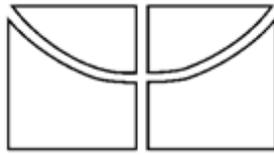


UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
FACULDADE DE COMUNICAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM COMUNICAÇÃO

O PARADOXO DO CONTROLE NAS REDES SOCIAIS *ONLINE*

Gerson Luiz Scheidweiler Ferreira

Brasília, 2013



UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
FACULDADE DE COMUNICAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM COMUNICAÇÃO

O PARADOXO DO CONTROLE NAS REDES SOCIAIS *ONLINE*

Gerson Luiz Scheidweiler Ferreira

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Comunicação da Faculdade de Comunicação da Universidade de Brasília, na Linha de Pesquisa, Teorias e Tecnologias da Comunicação, no eixo temático da Cibercultura, Complexidade e Comunicação, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Comunicação.

Orientadora: Prof^ª. Dr^ª. Christina Maria Pedrazza Segá

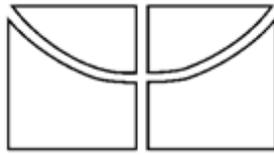
Brasília, 2013

FERREIRA, G. L.S

O Paradoxo do Controle nas Redes Sociais Online. Novembro de 2013.

Dissertação (Mestrado) – Universidade de Brasília. Faculdade de Comunicação, 2013.

Palavras-chave: 1. cibercultura; 2. controle; 3. vigilância; 4. redes sociais.



UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
FACULDADE DE COMUNICAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM COMUNICAÇÃO

DISSERTAÇÃO DE MESTRADO

O PARADOXO DO CONTROLE NAS REDES SOCIAIS *ONLINE*

Autor: Gerson Luiz Scheidweiler Ferreira

Orientadora: Prof^ª Dra. Christina Maria Pedrazza Sêga

BANCA EXAMINADORA

Prof^ª Dra. Christina Maria Pedrazza Sêga (Presidente)
Faculdade de Comunicação – Universidade de Brasília

Prof. Dr. Tiago Quiroga Fausto Neto
Faculdade de Comunicação – Universidade de Brasília

Prof. Dr. João José Azevedo Curvello
Universidade Católica de Brasília

Prof. Dr. Gustavo de Castro (Suplente)
Faculdade de Comunicação – Universidade de Brasília

Dedico este trabalho não apenas àqueles que me ajudaram a desenvolvê-lo, mas a todos que, no futuro, encontrarão nestas palavras um conforto às suas angústias quanto às tecnologias que tem nos influenciado.

Porém, como devo tudo a eles, também dedico aos meus pais, ao meu irmão e ao Gabriel - que nas horas de alegria e dificuldade, estiveram ao meu lado, sorrindo e chorando.

AGRADECIMENTOS

Agradeço à minha mãe pelo amor incondicional com que me criou, pelo investimento na minha educação e por ter me levado, quando criança, às aulas que ministrava em uma escola pública do município de Curitiba. O interesse pelo ensino surgiu de lá.

Agradeço ao meu pai pelo amor incondicional e pelo apoio, em todas as fases da minha vida, garantido as bases necessárias para que me tornasse um ser humano mais responsável.

Agradeço à Deputada Rosane Ferreira pela chance de estar em Brasília, pelo florescer da minha consciência política e pelo tempo garantido a esta pesquisa.

Agradeço ao Seu Guido e à Dona Hanna, meus avós, por estarem presentes sempre que necessitei.

Agradeço à Lotti e à Gerda, minhas tias-avós, que me “adotaram” e contribuíram para a minha educação, contaram inúmeras histórias e me apoiaram em todas as minhas loucuras infantis que acabaram por trazer a publicidade à minha vida.

Agradeço ao professor Marcos Dias de Araújo pela transmissão de conhecimentos sobre a economia brasileira, a arte e a comunicação; à professora Christiane Monteiro Machado por ter fomentado meu interesse pelo planejamento criativo e, conseqüentemente, pelas redes sociais online; ao professor Bezerra por ter mostrado o universo da pesquisa em sociologia; e ao professor Celso Klammer por ter apresentado o universo da pesquisa em comunicação.

Agradeço ao professor Tiago Quiroga pela introdução ao universo das teorias da comunicação; ao professor Pedro Russi pela minha inquietação quanto aos métodos de pesquisa em comunicação; à professora Janara Sousa pelas contribuições e críticas construtivas.

Agradeço ao Fabiano Assad Guimarães, meu amigo, pelo companheirismo, apoio e debates acalorados no campo do Direito. Ao Pablo Guterres, por ter dedicado inúmeros quilômetros a manutenção de nossa amizade histórica. Ao Gabriel Hubner, por ter ouvido, por muito tempo, minhas angústias e esperanças.

Por fim, agradeço à minha orientadora, professora Christina Sêga, sem a qual nada do que será lido teria se tornado realidade. Em especial pela sua independência intelectual, que me levou a conhecer novos caminhos na pesquisa em comunicação e, principalmente, pela forma didática com que me fez compreender a relação entre a comunicação, a cibernética e a cibercultura, trazendo mais problemas que soluções prontas. Mas, acima de tudo, pela atenção e dedicação, puxando-me à realidade em muitos momentos cruciais. *Feedbacks* positivos e negativos são essenciais para nosso crescimento intelectual.

Se uma tecnologia de comunicação desempenha um papel essencial, é porque simboliza, ou catalisa, uma ruptura radical de ordem cultural ocorrendo simultaneamente na sociedade.

Dominique Wolton

RESUMO

A partir da popularização da internet e dos sites de redes sociais, a sociedade contemporânea passou a estabelecer novas dinâmicas que romperam com algumas características do processo massivo de comunicação. Com isso, os indivíduos passaram a adquirir maior autonomia na produção de conteúdo e a interagir por meio das redes sociais *online*, gerando enorme quantidade de informação sobre eles mesmos e suas formas de ver o mundo. Assim, novos espaços públicos foram estabelecidos e a busca por visibilidade tornou-se condição essencial para a manutenção das redes. Porém, a alta produção de informação atrelada aos indivíduos faz prosperar novos mecanismos de vigilância. Assim, por meio de pesquisas bibliográficas e da Análise de Redes Sociais (ARS), esta pesquisa busca compreender de que forma a internet e as redes sociais *online* configuram novos mecanismos de controle na sociedade hiperconectada, por meio da interação e da comunicação mantida entre seus usuários.

Palavras-Chave: cibercultura; controle; vigilância; redes sociais.

ABSTRACT

Since the popularization of the Internet and social networking sites, contemporary society has started to establish new dynamics that broke with some characteristics of the mass communication. Thus, individuals began to acquire greater autonomy in the production of content and interact through online social networks, generating huge amount of information about themselves and their ways of seeing the world. New public spaces have been established and the desire for visibility has become essential for the maintenance of networks. However, the high production of information linked to individuals prosper new surveillance mechanisms. Through literature searches and Social Network Analysis (ARS), this research seeks to understand how the Internet and online social networks constitute new surveillance mechanisms in the hyperconnected society, through interaction and communication maintained between their users.

Keywords: cyberculture, control, surveillance, social networking.

RESUMEN

Desde la popularización de Internet y sitios de redes sociales, la sociedad contemporánea ha comenzado a establecer nuevas dinámicas que rompieron con algunas características de la comunicación de masas. De esa manera, las personas comenzaron a adquirir una mayor autonomía en la producción de contenidos y la interacción a través de redes sociales *online*, lo que genera gran cantidad de información sobre sí mismos y sus formas de ver el mundo. Por lo tanto, los nuevos espacios públicos se han establecido y la búsqueda de la visibilidad se ha convertido en esencial para el mantenimiento de las redes. Sin embargo, la alta producción de información vinculada a los individuos prosperan nuevos mecanismos de vigilancia. Así, a través de búsquedas en la literatura y Análisis de Redes Sociales (ARS), esta investigación busca entender cómo Internet y las redes sociales en línea constituyen nuevos mecanismos de control de la sociedad hiper, a través de la interacción y la comunicación mantenida entre su los usuarios.

Palabras clave: cibercultura; control; vigilancia; redes sociales.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	13
PROBLEMA DE PESQUISA.....	16
JUSTIFICATIVA.....	16
OBJETIVO GERAL.....	18
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	18
METODOLOGIA.....	18
CAPÍTULO 1: CONTROLE NOS MEIOS DE COMUNICAÇÃO DE MASSA.....	22
1.1 Ruído e <i>Feedback</i> nos sistemas de comunicação.....	32
1.2 Conceitos cibernéticos na <i>Mass Communication Research</i>	34
1.3 Internet, Técnica e Controle.....	37
1.4 Considerações.....	40
CAPÍTULO 2: PANORAMA SOBRE A TÉCNICA NOS ESTUDOS EM INTERNET..	42
2.1 A Argumentação Tecnófila.....	46
2.2 A Argumentação Tecnófoba.....	53
2.3 Considerações.....	56
CAPÍTULO 3: A INTERNET E AS REDES SOCIAIS ONLINE	58
3.1 A apropriação da Internet para comunicar e interagir.....	63
3.2 As culturas da Internet.....	66
3.3 A dinâmica das redes sociais online.....	70

3.4	As redes sociais online enquanto esfera pública virtual.....	81
3.5	A exposição do indivíduo na autocomunicação de massas.....	88
3.6	Considerações.....	92
CAPÍTULO 4: O PARADOXO DO CONTROLE NAS REDES SOCIAIS <i>ONLINE</i>		94
5 CONCLUSÃO.....		107
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		112
OUTRAS REFERÊNCIAS.....		116

INTRODUÇÃO

Ao longo da história, diversos filósofos e pesquisadores procuraram estudar o impacto da técnica e da tecnologia na vida do homem, dada a sua importância no processo de desenvolvimento social e econômico da humanidade. Tanto a técnica quanto a tecnologia permitiram que elaborássemos ferramentas como extensões de nossos corpos para manipularmos a natureza e nos comunicarmos.

No século XIX, o ocidente encontrava-se imerso em uma tecnocracia em constante evolução. A convivência com a máquina passou a ocorrer não somente no ambiente de trabalho, mas também dentro do próprio ambiente familiar. No final do século, grandes avanços na área da comunicação foram conquistados, permitindo a ampla popularização do rádio, do cinema e, mais tarde, da televisão, padronizando gostos e o consumo – características de uma sociedade de massa. Esses meios, por serem capazes de difundir uma mesma mensagem a um enorme número de pessoas simultaneamente, foram definidos como meios de comunicação de massa, ou *mass media*, sendo responsáveis por um profundo impacto social, político, cultural, psicológico e econômico na humanidade.

A popularização dos meios de comunicação, dos transportes e os interesses econômicos viabilizaram um processo de globalização que buscava a integração econômica, social, cultural e política necessária para o avanço do capitalismo em todo o mundo. Em meio a esse processo, o homem vivenciou o surgimento do computador - uma máquina que, além de fazer cálculos e facilitar o processo de trabalho das empresas permitiu, no caminho histórico, o surgimento de um ambiente virtual, análogo à realidade, formando uma rede integrada por diversas pessoas interconectadas de forma não hierárquica, dando margem a rupturas nos métodos tradicionais de interação e comunicação.

Com o tempo, o computador e as redes telemáticas passaram às mãos dos indivíduos conectados o poder sobre a emissão de mensagens (privadas ou com características públicas), viabilizando uma interação multidirecional e dando lugar a uma comunicação desterritorializada e simultânea, fundamental para o avanço do processo de globalização e excelente para intercâmbios econômicos e culturais.

Dizemos que o computador e as redes telemáticas - das quais a internet é a principal referência - são tecnologias que estabeleceram um novo espaço de trocas simbólicas, de características virtuais (ciberespaço), permitindo a ascensão de uma cibercultura caracterizada pelo “conjunto de práticas e representações que surge e se desenvolve com a crescente mediação da vida cotidiana pelas tecnologias da informação e, assim, pelo pensamento cibernético e a civilização maquinística [...]” (RÜDIGER, 2004, p. 183).

Diversos pesquisadores de cibercultura (Lévy, 2010; Castells, 2012; Lemos, 2010a) concordam que a consolidação da internet, das comunidades virtuais e a configuração de redes sociais *online* permitiram que o ciberespaço se tornasse uma espécie de ambiente democrático onde qualquer indivíduo tem a oportunidade de opinar, criticar ou repassar uma mensagem a outrem, independente do conteúdo, com uma leve regulação estabelecida por meio de legislação específica ou regras constituídas pelos proprietários dos portais, *blogs* ou sites de redes sociais.

