O aspecto relacional das interações na Web 2.0[1]

Alex Primo[2]
Universidade Federal do Rio Grande do Sul
alex.primo@terra.com.br

Resumo: *A Web 2.0 é a segunda geração de serviços na rede, caracterizada por ampliar as formas de produção cooperada e compartilhamento de informações online. Certamente a Web 2.0 tem um aspecto tecnológico fundamental. Mas não se reduz a isso. Este artigo busca, a partir de uma perspectiva relacional, questionar quais são os atores e que forma têm suas interações na Web 2.0. Para este estudo, interações em blogs, na Wikipédia, no Flickr, no del.icio.us e no Orkut são analisadas.*

Palavras-chave: *Interação; Web 2.0; Relacionamento*

Ao fazer citações deste artigo, utilize esta referência bibliográfica:

PRIMO, Alex . O aspecto relacional das interações na Web 2.0. E- Compós (Brasília), v. 9, p. 1-21, 2007..

Introdução à Web 2.0

A Web 2.0[3] é a segunda geração de serviços online e caracteriza-se por potencializar as formas de publicação, compartilhamento e organização de informações, além de ampliar os espaços para a interação entre os participantes do processo. A Web 2.0 refere-se não apenas a uma combinação de técnicas informáticas (serviços Web, linguagem Ajax, Web *syndication*, etc.), mas também a um determinado período tecnológico, a um conjunto de novas estratégias mercadológicas e a processos de comunicação mediados pelo computador. Este artigo dedicar-se-á a esta última dimensão, sem que se possa descartar a inter-relação entre todas aquelas listadas.

A Web 2.0 tem repercussões sociais importantes, que potencializam processos de trabalho coletivo, de troca afetiva, de produção e circulação de informações[4], de construção social de conhecimento apoiada pela informática. São

[1] Trabalho apresentado na XXIX Intercom (Brasília, DF), no NP Tecnologias da Informação e da Comunicação.
[2] Doutor em Informática na Educação; Professor de Comunicação Social da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), em Porto Alegre, RS, Brasil.
[3] O termo, que faz um trocadilho com o tipo de notação em informática que indica a versão de um software, foi popularizado pela O'Reilly Media e pela MediaLive International como denominação de uma série de conferências que tiveram início em outubro de 2004 (O'Reilly, 2005).
[4] O que seria chamado por Hardt e Negri (2005) de trabalho imaterial ou uma produção biopolítica.

essas formas interativas, mais do que os conteúdos produzidos ou as especificações tecnológicas em jogo, que serão aqui discutidas.

Segundo O'Reilly (2005), não há como demarcar precisamente as fronteiras da Web 2.0. Trata-se de um núcleo ao redor do qual gravitam princípios e práticas que aproximam diversos sites que os seguem. Um desses princípios fundamentais é trabalhar a Web como uma plataforma, isto é, viabilizando funções online que antes só poderiam ser conduzidas por programas instalados em um computador. Porém, mais do que o aperfeiçoamento da "usabilidade", o autor enfatiza o desenvolvimento do que chama de "arquitetura de participação": o sistema informático incorpora recursos de interconexão e compartilhamento. Por exemplo, nas redes *peer-to-peer* (P2P), voltadas para a troca de arquivos digitais, cada computador conectado à rede torna-se tanto "cliente" (que pode fazer *download* de arquivos disponíveis na rede) quanto um "servidor" (oferta seus próprios arquivos para que outros possam "baixá-lo"). Dessa forma, quanto mais pessoas na rede, mais arquivos se tornam disponíveis. Isso demonstra, segundo O'Reilly, um princípio chave da Web 2.0: os serviços tornam-se melhores quanto mais pessoas o usarem.

Se na primeira geração da Web os sites eram trabalhados como unidades isoladas, passa-se agora para uma estrutura integrada de funcionalidades e conteúdo. Logo, O'Reilly destaca a passagem da ênfase na publicação (ou emissão, conforme o limitado modelo transmissionista) para a participação: blogs com comentários e sistema de assinaturas em vez de *home-pages* estáticas e atomizadas; em vez de álbuns virtuais, prefere-se o Flickr[5], onde os internautas além de publicar suas imagens e organizá-las através de associações livres, podem buscar fotos em todo o sistema; como alternativas aos diretórios, enciclopédias online e jornais online, surgem sistemas de organização de informações (del.icio.us[6] e Technorati[7], por exemplo), enciclopédias escritas colaborativamente (como a Wikipédia[8]) e sites de webjornalismo participativo[9] (como Ohmy News[10], Wikinews[11] e Slashdot[12]).

A progressão geométrica do número de blogs é uma recorrente ilustração da Web 2.0. Muito embora a imprensa insista em descrevê-los com meros diários online, reduzindo-os a uma ferramenta de publicação individual e de celebração do ego, os blogs transformaram-se em um importante espaço de conversação (Primo e Smaniotto, 2006). Os blogs tampouco podem ser analisados a partir de uma perspectiva massiva. Poucos são aqueles que possuem milhares ou até mesmo milhões de leitores. Entretanto, não se pode concluir que trata-se de meio de pouca importância no cenário midiático. Através dos blogs, pequenas redes de amigos ou de grupos de interessados em nichos muito específicos podem interagir. Já a interconexão entre esses grupos pode gerar significativos efeitos em rede. Essa propagação de informações gerando macro-efeitos a partir da capilarização da rede é chamada por Anderson (2006) de "poder da longa cauda[13]". Logo, hoje na Web não

---

[5] http://www.flickr.com/
[6] http://del.icio.us
[7] http://technorati.com
[8] Para uma discussão sobre Wikipédia (http://www.wikipedia.org) e escrita coletiva ver Primo e Recuero (2003a).
[9] Para mais informações sobre o webjornalismo participativo, ver Primo e Träsel (2006).
[10] http://english.ohmynews.com/
[11] http://en.wikinews.org/wiki/Main_Page
[12] http://slashdot.org/
[13] Esse termo refere-se à curva de Pareto, que cai rapidamente no eixo Y, mas estende-se longamente no eixo X (a

apenas os grandes portais têm importância. Mesmo os blogs que reúnem pequenos grupos com interesses segmentados ganham peso na rede a partir de sua interconexão com outros sub-sistemas. Ou seja, o modelo informacional de um grande centro distribuidor de mensagens passa a competir com a lógica sistêmica da conexão de micro-redes. Em outras palavras, enquanto modelo massivo foca-se no centro, a Web 2.0 fortalece as bordas das rede.

