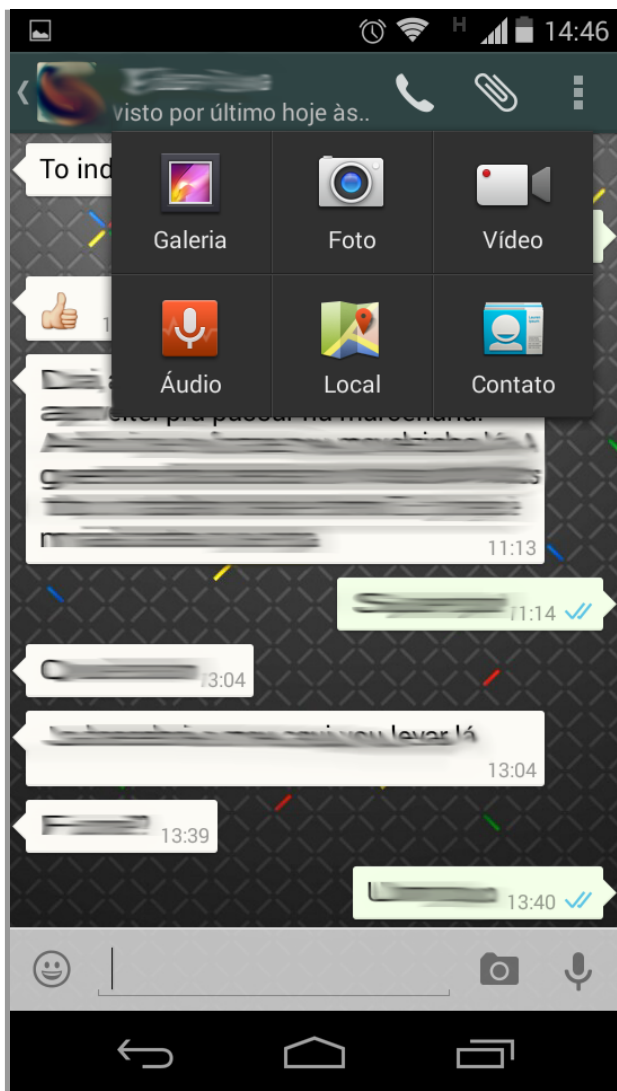


Figura 58 - Recurso "interativo: Enviar mensagem de voz (áudio). Tela do aplicativo WhatsApp.

Recurso "interativo: Enviar localização atual"

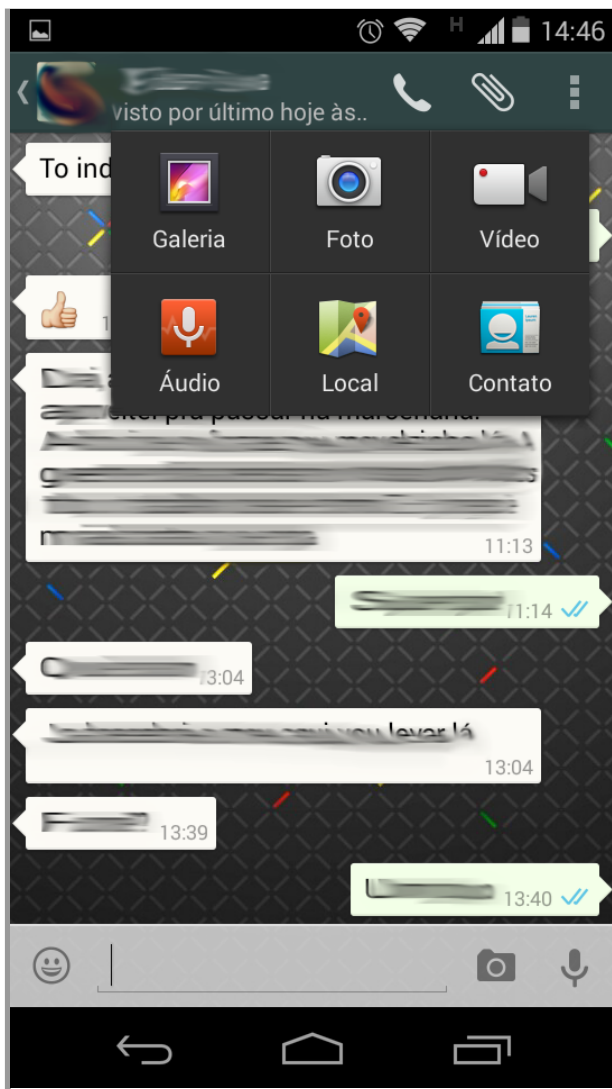


Figura 59 - Recurso "interativo: Enviar localização atual. Tela do aplicativo WhatsApp.