As características dessa autonomia interacional proporcionada pelas redes telemáticas e a tendência libertária que influenciou o desenvolvimento do ciberespaço contribuíram para tornar a internet uma espécie de *ágora*¹ pública ou esfera pública virtual por meio da conversação. Essa autonomia não era viabilizada dentro do fluxo informacional “um-todos” - característica dos *mass media* - o que tem impactado as formas tradicionais de governo (como na Primavera Árabe), a organização de movimentos sociais, a forma de consumo de produtos midiáticos e a própria sociedade hiperconectada².

Três exemplos elucidam novos contextos propiciados pela internet: a) em fevereiro de 2012, após a realização de um pronunciamento dirigido aos participantes do Fórum Social Mundial, no município de Porto Alegre, o Ministro Gilberto Carvalho comentou sobre as

¹ O conceito de “ágora” é proveniente da Grécia Antiga e representa a praça principal na constituição da pólis (cidade-estado grega). Era um espaço livre com grande circulação de pessoas, figurando como a expressão máxima da esfera pública na urbanística daquelas cidades. Em seus estudos sobre a internet, transcritos em *La Galaxie Internet*, Manuel Castells (2002) entende que o ciberespaço representa uma releitura da *ágora* pública ao viabilizar a discussão sobre quaisquer assuntos, o encontro entre pessoas, o comércio.

² Termo utilizado por Raquel Recuero no Seminário de Interação Mediada pelo Computador (SIMC 2013), na UFRGS, em 17 de abril de 2013, para se referir à sociedade em que as pessoas, as “coisas” (objetos) e os computadores estão conectados por meio das redes telemáticas.

dificuldades para aprovar a lei que descriminaliza o aborto no Brasil. O comentário provocou intensa manifestação da bancada evangélica da Câmara dos Deputados, convictamente contrária ao aborto. Em nota, o Ministro afirmou que não havia atacado os companheiros evangélicos e que suas declarações foram divulgadas na internet de forma *distorcida* e *equivocada* e acabaram por motivar críticas agressivas a ele; b) em setembro de 2012, uma jovem foi presa pelas autoridades americanas, no estado de Kentucky, por “rir” e se expor no site de redes sociais *Facebook*³. A jovem havia sido detida após publicar que batera em um carro enquanto dirigia embriagada e, no final da mensagem, inseriu a sigla *LOL* (*laughing out loud*), ou rindo alto; c) em novembro de 2012, a associação de *hackers Anonymous*, que se opõe à censura na internet, afirmou que desligaria todos os sites do governo sírio, em resposta ao apagão de internet naquele país, o que o grupo considerou como uma tentativa de silenciar a oposição popular ao presidente Bashar-al-Assad.

No primeiro exemplo, observamos a dinâmica de compartilhamento das redes sociais, que podem alterar conteúdos das mensagens emitidas pela fonte, sem que o emissor tenha controle sobre sua disseminação ou veiculação. Na segunda, o exemplo de como as mensagens publicadas pelos usuários expõem suas vidas a um público indefinido, que no caso da jovem americana, foi a polícia. E na terceira, um exemplo de como grupos de usuários dominantes da técnica a qual se sustenta a internet (*hackers, por exemplo*) podem enfrentar governos autoritários, ou mesmo aqueles considerados democráticos, baseados em suas crenças libertárias e, algumas vezes, anarquistas.

Sem dúvida, estamos diante de uma nova realidade, que tem como catalisador a apropriação de um meio de comunicação – a internet – para comunicar, informar, interagir e promover trocas simbólicas diversas, tanto para fins sociais, econômicos quanto políticos. Porém, dessa vez, não apenas por grupos comunicacionais hegemônicos – que dominavam a informação no auge do rádio e da televisão – mas pelos usuários, de forma autônoma, livre e individualizada. Porém, a ultraexposição do indivíduo e a transformação das ações humanas em códigos binários registrados em locais que não temos acesso, traz uma questão que é inerente à utilização da tecnologia pelo ser humano: somos nós quem domina a técnica ou é ela quem nos domina, dado o vício pelo seu uso?

³ <http://www.facebook.com>

Partindo desse questionamento, de cunho psicossocial e norteador, buscaremos compreender o paradoxo que se estabelece entre a busca individual por visibilidade nas redes sociais *online* e a emergência de formas de vigilância a partir dessa autoexposição. Para isso, observaremos os diferentes mecanismos de controle que foram identificados por meio da atuação dos *mass media* e descritos nas teorias da comunicação. Em seguida, analisaremos os principais argumentos dos pesquisadores que veem na técnica (uma vez que a internet é um meio técnico) os avanços e os retrocessos para a vida em sociedade. Posteriormente, discutiremos as características ímpares da internet e a dinâmica das redes sociais *online*, identificando como a dinâmica dessas redes evidencia novos mecanismos de controle no ambiente real e virtual da sociedade hiperconectada.

PROBLEMA DE PESQUISA

De que forma a comunicação mantida entre os usuários de redes sociais pode viabilizar efetivas ações de controle a ponto de constituir um paradoxo?

JUSTIFICATIVA

Em julho de 2011, uma pesquisa realizada com empresas norte-americanas mostrou que 55% delas já havia utilizado o site de redes sociais *Facebook* para contratar seus profissionais. O que elas observavam é se aqueles candidatos possuíam o “perfil da empresa e as qualidades necessárias para o trabalho”. Ainda na pesquisa, 90% das empresas afirmaram que iriam utilizar sites de redes sociais para avaliar o perfil virtual dos candidatos a uma vaga de emprego nos anos seguintes.

Ao comentar os dados das pesquisas que buscam observar o comportamento *online* dos candidatos a um “lugar ao sol” no rol de profissionais com carteira assinada, Rosemary Haefner, vice-presidente de Recursos Humanos do *CareerBuilder*, afirmou que as “redes sociais são a forma dominante de comunicação nos tempos atuais, então certamente você consegue obter muitas informações sobre uma pessoa ao ver seu perfil público e *online*”. No

mesmo sentido, a professora de Direito da *Chicago Kent-College of Law*, Lori Andrews, afirmou ao Portal Terra que:

as pessoas talvez concedam, sem querer, informações que podem ser usadas para prejudicá-las. [...] Isso são dados sobre o pensamento político, preferências sexuais, relacionamentos, gostos, fobias, estado emocional, atitudes no local de trabalho. Qualquer governo ou empresa que quisesse obter esses dados da população seria combatida. Seria difícil, se não impossível. Ia demandar advogados, dinheiro e talvez até armas. Mas o *Facebook*, sozinho, tem esses dados...de um bilhão de pessoas (PORTAL TERRA, 2012).

Esse cenário é reflexo do novo paradigma encontrado nas empresas que atuam no sistema capitalista tido como informacional, cognitivo ou tardio. Nesse novo sistema, o uso indiscriminado de novas tecnologias é *conditio sine qua non* para a reestruturação do tradicional modo de produção de bens e serviços, baseando-se em critérios como a flexibilidade do trabalho, a compressão do espaço-tempo e o controle da informação. Contudo, ao considerarmos o ato de avaliar a rede social de um usuário na busca de comportamentos afinados ou transgressores com a cultura organizacional de uma empresa, notamos que as instituições passaram, no capitalismo informacional⁴, a controlar seus funcionários também pelas informações que eles voluntariamente disponibilizam em suas redes de amigos, que são externas ao ambiente empresarial - um conflito entre os novos conceitos de espaço público e privado que afloram com o advento de ambientes virtuais. Nesse estudo, consideramos controle como a atividade de monitoramento do comportamento pessoal e social dos indivíduos para fins mercadológicos ou de vigilância.

Se considerarmos a nomenclatura dada à cultura que emerge com as novas ferramentas de comunicação, em especial os computadores e as redes telemáticas – cibercultura⁵ –

⁴ Termo utilizado por Manuel Castells, em *A Sociedade em Rede*, para definir a nova estrutura social constituída a partir de um paradigma em que as novas tecnologias da comunicação reestruturam o modo de produção e consumo, verificado com maior ênfase a partir dos anos 80. Também tem sido utilizado como “capitalismo tardio” ou “capitalismo cognitivo”.

⁵ De acordo com o autor deste projeto, o termo cibercultura, assim como todos aqueles com o prefixo “ciber”, advém do termo Cibernética, que se refere à ciência que estuda o controle dos sistemas, sejam eles fechados ou abertos (nesse caso encontram-se os sistemas formados por seres vivos). Para exercer esse controle é necessário o uso do dispositivo cibernético, que se baseia na existência de feedback no fluxo informacional, que é capaz de garantir a homeostase, ou seja, equilíbrio interno. Com o conceito de autopoiese, também surge a hipótese da autorregulação dos sistemas, como observado em sistemas naturais, proposta que influenciou a proposta inicial de controle. A ciência cibernética trouxe novo paradigma para diversos estudos, de diversas áreas do saber científico e filosófico, com maior ênfase a partir da década de 50.

notamos, na etimologia do termo, o paradoxo que se estabelece entre controle (ciber) e cultura. Para discutirmos esse paradoxo, é fundamental empreender uma reflexão teórica sobre a apropriação da internet enquanto meio de comunicação, ou como prefere Manuel Castells (2012, p. 47), “meio de autocomunicação de massas”, bem como o revigorar da questão da técnica enquanto ideologia dominante na sociedade hiperconectada.

OBJETIVO GERAL

O objetivo desta pesquisa é compreender em que medida e de que forma a internet e as redes sociais *online* podem ser mecanismos de controle e vigilância na sociedade inserida no contexto do capitalismo informacional.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analisar os principais autores sobre internet para compreender a questão da técnica atrelada à cultura que emerge com a popularização do computador e suas tecnologias de comunicação;
- Analisar a presença de formas de controle da informação no referencial das Teorias da Comunicação;
- Identificar quais características podem definir as redes sociais *online*, ou a internet, como esfera pública virtual, e a sua relação com a questão da privacidade do indivíduo.

METODOLOGIA

A pesquisa proposta neste trabalho será desenvolvida à luz do método dedutivo, que parte do geral para o particular. Segundo Gil (2010, p. 9) este método “parte dos princípios reconhecidos como verdadeiros” para chegar-se a uma conclusão. Desse modo, as Teorias da Comunicação servirão de base teórica para compreender fenômenos atuais. A pesquisa será classificada em duas etapas representadas por modalidades complementares: bibliográfica e descritiva. Por ter como “principal finalidade desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e ideias”, conforme afirma Gil (2010, 27), a pesquisa bibliográfica, de forma exploratória, permitirá uma visão geral acerca do problema de pesquisa colocado, figurando-se como a

“primeira etapa de uma investigação mais ampla”. Na segunda etapa, buscar-se-á observar e analisar sistematicamente o processo de comunicação no ciberespaço. Para isso, temos o seguinte delineamento das pesquisas e técnicas empregadas:

a) Pesquisa Bibliográfica e Documental

A pesquisa bibliográfica e documental será elaborada a partir de autores que tratam, primeiramente, das teorias da comunicação de massa, tendo as análises de Wolf e DeFleur como eixo norteador para, em seguida, serem analisados os textos originais dos autores de diferentes teorias. O objetivo é compreender o conceito de “controle da informação” e de “eficiência da comunicação” inseridos nos estudos da *mass communication research*, da Escola de Frankfurt e nos estudos contemporâneos sobre a interação mediada pelo computador. Em seguida, será pesquisado o referencial teórico e o “estado da arte” em que estão inseridos os estudos em internet e a questão da técnica intrínseco a eles, com uma ênfase aos estudos de Manuel Castells, Pierre Lévy (2010), Francisco Rudiger (2007, 2011), Alex Primo (2000, 2011), André Lemos (2010), Raquel Recuero (2011, 2012) e Erick Felinto. Em um terceiro momento, será pesquisado o conceito de redes sociais *online* e sua dinâmica, com foco especial nos estudos de Recuero (2011, 2012). Por fim, será colocado em discussão a questão da visibilidade e da vigilância a partir da ideia de sociedade disciplinar de Foucault, adaptando à realidade encontrada nas redes sociais *online*.

Para Gil (2010, p. 50), “a principal vantagem da pesquisa bibliográfica reside no fato de permitir ao investigador a cobertura de uma gama de fenômenos muito mais ampla do que aquela que poderia pesquisar diretamente”.

Em seu viés documental, analisaremos reportagens jornalísticas sobre a inserção da Internet no cotidiano das pessoas, no início de sua popularização no Brasil (1994-1999), das Revistas *Época* e *Veja*, de forma exploratória.

b) Análise de Redes Sociais (ARS)

A observação, como técnica de coleta de dados, apresenta a vantagem de perceber os fatos diretamente, sem qualquer mediação. Para Gil (2010, p. 100) “a observação nada mais é que o uso dos sentidos com vistas a adquirir conhecimentos necessários para o cotidiano”.