Outro fator que confere força a produtos midiáticos gerados nas "bordas" é o desenvolvimento de um novo formato para a circulação de informações. Como se pode recordar, a Internet foi logo celebrada por sua tecnologia *pull* (o conteúdo é "puxado" pela audiência), que se opunha ao modelo *push* (o conteúdo é "empurrado" até a audiência) da mídia massiva. Enquanto esta se caracteriza por um sistema centralizado de distribuição dos mesmos conteúdos para toda a massa em horários e/ou espaços determinados, "The Internet started out entirely as a 'pull' technology in the sense that content was put onto the system to be pulled off as and when the receiver needed it" (Priestman, 2002, p.136)[14]. Com a emergência da Web 2.0, desenvolveu-se uma forma híbrida dos modelos *push* e *pull*. O RSS (*Real Simple Syndication*) é um sistema de assinaturas no qual o internauta pode escolher que informações quer receber automaticamente em seu *software* agregador. Em vez de visitar blogs, portais ou buscar por novos podcasts[15], este programa faz o *download* de todos os conteúdos "assinados" que foram publicados recentemente. Esse recurso (uma forma de *clipping* contínuo e automatizado) facilita a atualização do internauta sobre assuntos que lhe interessam, reunindo todas as mensagens em um mesmo local para consulta no momento que mais lhe convier[16].

Além de novas ou potencializadas formas de publicação e circulação de informações, a Web 2.0 apresenta um processo coletivo para a organização e recuperação de documentos eletrônicos: o *social bookmarking*. Trata-se do registro de links de "favoritos" (*bookmarks*) em sites como del.icio.us e Technorati. Porém, o que diferencia estes serviços da mera listagem de apontadores em uma página online[17] é o processo de geração de metadados (ou seja, dados sobre dados) através da associação de *tags* (etiquetas) a referências e materiais. No *tagging*, em vez do cadastramento padronizado de informações como "autor" e "ano de publicação", os internautas ao incluírem um novo link em sua lista pública de *bookmarks* podem registrar quaisquer palavras que julgarem ser associadas a um certo material. Esse processo vem sendo chamado de "folksonomia", neologismo criado pelo arquiteto de informação Thomas Vander Wal a partir dos termos *folk* e taxonomia. Ou seja, em vez de uma categorização por especialistas que segue rígidos padrões taxonômicos, a folksonomia seria uma classificação social de "baixo para cima"[18]. Segundo Mathes (2004, p. 7) "a

---

chamada"longa cauda"). No contexto dos blogs, apenas uma pequena fração possui um grande número de conexões, mas uma grande maioria possui poucas conexões.

[14] Tradução do autor: A Internet começou inteiramente como uma tecnologia de "puxão" no sentido que o conteúdo é posto no sistema para ser puxado quando receptor o necessitar.

[15] Podcasts são programas em áudio que podem ser assinados via RSS. Para saber mais sobre esse fenômeno, veja Primo (2005a).

[16] Deve-se comentar, contudo, que o uso exclusivo desse formato híbrido, cuja consequência é o consumo de informações altamente segmentadas, poderia afastar o internauta de materiais que ele não assinou, mas que poderia ter contato através da navegação pela rede. Além disso, através do uso de programas agregadores certos conteúdos como o layout original (do blog, por exemplo), imagens e debates são desperdiçados.

[17] Em tempo, páginas com esse tipo de listagem são consideradas antecessoras dos blogs.

[18] http://www.vanderwal.net/random/entrysel.php?blog=1529

folksonomy represents a fundamental shift in that it is derived not from professionals or content creators, but from the users of information and documents. In this way, it directly reflects their choices in diction, terminology, and precision[19]". As *tags* vêm sendo usadas não apenas para conferir significado para a quantidade de textos na Web, mas também para facilitar o registro e recuperação de imagens. O site de publicação de fotos Flickr oferece o mesmo sistema classificatório, permitindo que cada pessoa "etiquete" suas imagens digitais a partir de livres associações (e não de um vocabulário controlado, como na taxonomia). Por exemplo, uma foto do pôr-do-sol em uma praia na Tailândia pode ser arquivada no site com as *tags* "praia", "Tailândia", mas também "beleza", "férias" e até mesmo "vermelho". A partir dessas *tags* outro internauta buscando fotos de tons avermelhados para a produção de um site sobre turismo poderá recuperar tal imagem.

Como se vê, a escrita coletiva online e o processo de *tagging* demonstram que a abertura para o trabalho colaborativo oferece uma dinâmica alternativa (não uma substituição) ao modelo de produção, indexação e controle por equipes de autoridades. A partir de recursos da Web 2.0, potencializa-se a livre criação e a organização distribuída de informações compartilhadas através de associações mentais. Nestes casos importa menos a formação especializada de membros individuais. A credibilidade e relevância dos materiais publicados é reconhecida a partir da constante dinâmica de construção e atualização coletiva.

Contudo, não se pode supor a auto-organização grupal como um processo mágico que faria sempre emergir a verdade a partir de vozes espontâneas, legítimas e interessadas na construção de algo que é de interesse de todos e para seu próprio bem. Ao mesmo tempo que a abertura para o trabalho coletivo pode motivar a intervenção de múltiplas vozes — antes prejudicadas pela imposição de um modelo massivo unidirecional —, vandalismos, confusões e erros de informação ou de uso das ferramentas (como apagamento incidental de dados) ganham também espaço. Porém, quando se discute o trabalho aberto e coletivo online, não se pode pensar que a regulação seja eliminada ou desnecessária, nem que as relações de poder dêem lugar a relações sociais absolutamente planas e estáveis. A rigor, dos desequilíbrios depende a evolução e o aperfeiçoamento do trabalho coletivo. Mas como prevenir que esse processo não seja prejudicado por ações contra-producentes? Como evitar que os participantes se afastem em virtude de conflitos excessivos, de ataques insistentes de vândalos, *spammers* ou de pessoas apenas interessadas em testar os limites do trabalho voluntário[20]?