Recurso "interativo: Enviar contato"

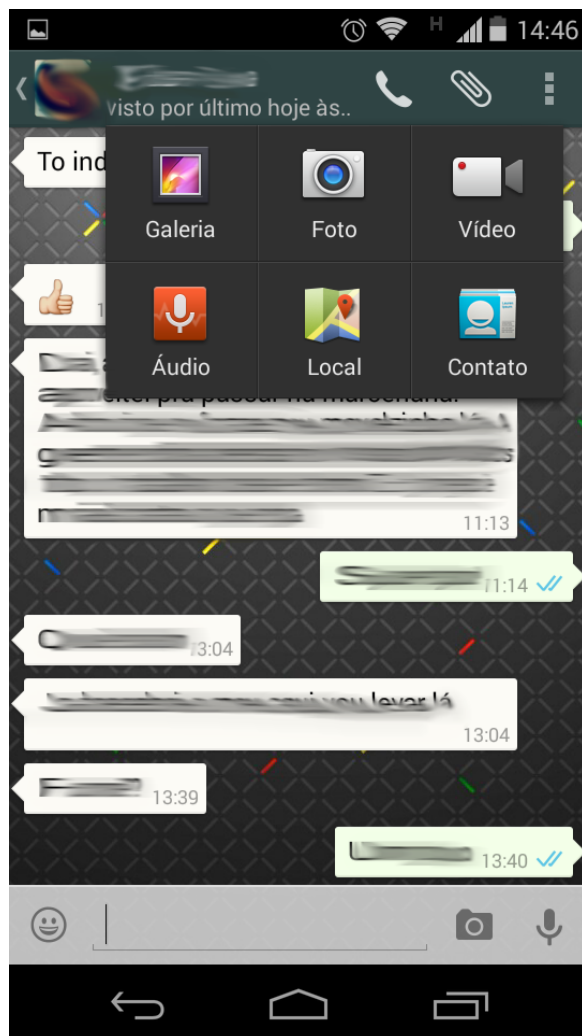


Figura 60 - Recurso "interativo: Enviar contato. Tela do aplicativo WhatsApp.

Recurso "interativo: Enviar figuras (emoticons)"

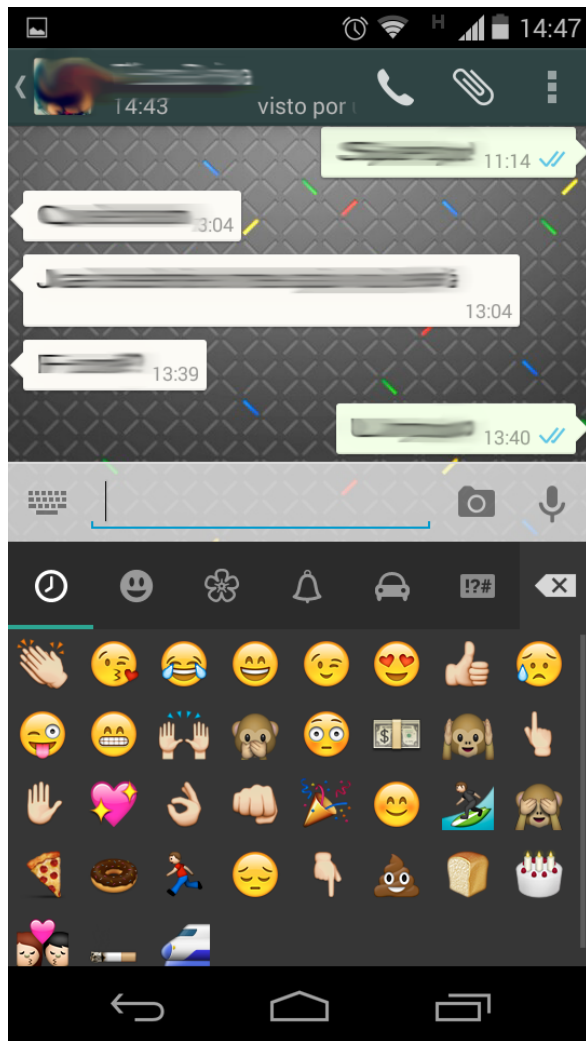


Figura 61 - Recurso "interativo: Enviar figuras (emoticons). Tela do aplicativo WhatsApp.

Recurso "interativo: Enviar conversa por e-mail

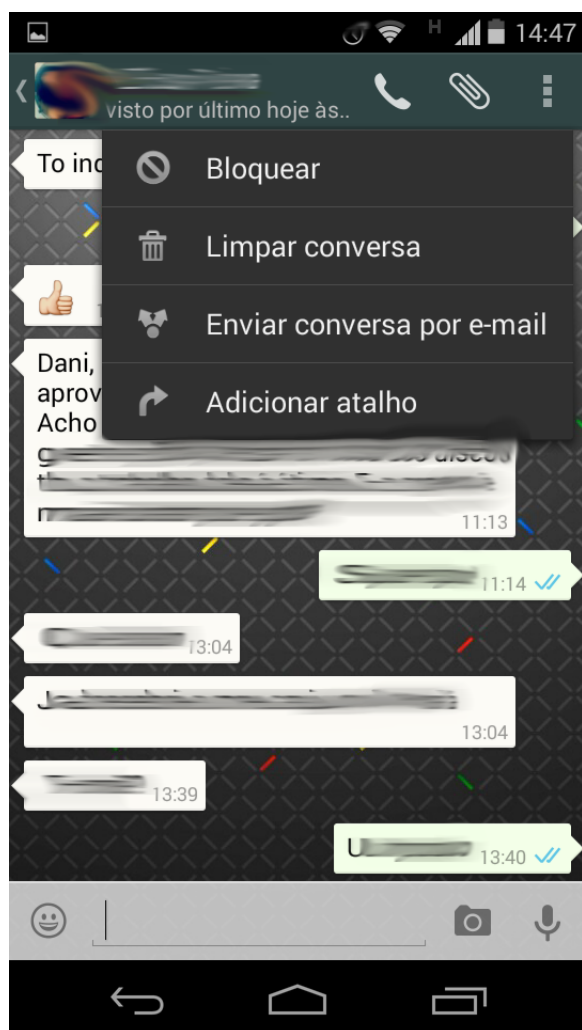


Figura 62 - Recurso "interativo: Enviar conversa por e-mail". Tela do aplicativo WhatsApp.