Para o autor, pode ser utilizada como procedimento científico “à medida que: a) serve de objetivo formulado de pesquisa; b) é sistematicamente planejada; c) é submetida à verificação e controles de validade e precisão [...]”. Mas, para garantir essa precisão, é necessário um rigor na análise dos dados. E esse rigor pode ser conquistado através da técnica de Análise de Redes Sociais, proposto por Fragoso *et al* (2012):

O estudo das redes sociais na internet é retomado como abordagem principalmente após o surgimento dos chamados sites de redes sociais na internet (Boyd & Ellison, 2007). Esses sites são caracterizados pela construção de um perfil com características identitárias (que são percebidos como os atores sociais) e com a apresentação de novas conexões entre esses perfis (as arestas na rede social). Como a internet possui ainda a característica da pertinência das interações sociais, essas são mais facilmente percebidas, gerando novas oportunidades de estudo desses grupos sociais. (FRAGOSO; RECUERO; AMARAL, 2012 p. 116).

Para as autoras, a Análise de Redes Sociais surgiu com os trabalhos de Simmel, quando mapeava as relações sociais e como essas relações influenciavam os sistemas sociais formados em rede. O primeiro passo desse tipo de pesquisa é a delimitação do objeto a ser analisado. No caso de nossa pesquisa, estudaremos a interação mantida através do site de redes sociais *Facebook*, graças ao enorme número de possibilidades de observação que ele oportuniza.

A pesquisa buscará observar as características da interação em redes *online* diretamente no local onde mais ocorrem – os sites de redes sociais. Para isso, observaremos o perfil ou “rede ego⁶” de dez usuários de internet, selecionados de acordo com o número de conexões ou “amigos” e a intensidade de participação na rede. Como critério, selecionaremos perfis de usuários brasileiros residentes em grandes centros urbanos, com idade entre 18 e 25 anos e com um mínimo de 400 e um máximo de 600 “amigos” no *Facebook*. Como as redes são caracterizadas por processos dinâmicos, consequência do processo de interação realizado entre os atores que a compõem, pesquisaremos a rede do tipo “emergente” (constituída através dos comentários trocados entre os atores).

Redes são sistemas dinâmicos e, como tais, sujeitos a processos de ordem, caos, agregação, desagregação e ruptura (Nicolis e Prigogine, 1989). São sistemas

⁶ Para Fragoso *et al* (2012), “rede ego é uma rede traçada a partir de determinado ator. Nesse caso, escolhe-se um ator para iniciar o traçado da rede e, a partir dele, traça-se a rede” (FRAGOSO; RECUERO; AMARAL, 2012 p. 120)

denominados emergentes, característicos dos sistemas complexos (FRAGOSO; RECUERO; AMARAL, 2012 p. 126)

Dentre as vantagens dessa análise qualitativa estão a rapidez no acesso a dados sobre situações habituais em que os membros do grupo estejam envolvidos; o acesso a dados considerados privados e a observação *in loco* da interação estudada.

O desenvolvimento do trabalho será constituído de quatro capítulos. O primeiro discutirá a relação do controle com os meios de comunicação de massa; o segundo abordará a revisão de literatura sobre os argumentos que permeiam a questão da técnica e da internet; no terceiro capítulo trataremos da dinâmica das redes sociais online, observando como se constituem e suas principais características; por fim, no quarto capítulo realizaremos uma discussão sobre as questões de liberdade e vigilância que são intrínsecas à apropriação da internet como meio de comunicação.

Capítulo 1 O Controle nos Meios de Comunicação de Massa

O termo *controle* possui diferentes definições que, em essência, aproximam-se do mesmo propósito prático: manipular algo para que se ajuste a normas preestabelecidas. Ou seja, o controle é um ato de regulação exercido sobre algo ou alguém a fim de garantir a manutenção de um *status quo*, bem como regular eventuais mudanças que ocorram em determinada situação, a fim de se readequarem ao interesse de um regulador.

A aplicação desse propósito não é um fenômeno recente. Ações de controle sempre estiveram presentes na história da humanidade, seja no interesse do homem em manipular a natureza em busca pelo fogo, alimento, moradia ou segurança, seja na busca por fontes de energia, maior produção e desenvolvimento econômico.

O controle também foi exercido como forma de unificar nações e culturas (por meio de mitos e símbolos, por exemplo), equilibrar as contas públicas (controle orçamentário), fiscalizar ações dos governos (transparência). Por outro lado, também viabilizou o domínio e extermínio de diferentes povos, a construção de opinião pública para legitimar guerras e terrorismo, a regulação da cultura em regimes totalitários, a prisão de indivíduos revoltosos com seus governos, dentre tantos outros. Assim, mecanismos de controle podem ser vistos tanto como formas de garantir avanços sociais e econômicos, quanto viabilizadores de retrocessos para a liberdade do ser humano.

No sistema capitalista, o controle está diretamente ligado à busca por *eficiência*. Na intenção de obter melhores resultados, uma empresa exerce controle sobre todas as etapas do processo produtivo a fim de torná-lo mais lucrativo, reduzindo gastos e aumentando a produção. A lógica da eficiência sempre esteve ligada ao avanço técnico, desde as diversas revoluções agrícolas até as diferentes revoluções industriais que levaram o mundo à sua configuração atual. Ou seja, a lógica da eficiência está presente em nossa história como condição fundamental para nosso desenvolvimento.

Com a formação de grandes cidades e a necessidade de distribuir a produção das indústrias, a comunicação de massa configurou-se como elemento essencial para criar, em inúmeros (e desconhecidos) consumidores, o interesse na aquisição de produtos. Para que essa intenção fosse consumada, foram necessários meios de comunicação de massa (MCM),

aparelhos emissores de sinais e outros que fizessem sua captação. Isso fez com que milhares de lares no século XX passassem a dispor de aparelhos de rádio, televisores e, mais recentemente, computadores. Acreditava-se que, com esses aparelhos, uma mensagem seria capaz de adentrar lares, persuadir indivíduos, sem que fosse necessária uma relação interpessoal direta entre o anunciante e o consumidor, como ocorria no antigo comércio e nas feiras de rua.

O uso dos meios de comunicação de massa foi impulsionado justamente pela necessidade de maior eficiência entre a produção e o consumo: a necessidade de mais consumidores; o interesse em tornar as mensagens mais compreensíveis; a exigência de lucro das empresas anunciantes. Isso estimulou as universidades, principalmente nos Estados Unidos, a compreenderem como tornar a comunicação de massa mais eficiente, estimulando o desenvolvimento de pesquisas consideradas *administrativas*, dentro de um campo denominado *mass communication research* – origem das teorias da comunicação.

Nesse sentido, a proposta deste capítulo é verificar como diferentes formas de controle tornaram-se evidentes nos estudos que tinham os meios de comunicação de massa como seus objetos. Para isso, discutiremos algumas contribuições teóricas da *mass communication research*, da Escola de Frankfurt (teoria crítica) e as novas formas de controle identificadas no uso da internet⁷ e das redes telemáticas.

Lasswell é o pesquisador norte-americano que marcou o início da *mass communication research*, em 1927, ao publicar a obra *Propaganda Techniques in the World War*. Seus estudos, assim como de outros pesquisadores da época, buscavam, sobretudo, sistematizar o processo comunicativo para identificar formas de aprimorá-lo. Por isso, muitas contribuições vieram de diferentes campos do saber, como da engenharia, psicologia e sociologia, buscando identificar os diferentes elementos que constituem os processos comunicativos, suas dinâmicas e quais fatores influenciavam no processo de recepção. Nos estudos promovidos por Lasswell, o autor definiu que o processo de comunicação consistia na

⁷ Consideramos a internet um meio de comunicação de massa com características de consumo individualizado, portanto, um meio híbrido. Para Sodré (2002), a internet é meio (*medium*) porque transmite sinais e mensagens em sua estrutura e para Castells, a internet é um meio de comunicação interpessoal onde se consomem produtos midiáticos massivos (o que o levou a cunhar o termo *autocomunicacion de masas*, que exploraremos no Capítulo 3).

simples resposta a quatro questionamentos: “quem; diz o quê; através de que canal; com que efeito?” Esse foi considerado o primeiro modelo comunicacional do século XX.

Naquele momento, vingava a ideia de que os meios de comunicação de massa, sob a lógica da psicologia behaviorista, influenciavam todos os indivíduos de uma mesma maneira, pois os *mass media* configuravam um sistema nervoso central que atingia a todos, em uma sociedade com frágeis relações interpessoais (o que, mais tarde, os *frankfurtianos* denominariam de sociedade de massa). Esta proposta, denominada de *teoria hipodérmica* (*bullet theory* ou *teoria da bala mágica*), defendia “uma relação direta entre a exposição às mensagens e o comportamento: se uma pessoa é apanhada pela propaganda, pode ser controlada, manipulada, levada a agir” (WOLF, 2009, p.28).

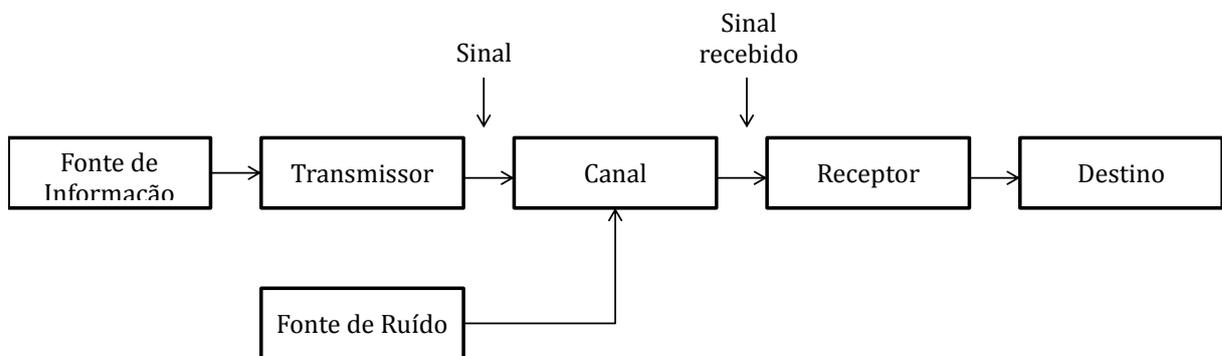
A proposta da teoria hipodérmica consistia na ideia, portanto, de que os meios de comunicação de massa manipulavam a audiência. E essa manipulação não se dava somente pela proposta da psicologia behaviorista (estímulo-resposta), que acreditava que se poderia prever e controlar o comportamento de todo e qualquer ser humano, mas pelas características da sociedade que se constituía em enormes aglomerados urbanos, formada por indivíduos isolados, anônimos, separados e atomizados. Portanto, a primeira forma de controle trazida pela teoria da comunicação é a exercida diretamente pelos *mass media* sobre os indivíduos, atingindo a todos como uma “bala mágica”, capaz de gerar comportamentos previsíveis. Obviamente superada, a teoria nos comprova que, desde o princípio, o interesse pelo controle fazia parte dos estudos comunicacionais e, principalmente, da intenção do uso dos meios de comunicação de massa por anunciantes, grupos midiáticos e governantes.

Segundo autores destacados dedicados ao tema (...), a massa, uma espécie de organismo social que surgiu como consequência da aglomeração do homem em cidades, não tinha poder de análise, não pensava e não se comunicava internamente – formava, portanto, o grupo ideal para a manipulação pelos meios de comunicação (DUARTE; AIRES NETO, 2010, p. 47).

O modelo proposto por Lasswell foi complementado pelo advento da *Teoria Matemática da Comunicação*, ou *Teoria da Informação*, elaborada pelos engenheiros Shannon e Weaver, em 1949, que foram capazes de sistematizar o processo comunicativo sob uma perspectiva puramente técnica, objetivando chegar a uma transmissão mais eficiente das mensagens entre o emissor e o receptor, incluindo mais elementos que influenciavam o processo de recepção e, por consequência, de comunicação.

O modelo de Shannon e Weaver (Figura 1.0), ligado à pesquisa administrativa, foi uma forma de identificar os elementos principais de um sistema de comunicação, seja formado por dois indivíduos ou por um grande número de pessoas. Neste modelo, uma fonte de informação seleciona um conteúdo que será codificado em um sinal passível de ser transmitido por um canal a um destinatário. Se houver alguma distorção entre o que foi emitido e o efetivamente recebido, considerava-se a existência de um ruído. O ruído, por sua vez, era o elemento causador do desequilíbrio e poderia gerar *feedbacks* negativos, como o não entendimento da mensagem pelo receptor. Em uma sociedade que preza pela eficiência, o ruído precisava ser dissipado.