É nesse sentido que a chamada "arquitetura de participação" de muitos serviços online pretende oferecer não apenas um ambiente de fácil publicação e espaços para debate, mas também recursos para a gestão coletiva do trabalho comum. Além dos processos de negociação coletiva, alguns sistemas incluem recursos para a gestão do trabalho em rede. É o caso do Slashdot. Voltado para a publicação e debate de notícias sobre tecnologia, o serviço apresenta um sistema de moderação compartilhada não apenas dos conteúdos submetidos, mas também dos próprios

---

[19] Tradução do autor: a folksonomia representa uma mudança fundamental pois é derivada não de profissionais ou criadores de conteúdo, mas de usuários de informações e documentos. Desta forma, ela diretamente reflete as escolhas de enunciação, terminologia e precisão.

[20] Para uma discussão sobre a importância do monitoramento dos membros de uma comunidade, ver Primo (2005b).

participantes (Martins, 2006). Periodicamente, 400 pessoas são sorteadas segundo o histórico de atividade no grupo (antigüidade, assiduidade e qualidade das contribuições), para atuar como moderadores. Durante um período determinado, passam a ter o poder de atribuir notas a cada notícia e comentário, como também aos participantes que as submetem (este valor de "carma" é constantemente atualizado). A partir do cruzamento dessas notas, as contribuições são hierarquizadas ou mesmo evitadas. Tais valores também facultam aos leitores filtrarem quais comentários desejam ler no fórum. O trabalho dos moderadores, por sua vez, é avaliado por meta-moderadores, buscando evitar julgamentos injustos ou posicionamentos radicais.

Interações na Web 2.0 quanto a sua forma: uma proposta de análise

Certamente a Web 2.0 tem um aspecto tecnológico fundamental. Mas não se reduz a isso. De fato, as interações sociais são sensíveis a certos condicionamentos trazidos pelo aparato tecnológico em jogo. Porém, a dinâmica social não pode ser explicada pela mediação informática. E para repetir o que deveria ser óbvio: uma rede social não é qualquer rede. Conforme Garton, Haythornthwaite e Wellman (1997, p. 75), "When a computer network connects people or organizations, it is a social network. Just as a computer network is a set of machines connected by a set of cables, a social network is a set of people (or organizations or other social entities) connected by a set of social relations, such as friendships, co-working, or information exchange[21]". Como se vê, uma rede social online não se forma pela simples conexão de terminais. Trata-se de um processo emergente que mantém sua existência através de interações entre os envolvidos. Esta proposta, porém, focar-se-á não nos participantes individuais, e sim no "entre" (interação = ação entre). Isto é, busca-se evitar uma visão polarizada da comunicação, que opõe emissão e recepção e foca-se em uma ou noutra instância. Uma rede social não pode ser explicada isolando-se suas partes ou por suas condições iniciais. Tampouco pode sua evolução ser prevista com exatidão. Como fenômeno sistêmico, sua melhor explicação é seu estado atual[22]. Os recursos e produtos desse tipo de rede são incorporados, gerados, transformados e movimentados através de ações intencionais ou não dos participantes. Por outro lado, isso não depende estritamente de determinado tipo de laço social ou que haja sempre uma interação conversacional contínua entre dois ou mais sujeitos.

Os membros do processo interativo serão aqui chamados de "interagentes". Como um estudo sobre as interações no ciberespaço não pode levar em conta apenas os participantes humanos, considerar-se-á também os aparatos tecnológicos como interagentes. Esta proposta de estudo quer abarcar tanto as interações entre pessoas, quanto entre um sujeito e um mecanismo digital[23] (ainda que este último tipo de interação não seja, a rigor, social).

---

[21] Tradução do autor: Quando uma rede de computadores conecta pessoas ou organizações, ela é uma rede social. Da mesma forma que uma rede de computadores é um conjunto de máquinas conectadas por cabos, uma rede social é um conjunto de pessoas (ou organizações ou outras entidades sociais) conectadas por relações sociais, como amizades, trabalho conjunto, ou intercâmbio de informações.

[22] Esta afirmativa baseia-se na discussão de Watzlawick, Beavin e Jackson (1967) sobre interação social e Teoria dos Sistemas.

[23] Este último interagente pode também ser chamado de *reagente*, em virtude de seu "comportamento" determinístico limitar-se ao par estímulo-resposta.

Considerando tais premissas, defende-se que o estudo da Web 2.0 deve levar em conta não apenas os aspectos tecnológico e de conteúdo, mas também as interações sociais quanto a sua forma: o aspecto relacional (Bateson, 1980; Rogers, 1998; Fisher, 1987; Watzlawick, Beavin e Jackson, 1967). Para operacionalizar esta discussão, esta proposta de estudo utilizará um expediente semelhante ao adotado por autores como Benveniste (2005), Charaudeau (1996), Lévinas (1991), Buber (1982) e Freire (2001)[24]: o uso de pronomes pessoais para o estudo dos sujeitos de relações sociais. Para a discussão das interações em ambientes típicos da Web 2.0, esta proposta delimitará os seguintes interagentes das redes sociais: *eu*, *tu* (*vós*), *ele* (*eles*), *it*, *nós*, *nós/todos*. Além disso, pretende-se analisar as interações de *eu* com a *coletividade* e outros tipos de atores próprios do ciberespaço, como aqueles que preferem interagir anonimamente, desempenhar um papel fictício (*fake*) ou mesmo não se manifestar (*lurker*). Esta análise partirá sempre da perspectiva de *eu*. Ou seja, os interagentes serão definidos e as interações observadas a partir da perspectiva de *eu*.

Eu, tu (vós), ele(eles), it, nós, nós/todos

O interagente *eu* pode ser um blogueiro, um redator na Wikipédia, um fotógrafo no Flickr, etc. Quando *eu* conversa diretamente com quem já mantém um relacionamento próximo, este segundo ator será chamado de *tu* (ou *vós*, no caso de um grupo de "*tus*"). Porém, quando *eu* mantém algum tipo de interação com um ou mais interagentes que ainda não conhece ou com quem mantém um relacionamento distante, sem intimidade, estes serão aqui referidos por *ele* ou *eles*.