3.2. Sistema de Comunicação: Ligações

Recurso "interativo: Chamadas de voz "privadas"



Figura 63 - Recurso "interativo: Chamadas de voz "privadas". Tela do aplicativo WhatsApp.

3.3. Privacidade

O compartilhamento é restrito aos participantes das conversas e grupos.

4. Rede social twitter.com

O Twitter é uma rede de informações composta de mensagens com 140 caracteres, conhecidas como Tweets. É uma maneira fácil de ver as novidades sobre assuntos que lhe interessam. O Twitter ajuda você a criar e compartilhar ideias e informações instantaneamente, sem qualquer obstáculo. Todas as informações e descrições foram obtidas no site oficial (Sobre o Twitter): <https://about.twitter.com/pt>; <https://support.twitter.com>

4.1. Sistema de Comunicação: Linha do tempo

Recurso "interativo": Publicar texto com até 140 caracteres ou adicionar fotos (vídeos somente via celular)

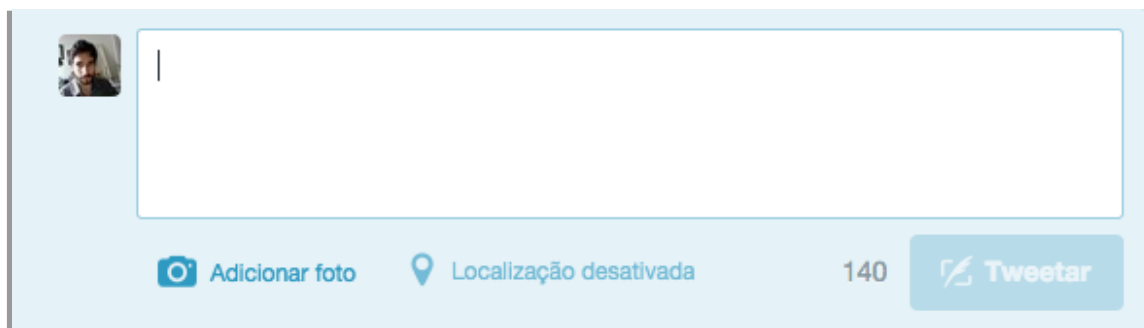


Figura 64 - Recurso "interativo": Publicar texto com até 140 caracteres ou adicionar fotos. Site twitter.com.

Recurso "interativo": Mencionar/marcar pessoas em uma mensagem

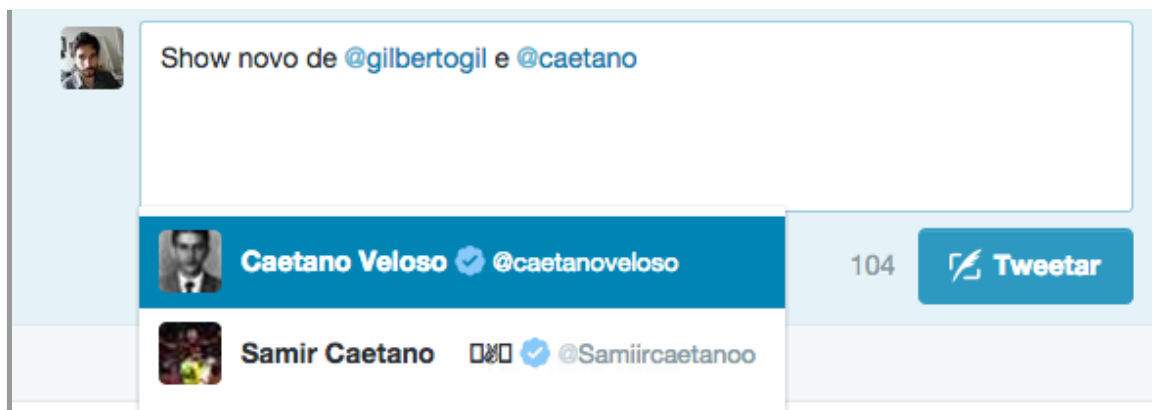


Figura 65 - Recurso "interativo": Mencionar/marcar pessoas em uma mensagem. Site twitter.com.

Recurso "interativo": Adicionar localização



Figura 66 - Recurso "interativo": Adicionar localização. Site twitter.com.

Recurso "interativo": compartilhar um link



Figura 67 - Recurso "interativo": compartilhar um link. Site twitter.com.

Recurso "interativo": Compartilhar postagens



Figura 68 - Recurso "interativo": Compartilhar postagens. Site twitter.com.

Recurso "interativo": Responder postagens

Responder a @plevy ×

 **Pierre Levy** @plevy · 18 de abr
Isaac Asimov previendo el impacto de Internet ln.is/www.youtube.co... via
[@YouTube](#) [especially about education] via [@cowpim](#)

 Adicionar foto  Adicionar localização 116  Tweetar

Figura 69 - Recurso "interativo": Responder postagens. Site twitter.com.

Recurso "interactivo": Curtir postagens



Figura 70 - Recurso "interactivo": Curtir postagens. Site twitter.com.

Recurso "interativo": Seguir pessoas ou páginas

Seguir alguém no Twitter significa que você está assinando os Tweets do usuário como seguidor. As atualizações desse usuário aparecerão na guia Início. Essa pessoa pode enviar Mensagens Diretas.



Figura 71 - Recurso "interativo": Seguir pessoas ou páginas. Site twitter.com.