Figura 1.0 Sistema de Comunicação proposto pela Teoria Matemática da Informação



Fonte: WEAVER, 1949.

A Teoria Matemática da Comunicação, com seu modelo informacional, foi um avanço para os estudos comunicacionais da época, pois planificou um processo há tempos discutido na teoria e na prática. Neste modelo, novos elementos foram incorporados ao processo de comunicação na busca por uma melhor recepção das mensagens, como o ruído (que não estava presente no modelo de Lasswell) e a busca pela eficiência dentro de uma lógica sistêmica, ou seja, pelo controle entre o que é emitido e o recebido.

Porém, os estudos dos dois engenheiros não consideravam, em seu modelo informacional, o conteúdo das mensagens trocadas enquanto elementos dotados de significados - apenas importava a qualidade do sinal transmitido pelo canal -, ou seja, “o poder transmissivo próprio da teoria informacional centrava a atenção mais na eficiência do processo comunicativo do que na sua dinâmica” (WOLF, 2009, p. 122). Na teoria, Weaver

(1949) deixa clara essa mesma compreensão ao afirmar: “preocupamo-nos não com o significado de mensagens individuais, mas com toda a natureza estatística da fonte de informação”. Para o autor da teoria, é possível calcular o nível de ruído, entropia e redundância de um sistema de comunicação - elementos advindos dos estudos cibernéticos, que buscavam, sobretudo, o controle homeostático (equilíbrio interno) de diferentes tipos de sistemas.

Para complementar a avaliação puramente técnica do processo comunicacional planejada por Shannon e Weaver, a semiótica aprofundou a questão incluindo a ideia de que a mensagem trocada entre emissor e receptor é, também, composta por unidades de significado, ou seja, o público constrói um sentido a partir daquilo que recebe no processo de comunicação. Dessa forma, a contribuição semiótica fez surgir um modelo que representava a comunicação como um sistema mais complexo do que puramente informacional e técnico, uma vez que havia interferência da capacidade cognitiva de cada receptor no entendimento da mensagem.

A proposta de o sinal transmitido dentro de um sistema de comunicação ser um conjunto de códigos que serão interpretados de diferentes formas pelo público, de acordo com cada repertório, é fruto da superação da *teoria hipodérmica*, dando força às influências psicológicas e sociológicas, que encontraram terreno fértil na *mass communication research*. É nesse tempo, em que o processo de significação ganhou relevância, que passou a ser considerado “o grau em que o destinador e o destinatário partilham as competências relativas aos vários níveis, que criam a significação da mensagem” (WOLF, 2009, p. 124). Também é nesse espaço, sob o ponto de vista sociológico, que surgem variáveis ligadas aos fatores de mediação entre indivíduo e comunicação de massa, como redes de pequenos grupos, comunicação de fluxo a dois níveis, líderes de opinião, dentre outros.

Enquanto a *teoria hipodérmica* deixava clara a existência de um controle direto da mídia para com o público aglomerado em massa, a *Teoria Matemática da Comunicação* buscava a eficiência do sinal pelo controle das fontes de ruído, fazendo com que a intenção do emissor fosse plenamente cumprida. Já na proposta semiótica, que Wolf (2009) denomina de *semiótica-informacional*, o conteúdo da mensagem também passava a ser importante no

processo, pois além do ruído, também o conjunto de signos do emissor e receptor podiam interferir na interpretação e compreensão de uma mesma mensagem.

Como as pesquisas buscavam compreender quais mecanismos influenciavam o processo de recepção para garantir que o público fosse mais bem persuadido pela mensagem, em especial a publicitária, o conjunto de signos, significados e textos passaram a ter relevante importância nas pesquisas. Assim, foi necessário compreender quais variáveis de fato influenciavam a recepção eficiente para que se pudesse controlá-las.

As variáveis do processo de comunicação foram elencadas dentro dos estudos *empírico-experimentais*, que buscavam compreender, sobretudo, de que forma o público reagia a determinada mensagem e de que forma se poderia manipular tal reação. Para Wolf (2009, p. 34), acreditava-se ser possível persuadir os destinatários “se a forma e a organização da mensagem forem adequadas aos fatores pessoais que o destinatário ativa quando interpreta a própria mensagem”. Assim, entravam em jogo os fatores relativos à audiência, como: a) o interesse do público em obter a informação; b) as preferências do público para um ou outro meio (exposição seletiva); c) a influência da predisposição do público quanto a atitudes e valores que podem influenciar a interpretação de uma mensagem ou até mesmo mudar completamente o seu sentido (percepção seletiva); d) a capacidade de o público memorizar elementos mais significativos para cada um (memorização seletiva); e os fatores relativos à mensagem, como a) a credibilidade da fonte ou do comunicador; b) a ordem em que os elementos persuasivos aparecem em uma mensagem (ordem da argumentação); c) o uso integral dos argumentos ou apenas aqueles mais vantajosos para o público; e d) a explicitação das conclusões, após apresentados os argumentos necessários para a persuasão do público.

As variáveis descritas pela pesquisa *empírico-experimental* formavam uma verdadeira “receita” ou “cartilha” de como fazer com que uma mensagem fosse mais ou menos compreendida e aceita por um público desconhecido, já que a ideia plenamente aceita era da existência de uma sociedade em que os indivíduos reagem, de uma forma ou de outra, aos estímulos midiáticos. Vale lembrar que essas teorias tiveram maior avanço no período próximo e posterior à Segunda Guerra Mundial – período em que a propaganda fora amplamente utilizada como ferramenta para a construção de opinião pública a fim de legitimar diferentes discursos, integrando a população contra seus “inimigos”.

Uma grande mudança na compreensão da comunicação surgiu com a publicação da obra *The Peoples Choice: How the Voter Makes up his Mind in a Presidential Campaign*, de Lazarsfeld, Berelson e Gaudet, em 1944. Os estudos dos três pesquisadores partiram do pressuposto de que os efeitos provocados por um meio de comunicação dependia, também, de influências *sociais*. Tal proposta tirou de evidência “a relação causal direta entre propaganda de massas e manipulação da audiência para passar a insistir num processo indireto de influência em que as dinâmicas sociais se intersectam com os processos comunicativos” (WOLF, 2009, p. 51). Tais estudos enfraqueceram ainda mais a ideia de que a comunicação atingia a todos de uma mesma forma, dificultando o uso dos meios de comunicação como mero mecanismo de controle. Para Lazarfeld, Berelson e Gaudet, a comunicação ocorria em dois estágios, originando a teoria conhecida como *two step flow of communication*. Foi a partir desta teoria que ganhou importância o papel dos líderes de opinião, capazes de influenciar diferentes grupos de indivíduos e, assim, intervir na compreensão da mensagem e nos estímulos gerados por ela.

A presença de um líder ou formador de opinião no modelo de comunicação de massa quebrou a ideia de fluxo unidirecional de mensagens geradas por um grande emissor a inúmeros receptores, criando dois estágios comunicativos. Aos líderes de opinião fora atribuído um papel fundamental para a persuasão do público, por meio do contato próximo e da comunicação interpessoal mantida entre o líder e seu grupo. Porém, isso não significa uma perda de influência dos meios de comunicação de massa, uma vez que os líderes de opinião funcionam como outro mecanismo de persuasão, pois detinham influência direta sobre a opinião do seu grupo. Mesmo que o líder de opinião fosse também receptor dos grandes grupos midiáticos, a sua interpretação influenciava diretamente grande parte do seu público, sendo, portanto, fundamentais para atingir o objetivo inicial de qualquer propaganda massiva ou, em outro caso, para combater o argumento integrado a uma mensagem massivamente veiculada. A dinâmica de formação da opinião pública “não pode ser atribuída aos indivíduos considerados isoladamente; deriva, pelo contrário, da rede de interações que une as pessoas umas às outras” (WOLF, 2009, p. 54). Assim, passou-se a considerar a *influência pessoal* no complexo sistema de comunicação massivo, perdendo força o conceito de massa e ganhando força a proposta de influência de grupos referenciais (família, amigos, religiosos etc.). Para o autor, se a comunicação de massa tem na exposição e percepção seletivas um obstáculo, “a

comunicação interpessoal, pelo contrário, ostenta um maior grau de flexibilidade perante as resistências do destinatário” (*ibid*).

A proposta da *two step flow of communication*, no que tange à identificação de lideranças de opinião e a influência da comunicação interpessoal na dinâmica comunicacional, aplica-se perfeitamente ao fenômeno das redes sociais *online*. Esse comentário é importante quando, mais a frente, discutirmos o controle na internet. Também é uma referência ao que vemos nos processos de interação, conversação e comunicação *online*, quando os indivíduos passam a ser influenciados por inúmeras fontes que são também outros indivíduos, ou seja, as redes sociais *online* permitem a formação de inúmeras lideranças de opinião, temáticas inclusive, de forma desordenada, sobre diversos assuntos, criando uma enorme massa opinativa descontrolada que, pela ultraexposição voluntária⁸, joga excessos opinativos nas redes, sem saber, no fim, qual a “realidade” dos fatos narrados (como veremos no Capítulo 3). Não desejamos insinuar que a presença de diversas opiniões seja de alguma forma ruim – são inclusive fundamentais para a democracia, a educação e a convivência social – mas pela primeira vez depois da popularização dos *media*, as opiniões do público se sobrepõem ao discurso midiático hegemônico, confrontando ideias sem o processo de mediação do jornalismo, por mais que essa mediação ainda seja fundamental para estimular o processo comunicacional nas redes, que ainda dão preferência a fontes de credibilidade⁹.

José Rodrigues dos Santos (1992, p. 105), ao discutir a *opinião pública*, traz três definições para caracterizá-la: a) a primeira considera a opinião pública como o “conjunto das opiniões expressas pelos meios de comunicação de massas”; b) a segunda considera que ela é formada pela opinião do público em geral, independente do acesso ao discurso midiático; c) a terceira defende que, em verdade, a opinião pública não existe, pois é um aglomerado de diferentes opiniões, por vezes contraditória, sendo impossível determinar uma opinião pública

⁸ Ultraexposição voluntária é uma adaptação do termo utilizado por Paula Sibilia (2008) - *autoexposição voluntária* - em que o usuário de sites de redes sociais gera enorme quantidade de informação sobre si mesmo na busca por visibilidade e atratividade.

⁹ Utilizamos o termo “fontes de credibilidade” para nos referirmos aos indivíduos ou veículos de comunicação que tenham reconhecida credibilidade perante a audiência ou aos demais usuários das redes sociais *online*. Como os sites de redes sociais figuram como espaços de caos informativo e opinativo, observamos a tendência dos usuários a darem preferência ao compartilhamento de notícias e informações provenientes de personalidades e grupos comunicacionais com maior reputação perante o público.

coesa. O autor observa, porém, que algumas opiniões são majoritárias, o que faz com que essas posições constituam aquilo que se considera popularmente por “opinião pública”.

A proposta da *two step flow of communication* era justamente mostrar que a influência sobre a opinião pública não era determinada única e exclusivamente pelos meios de comunicação, mas também pela influência de determinados indivíduos imbuídos de credibilidade em micro comunidades, ou, em uma visão diferenciada, em pequenas redes sociais. A difusão de uma propaganda que estimule a venda de sanduíches industrializados poderia, dessa forma, perder eficácia caso o líder de opinião daquele grupo fosse contra a alimentação em restaurantes *fast-foods*, por exemplo. A persuasão sobre a opinião dos indivíduos de determinado grupo atribui ao líder certo nível de poder sobre as ações individuais, passando a serem fundamentais para a eficiência do processo de comunicação de massa. Porém, a atuação dos líderes ora pode reforçar o discurso midiático, ora contrariá-lo.

Sobre esse assunto, Wolf comenta os estudos administrativos de Robert Merton, que segmentaram os líderes em de *tipo local e cosmopolitas*. O líder de opinião de *tipo local* é aquele que vive na comunidade sobre a qual exerce influência. Sua liderança se dá graças à ampla relação e confiança adquirida com os membros do grupo. Para Merton, este líder exerce influência em áreas temáticas sendo, portanto, polimorfo. Por outro lado, o líder *cosmopolita* é aquele que viveu grande parte da sua vida fora da comunidade e é dotado de diferentes competências e autoridade, configurando-o como um líder monomórfico. Por fim, esclarece que para estudar amplamente a influência pessoal na comunicação, é necessário “completar as análises feitas em termos de atributos pessoais dos destinatários com as análises das suas funções pessoais e das suas implicações relativamente às redes de ligações interpessoais” (Merton *apud* Wolf, 2009, p. 56).