Este artigo utilizará o pronome neutro inglês *it* para referir-se à programas com os quais *eu* interage e à pessoas ou mecanismos que enviam mensagens "massivas" como *spam* e vírus e cujas respostas de *eu* são normalmente ignoradas ou resultam no disparar automático de um software "maligno" ou de um *website*. *It* pode inclusive se apresentar com *tu* ou *ele*, mostrando nome, e-mail ou foto destes como remetente. Estes dados podem ser coletados através de um vírus de tipo "Cavalo de Tróia", de *spyware* ou através de *phishing*[25]. Enquanto as relações descritas no parágrafo anterior podem estabelecer-se como interações mútuas, tendo em vista sua invenção compartilhada e sua recursividade, os últimos casos não passam de interações reativas, em virtude de sua progressão determinística, que perseguem o estrito modelo ação-reação (Primo, 2005c), mesmo que *eu* deseje o contrário.

Chamar-se-á de *nós* o grupo formado por *eu* e *vós*. Neste relacionamento, todos os participantes se conhecem; em virtude do relacionamento próximo, reconhecem-se com parte de um mesmo grupo que compartilha não apenas interesses mas também afetos de maior intensidade; a conversação pode ser conduzida levando-se em conta a singularidade dos outros com quem se fala. Porém, quando *eu* interage em um grupo onde nem todos se reconhecem ou mantém um relacionamento próximo, dir-se-á que faz parte de *nós/todos*. Trata-se de um grupo de menor coesão, cujos limites são criados basicamente em torno de interesses. Neste caso, a afetividade não

[24] Estes autores, no entanto, tratam fundamentalmente das interações entre eu e tu.
[25] Site falso, parecido com outro real, que busca roubar informações pessoais como *usernames* e senhas.

tem o mesmo impacto no ingresso e na permanência no grupo que teria entre *nós*[26]. Finalmente, existe um "macro-interagente" com quem *eu* pode interagir, ao mesmo tempo que o compõe, que será denominado *coletividade*[27]. Esta é constituída por *vós*, *eles*, pelo próprio *eu* e pela estrutura informática de interconexão e estoque.

Deve-se observar que tanto *eu*, quanto *tu* e *ele* podem ocultar suas identidades na Web. No primeiro caso (chamado no jargão da Internet de *lurking)*, *ele/oculto* pode ler o blog de *eu* sem fazer qualquer comentário. Ou seja, *eu* não pode reconhecer a presença de *ele*[28]. *Eu/oculto* pode visitar diariamente o Flickr de *tu* sem que sua visita seja percebida. Diferentemente destes casos de presença silenciosa, existe outra forma de interação anônima, mas cuja participação é ativa. *Eu/anônimo*, por exemplo, pode participar da escrita coletiva de verbetes na Wikipédia sem que precise se "logar" no sistema. De fato, trata-se da maneira mais comum de participação naquela enciclopédia online, sem que isso seja visto como problema[29]. No que toca a blogosfera, naqueles blogs em que não se exige o preenchimento de um formulário com nome e e-mail, um interagente pode expressar-se sem assinar o comentário. Nestas situações, o internauta é identificado pelo software como "anônimo". Finalmente, um participante pode utilizar um nome falso e até mesmo desempenhar um papel fictício. Com a repetição desse processo no tempo, o *fake* (conforme o jargão corrente), pode tornar-se reconhecido pelo grupo, que passa a reconhecer o perfil performático desse personagem. Em virtude de um sentimento de proteção, tanto *ele/anônimo* quanto *ele/fake* podem expressar opiniões e utilizar certas estratégias discursivas que não seriam desempenhadas caso assinassem os comentários com seus nomes reais. Assim, com grande freqüência */fakes* e */anônimos* expressam-se de forma crítica e irônica. Além do efeito disruptivo, ou justamente por causa do desequilíbrio que promove, esses comportamentos podem muitas vezes acarretar em dinamização dos debates.

Relacionamento e recursividade

A interação social é caracterizada não apenas pelas mensagens trocadas (o conteúdo) e pelos interagentes que se encontram em um dado contexto (geográfico, social, político, temporal), mas também pelo relacionamento que existe entre eles[30]. Portanto, para estudar um processo de comunicação em uma interação social não basta olhar para um lado (*eu*) ou para o outro (*tu*, por exemplo). É preciso atentar para o "entre": o relacionamento. Trata-se de uma construção coletiva, inventada pelos interagentes durante o processo, que não pode ser manipulada unilateralmente nem pré-determinada.

Mas como podem ser estudadas as interações interpessoais, como entre *eu*

---

[26] As chamadas comunidades virtuais podem ser criadas e atualizadas por *nós* ou por *nós/todos*.

[27] A *coletividade* não pode ser vista como sinônimo do conceito de "multidão" (Hardt e Negri, 2005), pois este tem implicações políticas e econômicas que fogem ao escopo deste trabalho. Além disso, a multidão opera não apenas através da *coletividade*, mas também via *nós* e *nós/todos*.

[28] Contudo, a presença de /oculto pode ser quantificada nas estatíticas do blog.

[29] Na verdade, a maior parte da produção registrada pode ser entendida como sendo da *coletividade* e é para ela que cada contribuição de *eu* é direcionada.

[30] Esta abordagem se ergue em torno da proposta original de Gregory Bateson de uma epistemologia da forma, que busca destacar os padrões de interação em vez dos atos individuais, os inter-relacionamentos em vez da causalidade unilateral.Para um detalhamento da perspectiva sistêmico-relacional, que inspira esta proposta de estudo, ver Primo (2007).

e *tu*, ou *eu* e *vós*? Para tanto será aqui utilizada a proposição de Fisher (1987) sobre as características qualitativas dos relacionamentos. Em virtude da recorrência das interações (mesmo que descontínuas), através da qual alguns padrões interativos vão sendo desenvolvidos entre os parceiros, a sincronia entre *eu* e *tu* (ou *vós*) pode ser percebida: os interagentes podem antecipar, com cada vez mais sucesso, que ações são apropriadas em dado momento, o que pode ofender e quando[31]. Tal relacionamento apresenta reciprocidade (uma compreensão equivalente dos interagentes sobre a natureza e qualidade de seu relacionamento), intensidade e intimidade (a familiaridade entre eles). O relacionamento entre *eu* e *tu* pode ainda ser caracterizado em virtude dos graus de confiança e compromisso em cena. Em outras palavras, a medida que cada parceiro se inclui na relação e se compromete com ela. É claro que tais características citadas variam constantemente durante o tempo, em virtude dos atos interativos investidos. A partir disso, a forma com que cada interagente define seu relacionamento com o outro pode flutuar. Durante o processo, o relacionamento pode tanto se fortalecer quanto perder intensidade, chegando até o limite de seu rompimento.