Recurso "interativo": Adicionar marcador (hashtag)

Um marcador é qualquer palavra ou frase imediatamente precedida pelo símbolo #. Quando você clicar em um marcador, verá outros Tweets contendo a mesma palavra-chave ou tópico.



Figura 72 - Recurso "interativo": Adicionar marcador (hashtag). Site twitter.com.

4.2. Sistema de Comunicação: Mensagem direta "privada" ou em grupo

Mensagens Diretas são mensagens privadas enviadas de um usuário do Twitter para outro. Você pode usar Mensagens Diretas para ter conversas privadas com um ou mais usuários.

Recurso "interativo": Publicar texto com até 140 caracteres ou adicionar fotos (vídeos somente via celular) na linha do tempo

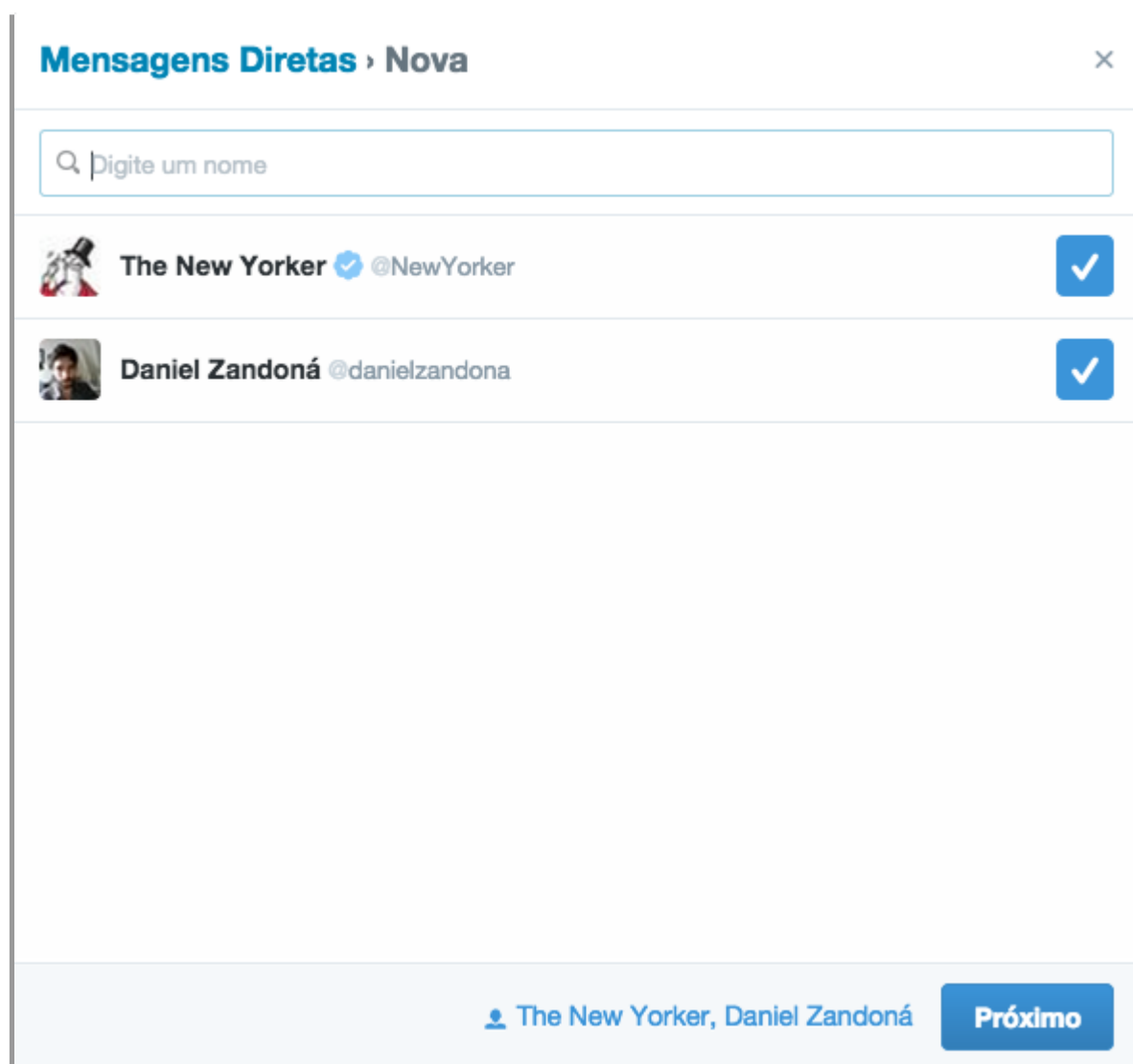


Figura 73 - Recurso "interativo": Publicar texto com até 140 caracteres ou adicionar fotos. Site twitter.com.

4.3. Privacidade

Mensagens na linha do tempo são compartilhadas apenas de forma pública.

ANEXO II

TRANSCRIÇÃO DAS ENTREVISTAS

Transcrição da entrevista nº1

Pergunta 1: Quem administra é uma equipe interna ou empresa contratada? porque esta opção?

Existe uma empresa contratada que realiza a execução do trabalho diário de atualização das mídias sociais. Porém todo o conteúdo é produzido em conjunto com equipe interna da ONG que conta com duas designers e cinco jornalistas; geralmente os integrantes mais envolvidos nas redes sociais são três jornalistas e duas designers. O trabalho acontece através de reuniões periódicas entre todos os envolvidos, onde se discutem pautas, sugestões e aprovação do conteúdo.