Katz analisou amplamente os diversos estudos sobre a *two step flow of communication* e identificou três fatores que garantiam a eficiência do líder na comunicação interpessoal, em especial a partir da inclusão do “discurso” como nova variável de análise. Os fatores identificados foram: a) a possibilidade de adaptação do discurso de acordo com cada indivíduo, de forma a melhor conduzir o processo de convencimento; b) a credibilidade do líder pela familiaridade com o receptor; c) a coerção imediata – “o emissor pode usar de

ameaças (sejam elas subliminares ou não) emocionais, políticas ou financeiras para convencer o receptor” (DUARTE; AIRES NETO, 2010, p. 65).

Complementando os fatores que Katz identificou, incluiríamos uma variável que mais tarde tornou-se evidente com os estudos de Noelle-Neumann que culminaram na teoria da *espiral do silêncio*. Trata-se da tendência que os pequenos grupos sociais têm de suprimir posicionamentos minoritários, prevalecendo a opinião da maioria. Pode-se notar que, de todas as variáveis apontadas, o interesse pelo controle da comunicação está presente, inclusive na comunicação interpessoal. As pesquisas da *mass communication research* chegaram a identificar que, para garantir uma recepção eficiente, era necessário persuadir os líderes de opinião - o que tem sido usado desde então como estratégia de comunicação formulada por agências de publicidade em todo o mundo. Também identificaram, todavia, que a comunicação interpessoal possuía variáveis que a tornavam mais persuasiva que a comunicação massiva, dada a dinâmica dos grupos sociais e a credibilidade de seus membros e líderes.

Quase a totalidade dos estudos administrativos, portanto, buscavam identificar como garantir a compreensão e gerar estímulo a partir de uma mensagem veiculada, a fim de atender os interesses de um emissor, que poderia ser uma empresa, um governo ou um veículo de comunicação. Poucos estudos se interessavam por aquilo que demandava do interesse do público pois, até então, o fluxo unidirecional era o paradigma da época. A contraposição aos interesses soberanos do emissor vingou com a teoria crítica, que prosperava na Alemanha (Frankfurt) e buscava refletir justamente sobre os interesses do público, a partir de teorias marxistas.

Portanto, ficou evidente que a lógica da eficiência na comunicação de massa, ou mesmo na comunicação interpessoal, atuava sob a perspectiva sistêmica - fato comprovado pela elaboração dos modelos informacionais, que tratavam a comunicação como um circuito de transmissão de informações entre emissor e receptor. Por isso, acreditava-se na possibilidade de efficientizar essa dinâmica através da manipulação de variáveis, ou seja, pelo controle do processo. Era essa a condição para o desenvolvimento e aprimoramento da comunicação. Por isso, cabe aprofundarmos a discussão sobre o *ruído* (que justificava a

necessidade de regulação e controle) e o *feedback* – elemento essencial para a avaliação se o processo de comunicação foi ou não eficiente, a contento do emissor inicial.

1.1 Ruído e *Feedback* nos sistemas de comunicação

Como vimos, desde a proposta de Lasswell, os estudos administrativos nas principais universidades americanas buscaram compreender os fenômenos que cercavam os meios de comunicação, a partir da ideia de que eles possuíam função cada vez mais importante no contexto social, político e econômico do país. Muitos desses estudos que inseriam a comunicação e a informação no mesmo campo teórico, como algumas teorias que comentamos, receberam contribuições importantes dos estudos cibernéticos que prosperaram no período da *mass communication research*.

A Cibernética é uma ciência, grosso modo, que não faz parte do campo da comunicação social, mas que perpassa algumas de suas teorias. Sua primeira fase foi desbravada por Norbert Wiener, um matemático norte-americano que, em 1948, publicou o livro *Cybernetics: or Control and Communication in the Animal and the Machine*, “articulando o casamento entre a comunicação e o controle para uma geração de engenheiros, teóricos dos sistemas e técnicos entusiastas de todos os tipos¹⁰” (GEROVITCH, 2003). Porém, mesmo antes da publicação dos estudos de Wiener, as universidades norte-americanas já estavam impregnadas com “ideias cibernéticas” advindas de diversas áreas que já faziam uso de mecanismos de *feedback*, como o controle de processos industriais, políticas de governo, sistemas de controle militar e algumas disciplinas que surgiam para tratar especificamente de controle. Por isso, os estudos sobre o controle dos sistemas não surgiram com a Cibernética de Wiener, mas nela ganharam espaço, estrutura e popularidade.

Vale ressaltar que, quando se falava em controle da comunicação, Wiener e outros pesquisadores referiam-se a uma comunicação ampla, no sentido do intercâmbio ou troca termodinâmica entre dois elementos. Foram Shannon e Weaver que integraram a teoria cibernética aos estudos sobre os processos comunicacionais em meios de comunicação,

¹⁰ Versão original: *articulated the marriage of communication and control for a generation of engineers, systems theorists, and technical enthusiasts of varied stripes.*

mesmo que o elemento humano fosse observado, ainda naquele momento, como mero emissor ou receptor, sem avaliar a condição psicossocial de um e outro.

A proposta cibernética, em termos gerais, baseava-se na previsibilidade como método para garantir a homeostase de qualquer sistema, ou seja, equilíbrio interno. Imaginemos um sistema formado por dois elementos que trocam a mesma quantidade de informação (ou energia) entre si. Sem interferência de qualquer elemento externo, este sistema continuaria em constante equilíbrio termodinâmico. Esse tipo de sistema foi denominado por Ludwig Von Bertalanfy (2008) de “fechado”, pois não recebe interferência do ambiente externo. Já os demais sistemas, influenciados pelo meio externo, foram considerados “abertos” e seu equilíbrio depende da atuação de formas de regulação, caso haja algum elemento externo interferindo na sua dinâmica. Daí surge a necessidade de controle, pois o objetivo da cibernética *wieneriana*, em essência, era garantir o equilíbrio sistêmico para, assim, serem mais eficientes, ou se desequilibrarem de acordo com interesses específicos, podendo gerar caos.

Para isso, o *feedback* (ou retroalimentação) era elemento fundamental. A partir do momento em que um elemento do sistema gere informação e o transmite a outro elemento saindo do seu campo de atuação, a única forma de saber se a recepção fora bem sucedida seria através do retorno dessa informação ao próprio elemento que a emitiu inicialmente. Ou, em um sistema maior, para um terceiro elemento, que teria o objetivo de identificar problemas na recepção, comparando o que foi emitido e o que foi recebido (como ocorre com os institutos de pesquisas, que identificam se o público aceitou bem ou mal uma mensagem publicitária). Em cima dessa proposta, desenvolveu-se o mais simples dispositivo cibernético, que consiste na existência de um ativador (emissor), um sensor (receptor) e um comparador (elemento terceiro capaz de comparar aquilo que fora emitido ao recebido). Para Littlejohn,

o sensor fornece *feedback* ao comparador, o qual, por seu turno, fornece orientação ao ativador. Este, por sua vez, fornece um *output* para afetar o ambiente de algum modo. Esse processo fundamental de *output-feedback-ajustamento* é o tema central da cibernética (LITTLEJOHN, 1978, p. 48)

Em um sistema, o processo *output-feedback-ajustamento* é a forma de controlar o fluxo de informações em busca de equilíbrio. O ajustamento consiste em, dado o *feedback* negativo (resposta que identifique incompatibilidade entre a intenção do emissor e a

interpretação do emissor), reemitir a informação com os ajustes necessários para a interpretação ocorra de forma satisfatória. Quando o *feedback* é positivo não há, em princípio, a necessidade de ajustamento no fluxo sistêmico, pois a recepção foi eficiente.

Porém, *feedback* negativo não está necessariamente atrelado ao caos na troca de informações. Para alguns autores, o *feedback* negativo é essencial para processos educacionais, por exemplo. A partir desse *feedback* alguns sistemas são estimulados a se adaptarem ao novo, a forçarem suas estruturas a incorporar novas informações, desenvolvendo-se, pois a necessidade de adaptação leva ao amadurecimento da informação e da sua estrutura. É o que ocorre em uma sala de aula: observar as reações negativas do aluno pode levar o professor a mudar a forma de falar, a dinâmica da aula ou outro aspecto que garanta a compreensão do aluno sobre determinado conteúdo. O aluno, por sua vez, está desenvolvendo sua compreensão ao incorporar as informações do professor, permitindo avançar no entendimento da matéria. Ambos os elementos desse sistema se desenvolveram e, ao final da aula, o sistema metafórico formado já não é o mesmo do início da aula, pois alguns elementos absorveram conhecimento.

Porém, quando se quer eficiência, normalmente é *feedback* positivo que se procura. Daí a necessidade de Shannon e Weaver em desenvolver um modelo de comunicação que amenizasse o ruído, pois a sua presença interferia na perfeita recepção. Contudo, em sistemas abertos e complexos (como é o caso da comunicação), não era apenas o nível de ruído o motivo da geração de *feedback* positivo ou negativo, mas também outras interferências externas que influenciam o sistema de comunicação. Enquanto unidades de sentido, as mensagens trocadas entre os indivíduos são interpretadas de formas diferentes, de acordo com o referencial de cada um. O sentido será diferente de uma pessoa para outra. Por isso, o modelo informacional de Shannon e Weaver perdeu força nas universidades, em especial pela complexidade na compreensão da cultura contemporânea e a função atribuída pelo público aos meios de comunicação em suas rotinas diárias.

1.2 As gratificações pelo uso dos meios de comunicação

Wolf (2009) deixa claro que os primeiros estudos da *mass communication research* centravam-se na questão da manipulação direta dos *media* sobre o público. Amenizada essa proposta, passou-se a discutir quais as mais adequadas formas de persuasão e, na sequência, o

que influenciava a recepção das mensagens pelo público, já que a manipulação direta já não fazia sentido (em especial pelo advento da proposta da comunicação em dois estágios). Esses estudos observavam os efeitos a *curto prazo*, ou seja, a dinâmica dos processos comunicacionais para resolver problemas imediatos, como a venda de produtos, a disseminação de campanhas políticas ou quaisquer outras com objetivos e intenções bem definidas.

A *teoria funcionalista* rompe com os estudos dos *efeitos a curto prazo* uma vez que “a questão de fundo já não são os efeitos, mas as funções exercidas pela comunicação de massa na sociedade” (WOLF, 2009, p. 62). Para o autor, deixou-se de pensar na ideia do efeito intencional, do objetivo do emissor, para “convergir a atenção nas consequências objetivamente averiguáveis da ação dos *mass media* sobre a sociedade no seu conjunto ou sobre seus subsistemas”. Wolf considera que a *teoria funcionalista* localiza-se na transição para os estudos dos *efeitos a longo prazo*.

Nessa transição surgiu uma hipótese primordial para a pesquisa que ora desenvolvemos. Trata-se da *hipótese dos usos e gratificações*, que identificou a função de um meio de comunicação a partir das necessidades sentidas pelos indivíduos, ou seja, considerando-se o contexto psicossocial de cada um. Para Wolf (2009, p. 71), a *hipótese dos usos e gratificações* insere-se no contexto da *teoria funcionalista*, mas por outro lado, insere-se no “movimento de revisão e superação do esquema informacional da comunicação”, que discutimos até o momento.

A hipótese propõe que o efeito da comunicação de massa é consequência das satisfações às *necessidades* de cada destinatário. “Os *mass media* são eficazes se e na medida em que o receptor lhes atribui tal eficácia” (WOLF, 2009, p. 71). Wolf identifica, a partir dos estudos de Katz, Gurevitch e Haas, cinco necessidades que são satisfeitas pelos *mass media*: a) necessidades cognitivas; b) necessidades afetivas e estéticas; c) necessidades de integração a nível da personalidade; d) necessidades de integração a nível social; e) necessidades de evasão.

A hipótese articula-se na proposta de uma audiência ativa, ou seja, o indivíduo faz uso do meio de comunicação a partir de determinados objetivos. Por isso, depende do indivíduo relacionar o uso do meio com a satisfação de suas próprias necessidades. A hipótese também

deixa claro que os *media* não são a única forma de suprir as necessidades do indivíduo, por isso competem com outras formas de satisfação disponíveis.