Portanto, *eu* e *tu* mantém contato repetido, recursivo e íntimo. A historicidade dessa interação tem impacto sobre os interagentes e o próprio relacionamento entre eles. Em outras palavras, a interação entre *eu* e *tu* não é atomizada. Mais do que um acúmulo de ações seqüenciais ou uma troca "bancária" (de tipo "toma-lá-dá-cá"), os interagentes constroem entre si um relacionamento. As ações manifestas e a interpretação dos comportamentos (do outro e de seus próprios) se desenvolvem também em virtude da relação "inventada" em conjunto durante o percurso da interação, mesmo que haja grandes lapsos temporais entre cada encontro. Cada novo intercâmbio atualiza esse relacionamento, que exercerá novos condicionamentos nos atos futuros. Trata-se pois de um processo recursivo. Contudo, não se pode apagar atos anteriores, como se deleta um arquivo que deixa de interessar. Outrossim, atos subseqüentes podem motivar resignificações de interações anteriores.

Sendo uma interação social, o relacionamento entre *eu* e *ele* tem também evolução recursiva, mas apresenta pouca intimidade e menor sincronia. Isso não quer dizer que não possa existir confiança entre aqueles interagentes. O relacionamento pode inclusive apresentar grande reciprocidade: ambos preferem manter o relativo distanciamento e a roteirização das ações. Com o tempo, *ele* pode se tornar *tu*, em virtude da evolução dos atos interativos que passam a dar novo significado para a natureza do relacionamento construído.

Finalmente, pode-se dizer, de forma vulgar, que *tu* é um amigo próximo de *eu*, e *ele* um conhecido, amigo ou mesmo um colega de trabalho (com pouca ou nenhuma interação fora desse ambiente). O item seguinte ocupar-se-á do significado de "amigo" em alguns sistemas e redes da Web 2.0.

Trivialização do "amigo"?

Tu pode ser explicitamente registrado como tal no sistema informático em uso por *eu*. No Orkut, por exemplo, ao receber pedidos de pessoas para serem seus

[31] Em situações de conflito, contudo, a ofensa pode ser justamente a estratégia escolhida.

"amigos", *eu* pode aprovar solicitações apenas daqueles que reconhece como *tu*. Nessa rede social, *eu* pode ainda definir se um interagente é seu melhor amigo, apenas um conhecido, etc (ainda que isso não tenha maior repercussão no sistema informático). Já no Flickr, pessoas registradas como "amigos" podem ganhar alguns privilégios, como ver certos conjuntos de fotos privadas e incluir notas acima de imagens de *eu*.

Contudo, apesar de poder-se acessar informações sobre quem *eu* registra como "amigo" nesses sistemas, um observador externo não pode ter certeza que tais pessoas são de fato *vós* sem que acompanhe as interações entre esses sujeitos no tempo e os entreviste. Apesar de não buscar aqui apresentar uma lista exaustiva de circunstâncias que motivam o registro no sistema de possíveis laços que na verdade não existem, é importante relatar alguns casos em que o registro no sistema e a própria apresentação pública do outro como "amigo" não comprova um relacionamento íntimo real entre *eu* e outros. Por exemplo, o registro do blog de um terceiro no *blogroll* de *eu*, a presença do nome (ou *nick*) de alguém na lista de "amigos" de *eu* no Orkut ou no Flickr[32] pode ser motivada por outras razões. Em blogs existe o fenômeno de permuta de links (Primo e Recuero, 2004), através do qual blogueiros acordam incluir links recíprocos, apesar de não se conhecerem nem lerem os respectivos blogs. Isso se dá com intuito de aumentarem a visitação de seus sites ou melhorarem sua posição na listagem do mecanismo de busca do Google. Ou seja, o *blogroll* não garante que todos links sejam para páginas de *vós* e nem mesmo que exista qualquer interação com os blogueiros listados. Por outro lado, muitas conversações entre *eu* e *vós* podem ser observadas nas janelas de comentários dos respectivos blogs, apesar de um não listar o outro em sua lista de blogs favoritos.

Em redes de relacionamento, como Orkut ou Gazzag, um grande número de "amigos" pode ser importante para demonstração, ainda que artificial, de popularidade. Por outro lado, *eu* pode adicionar pessoas que não reconhece por temer cometer alguma "gafe". Portanto, muitas pessoas que fazem parte da rede de "amigos" de *eu* podem na verdade serem *eles* com quem *eu* nunca conversou. Por outro lado, mesmo que *eu* responda a recados públicos (*scraps*) publicados por *ele* na página do primeiro no Orkut (ou em seu blog ou página no Flickr), e que esta interação se repita no tempo, isso não garante que os laços entre *eu* e *ele* se fortaleçam. Tanto um quanto o outro podem deliberadamente querer manter o relacionamento com o atual distanciamento. Outrossim, recados que *eu* receba no Orkut, mesmo que sejam identificados como de autoria de algum *tu*, podem na realidade ter sido enviados automaticamente por *it*, contendo algum tipo de propaganda ou link para um site comercial, uma página falsa ou vírus. *It* pode também publicar comentários elogiosos no blog de *eu*, através de um texto aparentemente íntimo, mas que não passa de um *spam* massivo enviado automaticamente.

Em tempo, a intenção de ser considerado "amigo" em uma rede social online, mesmo que não exista qualquer relacionamento anterior, não constitui necessariamente um ato de má-fé. No Flickr, o registro de *ele* como "amigo" na conta de *eu* pode ser justificado apenas para que um link para a página de *ele*, cujas fotos

[32] No Flickr, interagentes podem ser registrados como "amigos" sem que precisem aceitar ou reconhecer tal tipo de relacionamento.

são admiradas por *eu*, seja listado em sua própria página, facilitando sua navegação até aquele espaço. *Ele* pode retribuir concedendo o rótulo de "amigo" a *eu*, apesar de não o conhecer e nunca ter trocado mensagens com ele. Ou seja, trata-se de uma interação única manifestada entre eles, ainda que de forma bastante impessoal.