Existe certa autonomia para resposta de questões relacionadas ao dia a dia das atividades como ações e cursos do instituto, porém, por tratar-se de um perfil institucional, todas as questões menos triviais são discutidas e aprovadas internamente.

O grupo está constantemente a par e envolvido nas conversas em andamento nas diversas redes sociais na internet.

Pergunta 2: Quais redes sociais geram mais mobilização para vocês e porque?

Facebook é a rede social com maior impacto pelo número de participantes e porque se torna um ponto de convergência entre outras redes. Youtube e twitter também possui importância na estratégia de comunicação.

Não utilizamos whatsapp porque é mais difícil mediar a comunicação. Há o problema de utilizar o canal para interesse individual, propagandas, ofensas, etc. Mas há intenção de usar a ferramenta no futuro.

Os indicadores principais são as curtidas na página, número de visualizações e número de interações. As curtidas na página não representam engajamento constante. Muitas pessoas curtem a página, mas não tem acesso ao conteúdo ou interação posteriormente. O número de visualizações e de conversas que se desenvolvem a partir de uma postagem é um indicador de maior qualidade.

A média de visualização das postagens no facebook está em torno de 20% das pessoas que curtem a página.

Cada rede tem seu formato e é preciso saber se comunicar de acordo com suas possibilidades. Não há uma regra a ser aplicada a todas. Todas as mídias tem seu espaço e não vejo as redes sociais eliminando as outras mídias, até porque ainda demonstram muita importância.

É possível perceber a mobilização "offline" se refletindo no perfil da instituição na internet. As pessoas pesquisam e então podem se engajar e compartilhar uma atividade ou ação. A dinâmica está mais para uma convergência das diversas mídias e entender a comunicação, não mais como separadas pelo mundo "online" e "offline", mas como um campo unificado.

A experiência em administrar grupos/comunidades nas redes sociais está relacionada à projetos e atividades de educação em andamento na instituição. Procura-se estimular a participação, mas o grupo, quando ativo, possui dinâmica própria. Os grupos tem suas regras; suas etiquetas. A quebra destes códigos alteram a dinâmica de participação e interação.

Pergunta 3: Como acontece a interação da ONG com as pessoas e vice-versa?

A ONG gera a interação através do conteúdo publicado com imagem, vídeo e texto, mas não responde todas as mensagens. Deixa que a conversa aconteça. É comum as pessoas irem se somando à conversação.

Maior interação acontece à respeito dos cursos, inscrições, atividades e projetos da instituição sendo que grande parte das interações acontecem por mensagens privadas.

A comunicação se inicia com a mensagem para "muitos", mas cada pessoa que interage com a página quer ser respondida individualmente. O número e a frequência de interações faz com que as pessoas se tornem conhecidas pelos funcionários e, eventualmente, até se conheçam pessoalmente em algum evento ou atividade. É uma relação que pode acontecer.

No caso da campanha contra a derrubada do estatuto do desarmamento, aconteceram casos de insultos graves à página por parte de pessoas que não concordavam com a posição do instituto. Neste caso, a equipe procurou se comunicar de forma clara, apresentando a posição da ONG sobre o assunto, mas de forma geral, estimulando as pessoas à se apropriarem da discussão e desenvolver a conversa mesmo que publicando opiniões contrárias. Interferia, apenas em alguns casos, com a exclusão de mensagens ofensivas.

Fazer consultas na rede não é uma prática comum, a não ser que seja uma questão muito específica onde os dados poderão ser usados na sequência.

Para estimular a interação, em primeiro lugar a imagem. Conteúdo com humor é muito bem aceito pelo público da página e pelos brasileiros em geral. Vídeo também é muito bem aceito. Usar apenas texto não é bem aceito.

Pergunta 4: Sobre as conversas, existe o hábito de responder as interações em tempo real?

Grande parte das comunicações acontecem individualmente. A comunicação pode se iniciar com uma mensagem para "muitos", mas cada pessoa interage com a página individualmente através de mensagens diretas públicas ou privadas. Essa dinâmica torna frequente a conversa do tipo um pra um.

A intenção é responder no menor tempo possível para estabelecer conversas de forma síncrona. Porém, como se trata de perfil institucional, alguns assuntos podem precisar de consenso do grupo. Existe uma mobilização para que estes tipos de questões sejam discutidas o mais breve possível.

Pergunta 5: Duas características mudaram com a comunicação pela internet: representação da presença e possibilidade de múltiplas conversas com interações simultâneas.

- a. Sobre a presença, entende que é possível estabelecer conexão mesmo usando um sistema de comunicação pela internet? Quais pontos acha que ajuda e quais atrapalham?**
- b. Em caso de múltiplas conversas, acha importante manter a atenção à uma única interação ou costuma dividir a atenção para responder a todos? como você lida com isso?**

Entende que existe uma fragmentação da presença e costuma fazer as atividades simultaneamente, mas que é possível se manter inteiro em cada uma destas atividades fragmentadas. Acredita ser possível "ter presença" utilizando sistemas de comunicação pela internet, até pelo fato de que nem sempre no face a face presencial as pessoas estão verdadeiramente presentes ou "inteiras".

Experiência com público jovem mostra que estão totalmente integrados com esta tecnologia. A separação entre real e virtual faz pouco sentido para esse público. Conseguem estar "fragmentados", porém dedicados às diversas atividades e comunicações em que participam simultaneamente.

Pergunta 6: É usada algum tipo de rede social interna para trabalho?