A *hipótese dos usos e gratificações*, afirma Wolf (2009), é uma revalorização dos aspectos relativos ao papel seletivo do receptor frente ao conteúdo das mensagens. Porém, mais que isso, amplia os efeitos para todo o contexto comunicativo, ou seja,

a fonte das satisfações que o destinatário, eventualmente, extrai dos *mass media*, pode ser o conteúdo específico da mensagem, a exposição ao meio de comunicação em si mesma ou a situação comunicativa particular ligada a um determinado *mass media* (WOLF, 2009, p. 77)

Nos estudos sobre o modelo dos usos e gratificações da televisão, observou-se que as pessoas, nos Estados Unidos, assistiam televisão pela facilidade que isso trazia às suas vidas cotidianas, como o acesso a entretenimento e informações de fácil compreensão. Em maior grau, o público atribuía à televisão o papel normativo de entretenimento, independente da programação escolhida, ou seja, o interesse era assistir *televisão* e só depois que ela estivesse ligada decidir o que, na programação da televisão, seria selecionada. Em outras palavras, submetemo-nos a fazer uso dos meios de comunicação pelas facilidades e benefícios que agregam às nossas vidas, à nossa rotina. Qualquer tipo de sentimento sobre o papel alienante da televisão fica dissipado quando comparado aos benefícios do seu uso.

Na internet a realidade é semelhante. O seu uso como meio de comunicação, a nosso ver, segue a mesma lógica de satisfação das necessidades do público elencadas por Katz, Gurevitch e Haas. Desde as necessidades cognitivas, afetivas e estéticas ligadas à experiência psicológica do indivíduo quanto às necessidades de integração no nível da personalidade, social ou mesmo a necessidade de evasão (abrandamento de conflitos) podem ser supridas pelo uso da internet em qualquer aparato técnico que a suporte. A internet agrega tantas facilidades para a dinâmica da vida moderna que qualquer sentimento do usuário comum sobre seus malefícios fica de lado. Os argumentos que mostraram a potencialidade da internet no início de sua popularização deram a ela papel essencial na sociedade contemporânea, criando um espaço virtual para onde transferimos muitas de nossas dinâmicas sociais, políticas e econômicas.

Segundo dados do instituto de pesquisas IBOPE, em janeiro de 2013, os brasileiros com acesso à internet passaram, em média, 10 horas e 26 minutos navegando apenas em sites

de redes sociais. Em janeiro de 2005, o mesmo instituto de pesquisas apontava a existência de 10,65 milhões de usuários de internet no país. Em janeiro de 2013, esse número passou para 72,4 milhões usuários no país. Em oito anos, um aumento de 85%.

O acesso cada vez maior da população brasileira à internet advém tanto das políticas governamentais de inclusão digital e dos incentivos econômicos ao consumo generalizado, quanto à função cada vez mais importante que a rede telemática adquiriu no contexto contemporâneo. As facilidades possíveis com o uso da internet são inúmeras e fazem com que o meio se torne amplamente atrativo. Não precisar ficar horas na fila de um serviço público; não correr risco de ser assaltado na agência bancária; não precisar estar naquela hora exata em frente à televisão para assistir a novela; poder agregar em uma rede social toda a sua família; poder acompanhar o que os amigos andam fazendo de interessante; ou mesmo ficar informado sobre esse ou aquele acontecimento. A internet, ao dar autonomia ao usuário para “viver e escolher sua programação” eleva as gratificações pelo seu uso. Não se trata mais de ter acesso a um entretenimento massivo, mas a um entretenimento individualizado, no tempo e pelo tempo que interessar a cada um. Assim, a *hipótese dos usos e gratificações* ganha força e também a *teoria funcionalista*, pois a internet adquiriu uma função e um papel fundamental na sociedade contemporânea, rompendo com muitos paradigmas de interação.

É justamente na satisfação em usar a internet que proliferam os dispositivos de controle. Enquanto meio técnico, a internet também condiciona o seu uso social, não sendo ela neutra. Sob a questão da técnica na sociedade de massa, os *frankfurtianos* foram exímios pesquisadores e críticos do avançar tecnológico, que cremos, está novamente em questão.

1.3 Internet, Técnica e Controle

As contribuições dos principais pesquisadores do *Institut für Sozialforschung*, fundado em 1923 – conhecido como Escola de Frankfurt – fizeram parte de um movimento que buscava entender a sociedade como um todo, sem atribuir à ciência uma função ideológica e setorizada na figura de múltiplas disciplinas.

Amplamente influenciada pelo materialismo marxista, os principais autores *frankfurtianos* discutiam as dinâmicas sociais que ocorriam impulsionadas pelo avanço industrial em meados do século XX. Em seus estudos, cunharam e exploraram os conceitos de

indústria cultural e sociedade de massa, sem observar apenas o viés comunicacional, mas toda a estruturação da sociedade sobre uma lógica capitalista e altamente industrializada.

Para Adorno (comenta Wolf, 2009), na era da indústria cultural o indivíduo não é mais autônomo sobre suas ações, pois a sociedade o manipula fazendo com que agregue à sua vida os valores por ela impostos.

Embora os indivíduos acreditem que, nos seus tempos livres, se subtraem aos rígidos mecanismos produtivos, na realidade, a mecanização determina tão integralmente o fabrico dos produtos de divertimento que aquilo que se consome são apenas cópias e reproduções do próprio processo de trabalho (WOLF, 2009, p. 86).

Assim, a indústria cultural cria necessidades no consumidor tornando-o tão-somente objeto desta mesma indústria, dominando-o (natural e ideologicamente) pelo progresso técnico e científico ligado a ela.

Das contribuições dos autores *frankfurtianos*, focaremos nosso olhar sobre a questão da técnica que fora introduzida pelos estudos de Heidegger - também alemão - mas que ganhou nas reflexões de Habermas uma especificidade referente aos meios de comunicação na sociedade.

A internet é uma rede telemática - e também - um meio técnico de comunicação. Enquanto meio técnico, leva consigo uma enorme bagagem teórica a favor e contrária ao seu uso, empenhada por autores tecnófilos e tecnofobos ao longo de muito tempo. Sob a ótica de Heidegger (1997), enquanto meio técnico, a internet pode ser considerada *condicionante*, pois a técnica nunca é neutra. Mas a questão é: quais as condições que a internet submete o usuário, o público, a audiência, que seja diferente dos outros *mass media*?

Rüdiger (2006), em seus estudos sobre a filosofia *heideggeriana*, compara os aparatos técnicos antes e depois da emergência da internet. Para ele,

(...) ocorre com a cibernética uma metamorfose na relação do ente com o ser, porque as máquinas informatizadas solicitam nossa intervenção de um modo cada vez mais calculado, uniforme e padronizado. A escrita à mão era um ofício artesanal. A máquina de escrever baseava-se em um mecanismo. Os processadores de texto tendem a ser programas de pensamento acoplados a tecnologias maquinísticas (RÜDIGER, 2006, p; 192).

A partir dessa observação, é possível separarmos as máquinas “manuais”, que necessitavam do homem para realizar determinada ação, das máquinas “informatizadas”, que operam por meio de avançados *softwares* que, uma vez programados, não necessitam da ação humana para funcionarem. A existência das máquinas informatizadas ainda pairava no campo das ideias quando Heidegger e os pesquisadores *frankfurtianos* refletiam sobre o tempo em que não seria mais necessária a ação do homem para controlar as máquinas, pois elas o controlariam. Mesmo assim, Heidegger dá uma prova da atualidade dos seus estudos ao afirmar que “o perigo supremo é que o homem, fabricando a si mesmo, não experimente mais outras necessidades que não as da sua autofabricação” (HEIDEGGER *apud* RÜDIGER, 2006, p. 193).

Portanto, a internet é uma rede, suportada por máquinas informatizadas, usada não apenas como tecnologia que aprimore procedimentos do cotidiano, mas também como meio de comunicação. Ela é um recurso híbrido que integra o pensamento humano à estrutura tecnológica, unindo as características da técnica ao interesse do homem. Por isso a internet não é neutra e sim condicionante.

Em 2013 (ano de desenvolvimento desta pesquisa), uma reportagem do jornal *O Globo*, feita a partir das informações divulgadas pelo técnico em redes de comunicação Edward Snowden - que trabalhava no serviço secreto norte-americano -, mostrou que o governo dos Estados Unidos espionou milhões de e-mails e telefonemas de usuários de todo o mundo.

Desde 2008, por exemplo, o governo [americano] monitora com autorização judicial hábitos de navegação na internet dentro do território americano. Para tanto, exibiu com êxito um argumento no tribunal especial: o estudo da rotina *online* de “alvos” domésticos proporcionaria vigilância privilegiada sobre a prática *online* cotidiana de estrangeiros. Assim, uma pessoa ou empresa “de interesse” residente no Brasil pode ter todas as suas ligações telefônicas e correspondências eletrônicas - enviadas ou recebidas - sob vigilância constante. A agência armazena todo tipo de registros (número discado, tronco e ramal usados, duração, data hora, local, endereço do remetente e do destinatário, bem como endereços de IP - assim como sites visitados). E faz o mesmo com quem estiver na outra ponta da linha, ou em outra tela de computador (O GLOBO, 2013).

Embora defendida como livre, autônoma e democrática, a internet se mostrou, também, um espaço de vigilância. No universo acadêmico, porém, isso não era novidade. Fernanda Bruno, Marta Kanashiro e Rodrigo Firmino já discutiam o confronto entre a

Vigilância e Visibilidade proporcionada pela internet, mostrando enorme preocupação quanto à proliferação, por exemplo, de câmeras de segurança que, ligadas à internet, permitiam que qualquer pessoa (*hacker* especialmente) pudesse ter acesso a imagens produzidas ininterruptamente por esses aparelhos criados para garantir de segurança. Até mesmo a intenção do projeto de pesquisa que deu origem a esta dissertação tinha como hipótese a ideia de que a internet, ao oferecer inúmeros recursos atrativos, atraía o público para o seu uso indiscriminado, transferindo para sua estrutura dinâmicas sociais e interações que só eram possíveis no tempo e no local físico em que ocorriam, tornando possível uma vigilância sobre essas dinâmicas e interações. A notícia comprova essa hipótese. Mas nos cabe entender esse processo.

Os fatos revelados por Snowden são apenas uma das possibilidades de vigilância a que o indivíduo está submetido quando usa a internet. Em nossas observações sobre a dinâmica das redes sociais *online*, identificamos também a vigilância entre o empregador e o funcionário; entre dois usuários; entre familiares; além da vigilância governamental que Snowden traz à tona, mas que já ocorria abertamente dentro de países como China e Cuba. Avaliamos que a vigilância só é possível porque os usuários fazem questão de expor o seu dia a dia, publicarem os locais pelos quais passam, postarem as fotos das viagens com a família, necessitarem da internet para transações comerciais e para se comunicarem, deixando as atividades manuais em segundo plano. Esta exposição individual, que nas redes sociais *online* ganha evidência, é justamente o que permite diferentes níveis de vigilância, sem necessitar de um enorme aparato de espionagem, revelado por Snowden.

1.4 Considerações

Em uma comunicação inserida na lógica capitalista, a eficiência na emissão e recepção de mensagens é condição fundamental para o estabelecimento da indústria cultural e para as trocas simbólicas na sociedade de massa. Fato que impulsionou a pesquisa administrativa nos Estados Unidos, que ficou conhecida como *mass communication research*. O principal objetivo desses estudos era compreender qual a forma mais eficiente de manipular a audiência, fazendo com que absorva a maior quantidade de informação e reaja a cada uma delas conforme a intenção do emissor. Com isso, foram elaborados diferentes modelos comunicacionais que se aprimoraram agregando novas variáveis e contribuindo para

compreender a relação do público com os meios de comunicação e o papel deles enquanto ferramenta de coesão social. Avaliando suas principais teorias e hipóteses, verificamos que diferentes formas de controle estavam presentes em cada maneira de olhar o processo comunicacional. Na teoria hipodérmica o controle era direto: os meios manipulam a sociedade sem que esta possa desviar da “bala mágica” que a todos atinge; na teoria dos dois estágios da comunicação (*two step flow of communication*), notou-se que alguns indivíduos manipulavam ou filtravam as informações dos *media* através da sua liderança frente a diferentes grupos, graças ao seu conhecimento específico ou sua afinidade com os membros do grupo. Outras teorias elencavam, ainda, formas de uma mensagem ser mais aceita pelo público, elaborando verdadeiras cartilhas de como deveria ser a construção do discurso a fim de garantir eficiência na sua interpretação.

Vimos que a busca por eficiência é uma característica do processo industrial que foi transformada em objetivo das pesquisas administrativas em comunicação e no campo do desenvolvimento tecnológico, que acabaram por criar, também, meios de comunicação mais eficientes, como a internet. A internet é um meio de comunicação ímpar por convergir outros meios, individualizar o consumo, mas manter os padrões de massa. Sua característica em convergir as ações do real para o virtual levaram cientistas e filósofos a compreender seus efeitos sobre a sociedade – contribuições que veremos a seguir.