A coletividade

Quando *eu* faz *download* de um arquivo da rede P2P, quando encontra um texto na Wikipédia ou um *bookmark* que lhe são relevantes em um serviço de *social bookmarking*, pode-se perguntar: quem fez tais ofertas? Com quem ele interage? A resposta para essas questões é a *coletividade*. Invertendo-se a situação: quando *eu* oferece um arquivo na rede, quando edita um verbete ou sua página de *webpages* favoritas no del.icio.us, com quem ele contribui? Mais uma vez, a *coletividade*.

É preciso esclarecer, contudo, que *nós/todos* e *coletividade* não são equivalentes. *Nós/todos* podem manter uma conversação, de tipo um⇔um (onde cada falante direciona sua atenção a outro específico, enquanto todos os outros participantes podem testemunhar o diálogo), um⇔todos e todos⇔todos. Já entre *eu* e a *coletividade* não existe um processo rigorosamente conversacional. Em seus intercâmbios não existe um encadeamento discursivo, uma troca de turnos, ainda que de forma fragmentada como ocorre em interações na janela de comentários de blog (Primo e Smaniotto, 2006). Sim, o trabalho coletivo, a produção e circulação de bens públicos podem produzir efeitos em rede, mas se não pode confundir esse processo com uma conversação entre *nós/todos*, sob risco de trivializar-se a dinâmica conversacional como metáfora generalista para justificar qualquer tipo de troca (e que, portanto, passa a nada explicar).

Apesar dos participantes da *coletividade* não se conhecerem e uma conversação que os envolva não seja possível, os recursos e bens produzidos são públicos, compartilhados por todos os membros. Cada verbete da Wikipédia possui vinculada uma página para debate, mas a produção coletiva não depende dessa discussão. Um verbete pode ser escrito colaborativamente por diversos co-autores sem que eles precisem planejar cada passo ou atualização. As decisões vão sendo tomadas durante o processo e não por antecedência. Erros, imprecisões e informações incompletas podem ser corrigidas durante a seqüência de contribuições.

Mas quem iniciou a produção dos bens públicos compartilhados pela *coletividade*? Isso pouco ou nada importa. Quando *eu* encontra links de seu interesse através de uma busca no del.icio.us, pode obter informações sobre quem o registrou. Mas pode prescindir desse dado, já que o que interessa é o endereço (URL) e as *tags* registrados. Na Wikipédia, cada verbete possui um histórico de alterações. Os textos das edições anteriores encontram-se ali disponíveis, além de dados sobre o dia e hora em que foram feitas e sobre quem as produziu[33]. Mas é improvável que *eu* consulte o histórico antes de fazer sua edição[34]. Importa conhecer o estágio atual do texto.

Apesar de tais esclarecimentos, pode-se ainda perguntar: que tipo de

---

[33] Tratando-se de autor registrado, pode-se obter informações sobre seu *username* e perfil. Caso contrário, sendo o mais comum nesse processo, obtém-se apenas a informação sobre o número IP do computador de onde partiu o acesso e edição.

[34] Por outro lado, a recuperação no histórico de estados anteriores do verbete é útil e até necessário para a correção de atos vândalos, como o apagamento de trechos ou substituição por conteúdo pornográfico, por exemplo.

relacionamento é mantido entre *eu* e a *coletividade*? Robert Kaye[35], analisando interações em redes P2P, entende que o que se estabelece não seriam nem laços fracos[36], mas sim laços randômicos, pois não se sabe e não importa de quem se está baixando um arquivo. Embora o último argumento esteja correto, Kaye equivoca-se em sua conclusão. Ora, não existe qualquer laço entre *eu* e a *coletividade*, apesar de estarem participando de um processo social.

Quando *eu* busca arquivos em alguma rede P2P, não importa quem são as pessoas que dispõem daqueles dados em seus computadores. O que *eu* oferece em troca são os arquivos que baixou anteriormente, ampliando o estoque da rede. Nesse tipo de rede, esse retorno é normalmente compulsório: *eu* só pode baixar arquivos se oferecer os seus, e/ou a velocidade de seus *downloads* varia em relação ao quanto disponibiliza[37]. Tal interação progride como "troca bancária", de maneira burocrática, sem que se desenvolva um relacionamento social. Ocorre apenas uma interação reativa (Primo, 2005c), regulada por protocolos digitais.

Enquanto entre *nós/todos* as reputações são construídas socialmente, sendo resultante da historicidade relacional, do capital social dos interagentes[38] e de seu compromisso com o grupo, no Slashdot elas são tratadas de forma quantitativa. Embora possa parecer que a historicidade da interação seja considerada, a "reputação" (usada aqui de forma bastante metafórica, ainda que tenha efeitos na *coletividade*) é calculada em virtude do ato imediatamente anterior (o último comentário escrito ou notícia submetida) e do valor numérico de sua "reputação" naquele momento. Se a interação social apresenta a característica sistêmica de não-somatividade (é diferente da mera soma das ações ou das características individuais de cada interagente), no sistema de gestão do Slashdot não se percebe um impacto realmente recursivo, já que basta a atualização quantitativa de um número isolado no instante. Sendo assim, *eu* é visto como um valor numérico enquanto a notícia ou comentário que enviou e sua "reputação" são julgados pelos moderadores da *coletividade*[39].

Se nas interações entre *nós/todos* o aspecto relacional tem um impacto na produção e interpretação dos enunciados (aspecto de conteúdo), isso não ocorre nos intercâmbios entre *eu* e a *coletividade*. *Eu* pode inclusive demonstrar algum tipo de emoção pela *coletividade*[40], mas a *coletividade* não o reconhece. Por exemplo, não importa quem opera o programa-cliente de acesso à rede P2P em dado momento[41], nem como se sente. Se a conexão entre *eu* e a *coletividade* via BitTorrent seja quebrada, e o primeiro demonstre irritação com a situação, tal fato não apresentará qualquer efeito nos atos futuros, tão logo o problema técnico seja resolvido. Mais um exemplo: a ausência de *eu* na criação da Wikipédia, causada por sua insatisfação quanto ao encaminhamento do verbete "Aborto", não fará com que a *coletividade* se

---

[35] http://www.openp2p.com/pub/a/p2p/2004/03/05/file_share.html

[36] O autor refere-se a oposição de Granovetter (1973) entre laços fracos e fortes. Por tratar-se de uma polarização estática, tal tipologia não será aqui utilizada.