Não até o momento. É utilizado o e-mail para comunicação interna e realização de projetos, mas a instituição pretende implementar internamente algum tipo ferramenta de comunicação que se aproxime da interação das redes sociais.

Transcrição da entrevista nº2

Pergunta 1: Quem administra é uma equipe interna ou empresa contratada? porque esta opção?

A comunicação é interna e composta por três pessoas: uma diretora, uma coordenadora e uma analista. A equipe trabalha na comunicação interna e externa, mas alguns serviços são contratados como a assessoria de imprensa e algumas campanhas de comunicação.

Todos da equipe de comunicação tem autonomia para interagir, responder dúvidas, encaminhar mensagens, etc.

Pergunta 2: Quais redes sociais geram mais mobilização para vocês e porque?

A rede social que gera maior mobilização é o facebook, apesar do número de seguidores do twitter ser maior. O twitter tem mais seguidores porque o número aumenta de forma espontânea e muito rápida. Há dias com 50 a 60 novos seguidores, mas pode-se duvidar que muitos cheguem a ler a linha do tempo porque as mensagens e a paginação "correm" muito rápido. Qualitativamente, é melhor os 5000 que estão no facebook do que os 8000 que estão no twitter.

Os indicadores são as curtidas, compartilhamentos, mas também são gerados os relatórios do próprio facebook que permitem saber a origem dos acessos e as principais ações dos participantes da página. O relatório permite saber quantas pessoas visualizaram uma postagem, incluindo as pessoas que viram o conteúdo a partir de uma "curtida" ou encaminhamento do conteúdo da página. Por exemplo, é muito bom quando nosso diretor compartilha ou "marca" algum conteúdo da página em seu perfil pessoal porque ele tem muitos seguidores e a visibilidade aumenta muito. O alcance é muito grande quando muitas pessoas adicionam ou "marcam" outras pessoas numa publicação.

Atualmente a instituição tem apostado nas redes sociais, em relação à mídia tradicional, porque a repercussão pode ser muito maior do que uma nota num jornal com pouca visibilidade. O conteúdo é produzido com foco nas redes sociais e impulsionado através de anúncios pagos que permitem segmentar a audiência. Geralmente o resultado destes anúncios

tem um bom custo benefício. É possível medir o resultado através de ferramentas de análise que remetem aos acesso do site da ONG e outras redes sociais como o youtube.

A mídia tradicional, através da assessoria de imprensa, pode ajudar a fortalecer a imagem institucional; chegar ao conhecimento do grande público e atrair investidores e parceiros para a causa. A rede social é mais voltada ao engajamento do público que acompanha o trabalho do CDI no dia a dia. Mesmo nos veículos de comunicação tradicionais, uma nota na versão digital do jornal pode ter mais repercussão do que na versão impressa. Desta forma, a rede social apóia o que foi noticiado nos jornais.

Utilizamos grupos fechados para ter maior aproximação com beneficiários de projetos específicos. Como exemplo, recentemente houve um projeto em que os jovens puderam pensar soluções para os problemas de sua comunidade através do desenvolvimento de um aplicativo para celular. O projeto teve duração de 1 ano e participação de 2000 alunos com idade de 12 a 26 anos em todo o estado do Rio de Janeiro. O papel da ONG nesta comunidade foi estimular os jovens a participarem das oficinas de seleção, apresentando suas idéias de forma clara e viável para uma banca. Observa-se a necessidade do estímulo constante à comunidade para que aconteça a interação entre os participantes. Após a premiação dos vencedores ainda se viu muitas mensagens na página com a troca de fotos, vídeos e comentários do evento, mas após alguns dias a comunidade perdeu força.

Pergunta 3: Como acontece a interação da ONG com as pessoas e vice-versa?

Geralmente a página não gera muitos comentários. Já tentou-se fazer perguntas abertas ao público, mas foram poucas as respostas. A página ainda não consegue gerar este tipo de interação, ao contrário da página do nosso diretor. Pode-se pensar que seja pelo fato de ser um perfil pessoal. A mesma mensagem na página do CDI e no perfil pessoal podem gerar reações muito diferentes. No perfil pessoal do fundador (a) da ONG observa-se uma grande quantidade de elogios e mensagens de incentivo e reconhecimento. O público pode ter uma maior interação com um perfil pessoal porque acredita estar falando com a pessoa, mas pode acontecer de que, nem sempre, é a própria pessoa que está se comunicando através daquele canal.

Há alguns temas distribuídos dentro da área de comunicação. Existe conteúdo próprio (divulgação de atividades, resultados de projeto, etc), divulgação de conteúdo relacionado à negócios sociais com uso da tecnologia e conteúdo relacionado à educação, também enfatizando o suporte da tecnologia da informação.

Os assuntos de maior interesse são aqueles que apresentam soluções para melhorar problemas e tragam algum tipo de benefício para a sociedade.

Em geral, o público elogia, curte, compartilha, etc. As conversas são mais frequentes no caso de dúvidas sobre a participação em projetos e atividades da instituição, mas muitas vezes quando querem se comunicar, as pessoas costumam enviar mensagens privadas; não publicam na página. Pode-se dizer que a comunicação é um pouco passiva, mas entendemos que pode influenciar as pessoas na medida em que elas tomam contato com a informação e a página pode fomentar o empreendedorismo com impacto social e a solidariedade. Pode-se considerar um trabalho de conscientização e o retorno em forma de comentários imediatos pode não ser significativo. Ainda não foi possível investir maiores recursos em campanhas que estimulam a interação, mas através de pequenas experiências neste sentido, observa-se que pode ser interessante trabalhar situações ligadas à realidade das pessoas ou grupos. Desta forma elas podem se sentir participantes e podem se ver como parte do grupo.