Capítulo 2 Panorama sobre a Técnica nos Estudos em Internet

A popularização do computador pessoal interligado às redes telemáticas, em especial a internet e o principal sistema hipertextual aberto, a *world wide web*, motivou inúmeras reflexões para explicar o surgimento, a apropriação, o avanço e a influência desses novos recursos tecnológicos para o desenvolvimento humano. Pela atualidade do fenômeno, tais reflexões profetizaram o que viria a ser a internet e como a sociedade poderia fazer uso de suas funções para alterar o *status quo* social, cultural, econômico e político intrínseco à convivência humana em sociedade.

Definida como um meio de comunicação, ou *medium*¹¹, a internet passou pela mesma especulação ensaística que passaram outros *media* como o rádio e a televisão no tempo em que surgiram, devido à necessidade de conhecer o novo, de compreender o desconhecido. A televisão era definida por alguns entusiastas, por exemplo, como uma tecnologia que promoveria avanços na qualidade de vida da população, pois graças à união da imagem e do som seria possível avançar em processos sócio-educacionais outrora limitados pela impossibilidade técnica de ampliar a dinâmica de um professor a um grande número de pessoas. Hoje em dia, porém, vemos a televisão aberta apropriada de outra forma e com um papel bastante diverso do que o cogitado por seus entusiastas.

As análises especulativas e muitas vezes utópicas sobre um novo meio de comunicação são, sem dúvida, importantes para o entendimento da influência que terá sobre o indivíduo, pois são hipóteses que serão colocadas à prova pelo devido método científico, especialmente dentro das academias. Muitas reflexões são pontos de partida intuitivos que promovem, inclusive, o próprio avanço tecnológico da ferramenta, na busca por tornar práticas tais exercícios reflexivos. Essas reflexões inserem, já durante o desenvolvimento da ferramenta, uma valoração sobre seu potencial uso e condicionam sua utilização. Heidegger (1997), em seus estudos sobre a questão da técnica, discute algo além do que a função de uma tecnologia ou ferramenta para o uso humano, mas propõe uma reflexão ampla sobre as características e o avanço da técnica em uma sociedade racionalizada.

¹¹ Para Muniz Sodré (2002, p. 20), a internet é um meio (*medium*) por permitir o fluxo informacional e pela possibilidade de a extensão do código tornar-se *ambiência existencial*.

Enquanto tecnologia e meio de comunicação, a internet também passou por especulações que estruturaram o arcabouço das pesquisas em cibercultura ao redor do mundo, afastando e segmentando grupos de pensamentos pró e contra o uso da técnica. Nesse sentido, Alex Primo reconhece que

em meio a tantos argumentos “tudo ou nada” e de posturas determinísticas travestidas de mantras libertários, é preciso colocar em dúvida tudo aquilo que se repete sobre os relacionamentos e o mercado em tempos de Convergência (PRIMO, 2013, p. 13).

Em *Métodos de Pesquisa para Internet*, as pesquisadoras Suely Fragoso, Adriana Amaral e Raquel Recuero traçaram um quadro comparativo entre as análises pioneiras de Wellmann e Postill quanto às tendências dos estudos em internet no mundo. Em resumo, as autoras observam que, no início dos anos 90, prevaleciam os discursos utópicos e distópicos¹², evidenciando a dicotomia entre os que acreditam nos avanços que a internet proporcionaria e aqueles que viam com desconfiança o avançar da técnica em detrimento da autonomia da razão e do pensamento humano. Além disso, era comum aos pesquisadores discorrerem sobre a polarização entre o real e o virtual e sobre o potencial das interações síncronas *versus* assíncronas no ciberespaço. Os termos *simultaneidade* e *desterritorialização* da comunicação eram palavras-chave.

Na segunda metade dos anos 90, período que os autores denominam de *Segunda Fase dos Estudos em Internet*, surge um interesse acadêmico pela coleta e análise de dados, bem como pela influência da *web* no cotidiano das pessoas. Nessa fase, também se realizava uma constante comparação entre as características das redes telemáticas com os outros *media*. Para isso, foi necessário recorrer à técnicas de pesquisa científica para a compreensão do observável, ou seja, a busca pela cientificidade nos estudos em internet¹³. A partir de 2000, em uma *Terceira Fase*, as pesquisas passaram a utilizar a abordagem teórico-metodológica e seus objetos a focar os usos e apropriações da internet pelo usuário.

¹² Rüdiger (2011), em sua obra *Teorias da Cibercultura*, dá nomenclatura semelhante aos autores que discorrem sobre a cibercultura, denominando-os fáusticos e prometeicos ou tecnófilos e tecnófobos.

¹³ Nancy Baym considera que está emergindo um novo campo de pesquisa denominado “estudos em internet”, devido a alguns fatores como o fato de diversos pesquisadores intitularem-se “pesquisadores em internet”.

No Brasil, apenas a partir da segunda metade dos anos 2000 é que houve uma preocupação com o rigor científico nas pesquisas da área, impulsionando o interesse acadêmico sobre o assunto. O tardio estímulo dos pesquisadores brasileiros em aprofundar seus estudos sobre a internet é reflexo da também tardia difusão da internet no país, iniciada com maior vigor a partir de 1994.

A linha histórica dos estudos em internet é acompanhada de uma incessante integração entre conceitos de disciplinas de diferentes campos de pesquisa, pois a internet influencia tanto os processos sociais, psicológicos, culturais, econômicos quanto políticos. Para Baym & Markham,

peças de várias disciplinas são atraídas para o estudo da internet por muitas razões. Alguns querem utilizar tecnologias para conduzir pesquisa tradicional dentro de suas bases disciplinares, outros querem se libertar dos grilhões das práticas disciplinares tradicionais. Alguns querem compreender algo sobre tecnologias particulares, mas possuem pouco treinamento em métodos para estudá-las. Outros sabem muito sobre métodos da pesquisa social, mas pouco a respeito do contexto tecnologicamente mediado que eles estão estudando. (BAYM; MARKHAM¹⁴,2009, p.XIII)

O objetivo com essa exposição histórica é compreendermos que as teorias da cibercultura advêm de diversos campos do saber e, em essência, argumentam pró ou contra a ideologia tecnológica. Nesse sentido, é importante conhecermos as principais contribuições, mesmo que sob diferentes pontos de vista, para empenharmos um estudo a guisa sobre o paradoxo do controle, que possui também a *questão da técnica* como discussão de fundo. A questão da técnica nada mais é do que a compreensão da sua essência, não apenas o seu uso para determinado fim, mas a questão contemporânea em que ela se insere.

Também a técnica moderna é meio para um fim. É por isso que a concepção instrumental da técnica guia todo o esforço para colocar o homem num relacionamento direto com a técnica. Tudo depende de se manipular a técnica, enquanto meio e instrumento, da maneira devida. Pretende-se, como se costuma dizer, “manusear com espírito a técnica”. Pretende-se dominar a técnica. Este querer dominar torna-se tanto mais urgente quanto mais a técnica ameaça escapar ao controle do homem (HEIDEGGER, 1997, p. 12).

¹⁴ Tradução de Fragoso *et al*, 2012, para: “People from many disciplines are drawn to study the internet for many reasons. Some want to use the technologies to conduct traditional research within their disciplinary practices. Some want to understand something about particular technologies, but have little training in the methods for studying them. Others know a lot about the methods of social research but little about the technology mediated context they’re studying”.

Sobre a essência da técnica, exaustivamente tratada por Heidegger, importa-nos seus desdobramentos para a sociedade que consideramos *hiperconectada*, onde a conexão entre seus indivíduos e atores sociais se dá graças a recursos técnicos. A questão tecnológica é tão evidente nos estudos sobre a internet e cibercultura que Rüdiger (2011), ao tentar expor as “teorias da cibercultura”, segmentou os principais autores da área em duas amplas categorias: os fáusticos ou tecnófilos e os prometéicos ou tecnófobos. Para ele:

a cibercultura pode ser entendida como uma formação histórica de cunho prático e cotidiano, cujas linhas de força e rápida expansão, baseadas nas redes telemáticas, estão criando, em pouco tempo, não apenas um mundo próprio mas, também, um campo de reflexão intelectual pujante, dividido em várias tendências de interpretação. (RÜDIGER, 2011, p. 7)

Heidegger (1997) considera que a questão da técnica não possui nada de técnico, pois se está falando da sua essência, daquilo que ela é. Para ele, a técnica, em si, é o meio para um fim, ou melhor, o conjunto da produção e o uso de ferramentas, aparelhos, máquinas, seus produtos e as necessidades as quais se propõem a suprir.

Se pensarmos a técnica a partir da palavra grega *téchne* e de seu contexto, técnica significa: ter conhecimentos na produção. *Téchne* designa uma modalidade de saber. Produzir quer dizer: conduzir à sua manifestação, tornar acessível e disponível algo que, antes disso, ainda não estava aí como presente. Este produzir, vale dizer o elemento próprio da técnica, realiza-se de maneira singular, em meio ao Ocidente europeu, através do desenvolvimento das modernas ciências matemáticas da natureza. Seu traço básico é o elemento técnico, que pela primeira vez apareceu, em sua forma nova e própria, através da física moderna. Pela técnica moderna é descerrada a energia oculta na natureza, o que se descerra é transformado, o que se transforma é reforçado, o que se reforça é armazenado, o que se armazena é distribuído. As maneiras pelas quais a energia da natureza é assegurada são controladas. O controle, por sua vez, também deve ser assegurado. (HEIDEGGER, 1972)

A lógica do controle para Heidegger (1972) é de que a técnica sempre fora usada para controlar e manipular a natureza, para estender o corpo humano, dar-lhe forças para manipular o meio ambiente a seu favor. Os *mass media*, enquanto meios de comunicação técnicos, também estendem nossos sentidos com diferentes finalidades, como expôs McLuhan. Por isso a técnica é teleológica. Mas seria ingênuo considerá-la neutra; considerar que o seu uso determina sua finalidade e por isso a sua função depende do interesse do homem. Considerar a técnica neutra é tornarmo-nos inteiramente cegos para a sua essência (Heidegger, 1997, p.11) e para sua influência na sociedade hiperconectada.

2.1 A Argumentação Tecnófila

A ideia popularmente aceita (Rüdiger, 2011; Johnson, 2001, Levinson, 1997) é de que a internet teria sido desenvolvida como um projeto estratégico de defesa do governo dos Estados Unidos, no período da Guerra Fria. Porém, Manuel Castells (2002), procurando contrariar a proposta amplamente aceita quanto aos objetivos iniciais da internet (que é um entrave à disseminação do discurso tecnófilo), explica que o projeto que buscava criar uma rede de troca de mensagens em tempo real e descentralizada havia sido negado pela Força Aérea e, conseqüentemente, pelo Departamento de Defesa dos Estados Unidos, com a desculpa de não ter resultado direto na corrida armamentista promovida contra a União Soviética. Dessa forma, o projeto ficou relegado a segundo plano, porém, com recursos financeiros e *status* de “mais um” projeto na “busca por coisas novas”. A defesa de Castells quanto à origem não militar da internet é uma forma de legitimar as ações dos *hackers*, do mercado, dos jovens universitários e dos membros da comunidade científica ligada à informática como corresponsáveis pela legítima criação da rede telemática como a conhecemos - diferente das redes que antecederam a internet, como a rede *Well*, em 1985.

A popularização da internet ocorrida primeiramente nos Estados Unidos, em 1990, foi possível graças à criação da *world wide web* (*www*), que permitia a conexão do usuário comum à rede graças a uma interface gráfica simples de ser manuseada. Em pouco tempo, surgiram os correios eletrônicos, os comunicadores instantâneos, a migração de redes sociais para dentro do ambiente virtual, os games *online*, o comércio *online* e o ocidente se viu defronte a uma avalanche de novos conceitos como *e-mail*, *hardware*, *software*, *gadgets*, *widgets* e outras apropriações como *deletar* passaram a fazer parte, de forma brusca, do dia a dia das pessoas que viviam especialmente nos centros urbanos.

Em Julho de 1994, a Revista *Time Magazine* trouxe como título *The Strange New World of Internet: Battles on the Frontiers of Cyberspace*, expondo o potencial da internet para uma sociedade outrora acostumada ao domínio dos meios de comunicação de massa tradicionais, como o rádio e a televisão, mostrando que, com a rede de computadores, as pessoas poderiam intervir em seu mundo de baixo para cima, ou seja, a internet traria ao público a possibilidade de deliberar sobre os assuntos de seu interesse. No texto da

reportagem, a ideia central era de que, na internet, mesmo um simples computador poderia exercer um enorme poder.