[37] Existem alguns programas que permitem que essa determinação seja ultrapassada, burlando a arquitetura de participação.

[38] Para uma discussão sobre capital social no Orkut e em blogs, ver Recuero (2005).

[39] Nos fóruns relacionados a cada notícia no Slashdot o capital social pode ser construído e reconhecido através das interações conversacionais mantidas no tempo.

[40] Algo do tipo: "O que seria de mim sem esta rede fantástica", "Adoro a Wikipédia".

[41] Várias pessoas podem sucederem-se no uso de um mesmo cliente de P2P instalado em um computador compartilhado. Mas, a interação com a *coletividade* não se altera do ponto de vista relacional.

desinteresse e suspenda a produção coletiva. Não se pode, pois, equiparar o impacto recursivo da historicidade interacional atual ou futuro que ocorre entre *nós* ou *nós/todos* com o processo de interação entre *eu* e a *coletividade*.

E como fica a questão da confiança nesta última forma interacional? Não há garantias de disponibilização e atualização de bens específicos nem que ocorram a todo momento. Ciente disto, *eu* sabe que não pode confiar que a *coletividade* lhe assegurará qualquer oferta que espera encontrar. Certos bens podem existir em um momento e não em outro. Por outro lado, *eu* pode deliberadamente oferecer um certo conjunto de arquivos que ainda não existiam na rede. No caso P2P, tal oferta só ficará disponível enquanto *eu* estiver conectado ou se a *coletividade* propagar os arquivos para outros servidores. Neste último caso, *eu* não pode querer acabar com tal oferta, pois não pode retirar um bem quando ele passa a ser público e compartilhado de forma distribuída.

Como interagente virtual, sua existência é mantida apenas enquanto um coletivo de pessoas participar desse processo constante de atualização. Entretanto, a *coletividade* não pode ser prevista nem rigidamente determinada. Nem *eu*, nem *tu*, tampouco *ele* podem determinar como a *coletividade* reagirá. Em outras palavras, não se pode impor como ela deve ser: a coletividade apenas é. Apesar de ser uma criação coletiva, a *coletividade* desenvolve uma relativa autonomia. *Eu*, *vós*, *eles* e outros sujeitos desconhecidos de *eu* inventam e atualizam a *coletividade*, mas também são, em certa medida, inventados pela *coletividade*.

Quanto às contribuições de *eu* para a *coletividade*, não se pode supor que o faça sempre de forma consciente e deliberada — situação esta que caracterizaria a grande maioria das interações entre *nós* ou *nós/todos*. Evidentemente, em muitos casos *eu* quer colaborar; por exemplo, criando um verbete ainda inexistente na Wikipédia. Em outros casos, contudo, a contribuição de *eu* para a coletividade é indireta e não intencional. Veja-se o caso de quando *eu* acrescenta certas referências a sua página no del.icio.us. Tais atos podem partir de uma necessidade individualista de *eu*. A criação dessa listagem de *links* pode, por outro lado, ser voltada para *vós* ou *eles*: *eu* pode sugerir o endereço de sua página de referências como sugestão de leituras para um grupo de amigos ou alunos. Mesmo assim, esses registros acabam refletindo de forma global, convertendo-se em bem público da *coletividade* e não apenas em uma posse privada de *eu*. *Eu* pode inclusive cooperar com a *coletividade* sem saber, de forma compulsória, ao usar um software P2P, por exemplo, que automaticamente compartilha uma das pastas em seu computador. Ou seja, a cooperação pode ser anônima, não deliberada ou incidental.

É preciso notar que a "arquitetura de participação" pode impor certos condicionamentos à *coletividade*. Os sistemas de gestão de reputações e avaliação de comentários no Slashdot e a proteção ou semi-proteção[42] de certos verbetes por administradores na Wikipédia apresentam formas de regulação da produção da *coletividade*. Como se discutiu alhures (Primo, 2005b), os ambientes abertos de cooperação online atraem não apenas colaboradores comprometidos com a produção e circulação de bens públicos, mas também aproveitadores (*free-riders*) e vândalos. Para evitar ou contornar prejuízos, os sistemas de regulação citados atribuem o status

[42] http://en.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Semi-protection_policy

de moderador ou administrador[43] a qualquer participante com um histórico de colaboração regular. Esses interagentes ganham poderes de julgamento de textos e participantes, podendo bloqueá-los ou até mesmo eliminá-los[44]. Esses recursos e a hierarquia desenvolvida não prejudicam o trabalho colaborativo e a evolução e abertura do processo colaborativo. Ora, a *coletividade* não é composta apenas de altruístas. Não se pode associar a ela um certo padrão moral necessário, nem supor que sua produção seja sempre valiosa ou precisa. Por outro lado, seria incorreto concluir que os processos comunais acabam com qualquer hierarquia ou relação de poder ou, inversamente, que estas sejam uma ameaça fatal para aqueles.

Enfim, a *coletividade* não é apenas um mecanismo tecnológico e um estoque digital[45]. O conteúdo oferecido pela *coletividade* é em sua maior parte[46] produzido por *eu*, *vós* e *eles*, e por outros sujeitos que *eu* nunca interagiu. Quando eu escreve em um verbete na Wikipédia, ele está a princípio interagindo com a *coletividade*. Ele passa a participar de um texto coletivo escrito pela *coletividade*. As alterações que *eu* efetuar no texto ocorrem em cooperação com a *coletividade*. Por outro lado, se *eu* passa a discutir o verbete no fórum a ele vinculado com pessoas registradas no sistema, interações *eu-tu* e *eu-ele* se estabelecem[47]. Quanto a redes P2P, quando *eu* conecta seu computador à rede e passa a disponibilizar arquivos, ele coopera com a *coletividade*. Já no Slashdot, pode-se dizer que a gestão das publicações e das próprias interações e reputações em jogo é efetuada pela *coletividade*.