A comunicação utilizando somente o texto não funciona. Nunca se publica algo que tenha somente texto porque ninguém lê. A imagem faz o papel de atrair a atenção para a leitura do que está na mensagem, por isso, geralmente publicamos textos curtos com uma imagem de impacto. Vídeos também funcionam bem, mas são melhores quando tem curta duração.

Em relação às críticas na página, algumas pessoas acabam fazendo desabafos sobre a situação social, política e econômica do país. Também acontece a publicação de propagandas e mensagens de interesse comercial na página da instituição. A posição da ONG é deixar estes comentários desde que não hajam frases ofensivas ou atrapalhe o propósito de discutir soluções para problemas sociais.

Pergunta 4: Sobre as conversas, existe o hábito de responder as interações em tempo real?

Quando uma mensagem privada é recebida, costuma-se responder de imediato e dar encaminhamento ao assunto. Geralmente as conversas são do tipo um pra um. As postagens na página da instituição podem ser consideradas de um pra todos porque não geram muitos comentários diretos.

Pergunta 5: Duas características mudaram com a comunicação pela internet: representação da presença e possibilidade de múltiplas conversas com interações simultâneas.

- a. Sobre a presença, entende que é possível estabelecer conexão mesmo usando um sistema de comunicação pela internet? Quais pontos acha que ajuda e quais atrapalham?**
- b. Em caso de múltiplas conversas, acha importante manter a atenção à uma única interação ou costuma dividir a atenção para responder a todos? como você lida com isso?**

O avanço tecnológico permite aproximar a representação da presença. Em ferramentas de video conferência se torna muito próximo porque permite observar os sentidos e gestuais da outra pessoa durante a conversa. Mas não substitui, até por dificuldades da própria tecnologia (problemas na conexão, operação, etc) e pelo fato de ainda termos uma geração que não cresceu com estas tecnologias. As ameaças à comunicação que acontecem no face a face presencial são muito maiores do que através de dispositivos textuais. Por outro lado, as gerações mais novas tendem a estar mais familiarizadas com as novas representações da presença. Mas mesmo no caso de dispositivos textuais, seria possível ter o sentimento de presença quando se recebe uma mensagem de uma pessoa próxima.

Particularmente, costumo concentrar a atenção numa só conversa ou atividade específica; não consigo dividir a atenção. Pode ser uma questão pessoal, porque observo que há pessoas que conseguem manter mais de uma conversa ou atividade ao mesmo tempo. Na experiência com os adolescentes beneficiários da ONG percebe-se que mantém mais de uma comunicação e fazem muitas atividades ao mesmo tempo. Pode ser uma questão da dinâmica contemporânea onde as coisas precisam acontecer no momento atual; com rapidez e urgência.

Pergunta 6: É usada algum tipo de rede social interna para trabalho?

Não há implementado, de maneira institucionalizada, qualquer tipo de rede social para o trabalho interno. Existem apenas os grupos com os beneficiários de projetos específicos.

Transcrição da entrevista nº3

Pergunta 1: Quem administra é uma equipe interna ou empresa contratada? porque esta opção?

As redes sociais são administradas internamente. A equipe é composta por uma coordenadora, três estagiários e voluntários. A produção do conteúdo e material para divulgação da página é desenvolvido internamente. Somente em duas ocasiões as redes sociais foram administradas em conjunto com agência ou pessoa externa à ONG. Ambas aconteceram no desenvolvimento de campanhas pontuais para promover a página da instituição.

Há um planejamento anual para definir a estratégia das redes sociais e a equipe tem autonomia para as conversas. As pessoas envolvidas na comunicação voltam a se reunir sempre que surge um assunto mais delicado na interação com os seguidores da página.

Pergunta 2: Quais redes sociais geram mais mobilização para vocês e porque?

Apesar de observarmos que está em declínio - muita gente não está mais usando, principalmente os mais jovens - o facebook ainda é a rede que gera mais mobilização. Temos muitos adolescentes voluntários que participam da recreação no hospital e em algumas conversas que temos com eles, dizem que o facebook é "chato e careta"; "coisa pra minha mãe". Argumentam que, se colocam algo no facebook, as mães irão ver e isso não acontece no twitter onde a maioria das mães não sabe mexer. Muitos adolescentes usam o twitter pra conversar.

Gostaríamos muito de analisar as estatísticas, mas ainda não é possível pela falta de recursos. O indicador hoje é o número de curtidas e compartilhamentos da página. Existe alguns horários em que a página fica mais dinâmica como na hora do almoço e no fim de tarde. Se publicarmos no meio da tarde provavelmente não terá nenhuma curtida.

As redes sociais na internet não representam importância maior em relação às mídias tradicionais, mas elas convivem e se complementam. O espaço para ONGs é muito pequeno nas mídias tradicionais então usamos as redes sociais pra trabalhar os assuntos que não tem

espaço nestas mídias, mas não deixamos de valorizar as mídias tradicionais. Na ocasião em que a ONG entrou na lista das 500 ONGs mais influentes do mundo, a notícia saiu nos principais jornais e revistas como Estado de SP e Exame. Isso é importante pra reforçar a credibilidade do que falamos no dia a dia, então podemos compartilhar em nossas redes.