Considerações finais

Este artigo buscou demonstrar que o estudo das interações em ambientes da Web 2.0 não podem se limitar à delimitação de um ator e os outros. Esse é justamente o procedimento adotado nas investigações de tipo *ego-centered* conduzidas pela tradição de Análise de Redes Sociais (SNA), que trabalha com a polarização *ego* e *alter*. Diante disso, buscou-se aqui tratar dos diferentes perfis dos atores de interações mediadas por computador, a partir de uma perspectiva sistêmico-relacional. Além das características qualitativas das relações interpessoais criadas no tempo, procurou-se também apontar certos comportamentos que são próprios do ciberespaço, como o *lurking*, as expressões de internautas anônimos ou *fakes* e a produção colaborativa da coletividade. Enfim, espera-se que a proposta de estudo aqui detalhada tenha condições de subsidiar investigações futuras que possam revelar a textura das interações sociais na rede, ultrapassando as generalizações superficiais ou mesmo utópicas.

---

[43] http://en.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Administrators#Protected_pages
[44] Os chamados administradores na Wikipédia podem também editar textos protegidos (normalmente sobre temas ou personalidades muito polêmicas, alvo frequente de ataques vândalos).
[45] Nem se pode confundir um sistema informático (a Wikipédia, o del.icio.us) com a *coletividade*.
[46] Outras informações podem ser geradas automaticamente por serviços informáticos.
[47] *Eu*/oculto pode também observar debates entre *eles* e *vós* nessa página de fórum.

Referências bibliográficas

ANDERSON, Chris. **A cauda longa: do mercado de massa para o mercado de nicho**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2006.

BATESON, Gregory. **Mind and nature: a necessary unity**. Nova Iorque: Bantam New Age Books, 1980.

BENVENISTE, Émile. Problemas de lingüística geral I. Campinas: Pontes Editores, 2005.

CHARAUDEAU, Patrick. Para uma nova análise do discurso. In: Carneiro, Agostinho Dias (Org.). O discurso da mídia. Rio de Janeiro: Oficina do Autor, 1996.

FISHER, B. Aubrey. **Interpersonal communication: pragmatics of human relationships**. Nova Iorque: Random House, 1987. 416 p.

FREIRE, P. (2001) **Pedagogia do Oprimido**. 17. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2001. (O mundo, hoje, 21).

GARTON, Laura; HARTHORNTHWAITE, Caroline; WELLMAN, Barry. Studying Online Social Networks. **Journal of Computer Mediated Communication**, V 3, issue 1 (1997). Disponível em <http://www.ascusc.org/jcmc/vol3/issue1/garton.html>. Acesso em 12/04/2004.

GRANOVETTER, Mark. The Strength of Weak Ties. **American Journal of Sociology**, n. 78, Maio de 1973:. P. 1360-1380.

LÉVINAS, Emmanuel. **Entre nós: ensaios sobre a alteridade**. Petrópolis: Vozes, 1991.

MARTINS, Beatriz C. **Cooperação e controle na rede: um estudo de caso do website Slashdot.org**. Rio de Janeiro: UFRJ, 2006. Dissertação (Mestrado em Comunicação e Cultura), Escola de Comunicação, CFCH, 2006.

MATHES, Adam. **Folksonomies - Cooperative Classification and Communication Through Shared Metadata**. Illinois, December 2004. Disponível em http://www.adammathes.com/academic/computer-mediated-communication/folksonomies.html. Acessado em 25 de abril de 2006.

HARDT, Michael e NEGRI, Antonio. **Multidão: guerra e democracia na era do Império**. Rio de Janeiro: Record, 2005.

O'REILLY, Tim. What Is Web 2.0 - Design Patterns and Business Models for the Next Generation of Software. O'Reilly Publishing, 2005.

PRIESTMAN, Chris. **Web radio: radio production for internet streaming**. Oxford: Focal Press, 2002.

PRIMO, Alex. **Interação mediada por computador: comunicação, cibercultura, cognição**. Porto Alegre: Sulina, 2007.

PRIMO, Alex. Para além da emissão sonora: as interações no podcasting. **Intexto**, Porto Alegre, n. 13, 2005a. Disponível em http://www.intexto.ufrgs.br/

PRIMO, Alex . Conflito e cooperação em interações mediadas por computador. **Contemporânea**, Salvador, v. 3, n. 1, p. 38-74, 2005b.

PRIMO, Alex. Enfoques e desfoques no estudo da interação mediada por computador. In: André Brasil; Carlos Henrique Falci; Educardo de Jesus; Geane Alzamora. (Org.). **Cultura em fluxo: novas mediações em rede**. 1 ed. Belo Horizonte: PUC Minas, 2005c, v. , p. 36-57.

PRIMO, Alex. ; RECUERO, Raquel da Cunha . Co-links: proposta de uma nova tecnologia para a escrita coletiva de links multidirecionais. **Fronteiras Estudos Midiáticos**, v. VI, n. 1, p. 91-113, 2004.

PRIMO, Alex ; RECUERO, Raquel da Cunha . Hipertexto cooperativo: uma análise da escrita coletiva a partir dos blogs e da Wikipédia. **Revista da FAMECOS**, Porto Alegre, n. 22, p. 54-65, 2003a.

PRIMO, Alex ; SMANIOTTO, Ana Maria Reczek . A conversação na comunidade de blogs insanus. **e-Compós**. Brasília, n. 5. Abril. 2006. Disponível em: http://www.compos.org.br/e-compos/adm/documentos/abril2006_alex_ana.pdf

PRIMO, Alex ; TRÄSEL, Marcelo Ruschel. Webjornalismo participativo e a produção aberta de notícias. **Contracampo** (UFF), v. 14, p. 37-56, 2006.

RECUERO, Raquel . Um estudo do capital social gerado a partir de redes sociais no Orkut e nos Weblogs. **Revista da FAMECOS**, Porto Alegre, v. 28, n. dez 2005.

ROGERS, L. Edna. The meaning of relationship in relational communication. In: CONVILLE, R. L.; L. E. ROGERS (Eds.). **The meaning of "relationship" in interpersonal communication**. Westport: Praeger, 1998. p. 202.

WATZLAWICK, Paul; BEAVIN, Janet Helmick; JACKSON, Don D. **Pragmática da comunicação humana: um estudo dos padrões, patologias e paradoxos da interação**. São Paulo: Cultrix, 1967. 263 p.