A ONG administra duas comunidades. Um grupo para os voluntários em atividade nos projetos e outro para as unidades da instituição no Brasil. O grupo que integra os voluntários não conta com muita participação e a idéia seria colocar uma pessoa para incentivar a interação. Não há, hoje, uma comunidade com os beneficiários dos projetos, mas observamos que a popularização dos smartphones permitiu o acesso à internet e às redes sociais a um número grande de pessoas. Isso não acontecia há um ano atrás.

Pergunta 3: Como acontece a interação da ONG com as pessoas e vice-versa?

Em geral, o diálogo nos perfis, tanto no facebook como no twitter, podem ser considerados como de uma via só. A ONG comunica suas mensagens e as pessoas respondem com muitos elogios, agradecimentos, desejando boa sorte pela identificação com o trabalho. Há também o recebimento de mensagens privadas sobre dúvidas sobre voluntariado, doações, entre outras. Em geral são conversas curtas, que demandam uma ou duas respostas.

Como o fundador (a), tem uma figura muito forte; muito presente e muitos acham que é ele que está conversando nas redes sociais. As pessoas acham que estão falando diretamente com ele então acontece muito de misturar a instituição com a pessoa.

Sobre a interação na página, o facebook tem alguns recursos avançados que permitem fazer pesquisas; perguntas, mas isso nunca funcionou apesar de algumas tentativas. O que funciona é foto. As pessoas gostam de ver fotos no facebook, principalmente fotos de crianças. Uma campanha recente fez muito sucesso com aproximadamente 100 mil compartilhamentos na página. Pode ter acontecido porque une a imagem da pessoa (Selfie) com o objetivo de ajudar a instituição. Mexe um pouco com a questão de que, nas redes sociais, as pessoas querem aparecer um pouco. A publicação de texto (sem imagens) não promove adesão e estes devem ser curtos porque o público geralmente não lê. O retorno para a publicação de vídeos também

é baixo. Pode ser que o público tenha preguiça de ficar "preso" assistindo por 1 ou 2 minutos. Por outro lado, os vídeos de 15 segundos publicados no Instagram acabam funcionando mais.

Trabalha-se somente com fotos do arquivo da ONG e de fotógrafos profissionais que cedem suas fotos. São fotos próprias e percebe-se que as que mais chamam atenção são aquelas com as crianças ou então quando compartilha-se fotos em que aparecem os voluntários. "Fará muito sucesso, com maior número de curtidas e compartilhamentos, porque as pessoas estão se vendo e elas gostam disso".

Um ponto, em relação ao nosso público, é que os beneficiários também estão nas redes sociais. Achava-se que o público seria formado apenas por pessoas em geral como voluntários, simpatizantes da ONG, apoiadores, etc. A estratégia para se comunicar com estes diferentes públicos é pensar na linguagem da rede social e não nos tipos de públicos.

Aconteceram críticas à página numa ocasião onde foi divulgada uma postagem incentivando o aleitamento materno. Houve um comentário péssimo alegando que há muito incentivo, mas o aleitamento não é bom para a mulher porque ela se sente agredida e é uma experiência péssima. A partir do comentário, iniciou-se uma discussão entre outras pessoas seguidoras da página e a posição da ONG foi deixar a discussão acontecer sem interferir, mas houve um consenso em evitar o assunto no futuro.

Outro caso que não agrada são as pessoas que tentam usar a página para fazer propaganda. Neste caso a postura da ONG é interferir e ocultar estas postagens e comentários.

Pergunta 4: Sobre as conversas, existe o hábito de responder as interações em tempo real?

O tipo de conversa mais comum não é em tempo real pela questão dos horários de publicação. Muitas mensagens são enviadas à noite; horário em que a equipe não está disponível. Em muitos casos, quando disponível, a resposta é dada na hora, mas não é a forma mais comum.

A forma de comunicação mais comum é de um pra um. São respostas à elogios, dúvidas e sugestões.

Pergunta 5: Duas características mudaram com a comunicação pela internet: representação da presença e possibilidade de múltiplas conversas com interações simultâneas.

- a. **Sobre a presença, entende que é possível estabelecer conexão mesmo usando um sistema de comunicação pela internet? Quais pontos acha que ajuda e quais atrapalham?**
- b. **Em caso de múltiplas conversas, acha importante manter a atenção à uma única interação ou costuma dividir a atenção para responder a todos? como você lida com isso?**

Utiliza-se a comunicação por video conferência para falar com as pessoas que trabalham na ONG em todo o Brasil e fora do país. Nem todos se conhecem presencialmente, mas funciona muito bem. Já para os voluntários que estão em contato com o trabalho do dia a dia, a comunicação pela internet não funciona porque acaba sendo pouco estimulante e a interação presencial se faz necessária.

Pessoalmente, tenho dificuldade em dar atenção à várias conversas ao mesmo tempo, apesar de fazer de vez em quando. Se isto acontece, minha concentração acaba se dividindo. Em geral, quando a conversa é por video conferência ou por voz, a necessidade de concentração é maior do que quando se comunica por mensagem de texto. Percebe-se que as pessoas mais novas da equipe costumam realizar diversas atividades e manter mais de uma conversa ao mesmo tempo com maior frequência.

Pergunta 6: É usada algum tipo de rede social interna para trabalho?

O grupo formado pelas unidades da ONG, no Brasil, é um grupo fechado e usado para trabalho. É muito utilizado na comunicação interna e para atividades de projetos. Por exemplo, as assistentes sociais utilizam muito para compartilhar informações de trabalhos como notícias e projetos de interesse do grupo.