No mesmo ano, no Brasil, as Revistas *Veja* e *Exame* fizeram as primeiras reflexões sobre os avanços que a internet traria ao país, em especial para as empresas e o comércio, porém deixando de lado o potencial da rede como mecanismo de contracultura ou de deliberação popular. As reportagens foram estimuladas pela possibilidade de, em dezembro daquele ano, os primeiros mil brasileiros conseguirem uma conexão comercial à rede por meio da infraestrutura da Embratel, no Rio de Janeiro. Antes de 1994, a internet estava restrita às instituições ligadas às agências de fomento à pesquisa, como o CNPq e a Fapesp, e eram vistas apenas como uma forma de acessar a produção científica internacional. Os usuários comuns que quisessem uma conexão à rede teriam que utilizar os acessos oferecidos pelos BBS¹⁵ particulares ou da organização não governamental carioca Ibase, que eram muito poucos e onerosos. As reportagens afirmaram que a internet teria um crescimento de 10% ao mês no número de usuários no mundo, sendo que naquele ano já existiam 20 milhões de usuários em todo o mundo. Referindo-se ao uso popular, a *Revista Veja* (1994) afirmou: “como em um imenso correio eletrônico, a Internet tem a vantagem de aproximar as pessoas, destruindo as fronteiras nacionais”.

A ideia de que a internet traria às mãos dos cidadãos um poder inimaginado é semelhante à dos populistas tecnocráticos - tecnófilos em essência - considerados, para Rüdiger (2011), como verdadeiros advogados de defesa das virtudes da internet, em especial pelas suas ligações com os negócios da informática e da comunicação. Exemplo do gênero é o escritor norte-americano George Gilder, que argumenta em sua obra que as novas tecnologias alteram drasticamente a balança cultural do poder, mudando as características do público-alvo para deixar de lado a “arte de gosto vulgar” e do sensacionalismo, abrindo espaço para os interesses individuais e para a “elevação do nível de cultura”. (RÜDIGER, 2011, p. 26). Rüdiger também inclui, na categoria de tecnófilos¹⁶: Pierre Lévy, Manuel Castells, Douglas

¹⁵ *Bulletin board system* (BBS) é um software criado em 1972 que permite a conexão, via telefone, a um sistema através do computador, como hoje se faz com a internet. Não foram popularmente utilizados pelo alto custo da tecnologia, a complexidade de uso e as restrições de conexão.

¹⁶ A partir de meados dos anos 2000, observamos o surgimento de uma outra categoria de autores, de viés mais científico, que procuravam não tomar partido quanto ao meio, restringindo-se a descrever a dinâmica cultural, a estrutura ou outras características da internet.

Rushkoff, Theodor Roszak, Howard Rheingold, Dan Gillmor, Henry Jenkins. Esses autores guardam muita semelhança em suas contribuições, motivo pelo qual focaremos nossa atenção a Pierre Lévy e Manuel Castells, devido à importância dada pela produção científica internacional às suas contribuições para os estudos da cibercultura.

Pierre Lévy é um filósofo e informata francês ligado à corrente construtivista e defensor da ideia de que, com a internet, seria possível a constituição de uma inteligência coletiva – fato que se verificaria com a interconexão generalizada entre os seres humanos, as máquinas e a informação trocada entre eles. Para o autor, a tecnologia não pode impactar uma sociedade, “pois as técnicas são imaginadas, fabricadas e reinterpretadas durante seu uso pelos homens, como também é o uso extensivo de ferramentas que constitui a humanidade como tal (junto da linguagem e das instituições sociais complexas)” (LÉVY, 2010, p. 21).

Rüdiger (2011) considera Lévy um tecnófilo assumido e crítico daqueles que acreditam ser a tecnologia um mecanismo autônomo, separado da sociedade e da cultura, como se o seu desenvolvimento não ocorresse em favor dos homens e pelos homens. Para Lévy, não se pode falar em efeitos socioculturais da tecnologia e nem do sentido da técnica contido em Heidegger, seus discípulos e a tradição da Escola de Frankfurt, pois as técnicas carregam consigo projetos e implicações muito variados, não havendo um efeito único:

Uma técnica é produzida dentro de uma cultura, e uma sociedade encontra-se condicionada por suas técnicas. E digo condicionada, não determinada. [...] Dizer que a técnica condiciona significa dizer que abre algumas possibilidades, que algumas opções culturais não poderiam ser pensadas a sério sem sua presença (LÉVY, 2010, p. 25-26).

O autor comenta o exemplo do estribo usado pela cavalaria medieval para mostrar a característica condicionante da técnica. Para Lévy (2010), o estribo permitiu a formação da cavalaria pesada na idade média, mas não foi a sua criação a causa do feudalismo europeu. Porém, sem seu uso, dificilmente a cavalaria teria tido o papel nas grandes batalhas da época, que reconfiguraram a história, a cultura, a economia e a política do continente. O mesmo diz da internet. Não é a criação da internet que causa uma cibercultura, mas o seu uso pela sociedade. Por isso a técnica não poderia ser boa nem má sem avaliar os usos e o contexto em que é utilizada. Tampouco neutra, já que é condicionante. Essa relação entre a técnica e seu uso também ocorre com a proposta de uma inteligência coletiva. Para Lévy (2010), o

desenvolvimento do ciberespaço¹⁷ não determina a constituição de uma inteligência coletiva, apenas lhe fornece o ambiente propício para se desenvolver. Dessa forma, o ciberespaço enquanto ambiente técnico (virtual) será reflexo da realidade daqueles que se conectam a ele, tornando o ciberespaço um ambiente tão dinâmico e complexo quanto o contexto em que vive o ser humano. Tecnófilos contemporâneos, abandonando as premissas humanistas de Pierre Lévy, defendem que a espécie humana está se tornando obsoleta e que será substituída por organismos maquinísticos, tempo que denominam de pós-humano (RÜDIGER, 2011, p. 193).

Lévy (2010, p. 231) busca rebater as críticas daqueles que acreditam que a internet possa ser uma extensão do imperialismo americano com o argumento de que é muito mais difícil manipular um espaço onde todos possam emitir mensagens e onde informações contraditórias possam ser confrontadas do que em um sistema onde “os centros emissores são controlados por uma minoria”. Nesse sentido, propõe que o ciberespaço apresenta um “estilo de comunicação não midiática por construção”, devido à reciprocidade entre os atores, a transversalidade da comunicação e o seu caráter comunitário. Ampliando suas críticas aos tecnófobos, afirma que:

Muitos discursos que se apresentam como críticos são apenas cegos e conservadores. Por conhecerem mal as transformações em andamento, não produzem conceitos originais, adaptados à cibercultura. [...] Estimula-se o medo da técnica desumanizante, ao passo que as questões dizem respeito às escolhas entre técnicas e seus usos. Deplora-se a confusão crescente entre o real e o virtual sem nada se entender sobre a virtualização [...] (LÉVY, 2010, p. 235)

Também com um viés tecnófilo, na Espanha, a principal referência sobre os estudos em internet é Manuel Castells - sociólogo espanhol e diretor do *Internet Interdisciplinary Institute de la Universidad Oberta de Catalunya* (UOC). É autor dos termos “sociedade em rede” e “sociedade da informação”, além de ser amplo defensor da ideia de “capitalismo informacional”. Em seus textos reflexivos, que pecam pela mesma falta de elementos empíricos que na obra de Lévy, faz uma análise sociológica da influência da internet enquanto meio de comunicação na sociedade. Para ele, os *mass media* instituíam verdadeiras fronteiras para a manifestação individual, o que foi superado por meio do processo de

¹⁷ Lévy (2010, p. 94) considera o ciberespaço como o “espaço de comunicação aberto pela interconexão mundial de computadores e das memórias dos computadores”. Nota-se na definição dada pelo autor que ficou de fora do conceito de ciberespaço o elemento humano, vivo e dinâmico. Alguns autores criticam tal exclusão porque é o ser humano o elemento principal que constitui o ciberespaço como ele é. Sem o ser humano, seria apenas um espaço inanimado, numérico, utópico.

“horizontalização” da comunicação garantida pela internet, transformando os receptores em criadores de conteúdo, em emissores e em intercambistas de produtos culturais (RÜDIGER, 2011). Castells, em seus textos mais recentes, afirma que os membros da sociedade de massas passaram a se autocomunicarem. Para dar conta dessa ideia, cunhou o termo “autocomunicação de massas¹⁸” para explicar a alteração no paradigma de comunicação típico dos tradicionais *mass media*. Em sua argumentação, defende que:

Autocomunicação de massas é aquela que vai de muitos a muitos com interatividade, tempos e espaços variáveis, controlados. É “auto” porque podemos selecionar as mensagens, emitir nossas mensagens, receber as mensagens e o emissor é ao mesmo tempo receptor. É “auto” porque podemos nos referir constantemente a um hipertexto de comunicação, de mensagens que estão disponíveis e dos quais selecionamos e obtemos aqueles elementos que nos permitem construir nosso próprio texto¹⁹ (CASTELLS, 2012, p. 47).

O conceito proposto por Castells busca dar conta de uma questão constantemente discutida em congressos e eventos sobre comunicação ou interação mediada pelo computador: a característica da comunicação oportunizada pela apropriação da internet como meio ainda pode ser considerada “de massa” ou a comunicação passou a ser individualizada de tal maneira que rompe de forma estrutural com o conceito de sociedade de massas verificada com a popularização dos *mass media*?

Chris Anderson (2006), autor de *A Cauda Longa*, uma obra que busca descrever o marketing inserido no novo contexto promovido pela internet, afirma que a era em que ingressamos está baseada na escolha individual. Rüdiger comenta que, para Anderson, “os recursos informáticos e as plataformas de comunicação que com eles se desenvolvem abalam os fundamentos da cultura de massas” rumo a uma tendência de vendas a pequenos nichos de produtos. O conceito de “cauda longa” faz parte de um raciocínio em que os usuários de internet podem pesquisar e consumir quaisquer produtos que quiserem, desde um filme recém-lançado a uma obra há muito tempo extinta das livrarias. Por isso, o novo marketing

¹⁸ Algumas traduções utilizam diferentes termos para se referir a esta definição, como: *mass self communication*, *autocomunicación de masas* e, em alguns textos no Brasil, *intercomunicação*.

¹⁹ Versão original: *Autocomunicación de masas es aquella que va de muchos a muchos con interactividad, tiempos y espacios variables, controlados. Es ‘auto’ porque podemos seleccionar los mensajes, emitir nuestros mensajes, recibir los mensajes y el emisor es al mismo tiempo receptor. Es auto porque podemos referir constantemente a un hipertexto de comunicación, de mensajes que están disponibles y de los cuales seleccionamos y obtenemos aquellos elementos que nos permiten construir nuestro propio texto.*

propõe que as empresas online devam disponibilizar a maior quantidade de produtos, mesmo que com pouco apelo, para atender a enorme demanda individual de consumo.

Muitas características da forma massiva de comunicação e de consumo ainda estão presentes com a internet mesmo que de forma individualizada. A autonomia do usuário da internet garante uma influência direta não apenas no processo de produção de sentido daquilo que é veiculado, mas no processo de construção de novos sentidos por meio da replicação de textos, incluindo no discurso a sua contribuição pessoal sobre determinada informação. Além disso, a nova forma de comunicação tem tido influência permanente no ritual de construção de campanhas publicitárias. Em muitas agências de publicidade, o planejamento de campanhas passou a exigir amplas pesquisas sobre o comportamento do consumidor na busca por compreender quais meios, veículos e canais de comunicação são utilizados por determinado nicho ou segmento de público. Antes da internet e da pluralização de outras tecnologias de comunicação, anúncios de televisão aberta davam conta de atingir um conglomerado gigantesco e suficiente de pessoas. Com a criação de canais fechados de televisão, a multiplicação de páginas de internet e a convergência de mídias em dispositivos móveis, a eficácia de campanhas que objetivam atingir públicos heterogêneos não é a mesma. Ou seja, a introdução de uma nova tecnologia de comunicação condicionou o público a apresentar novos comportamentos.

A influência da internet também foi percebida no campo sócio-político. Para Castells (2013), as novas tecnologias de comunicação, mais especificamente a internet e os sites de redes sociais, foram os mecanismos que permitiram a formação de movimentos sociais para a conquista de direitos e para a derrubada de governos autoritários, como no caso da Primavera Árabe²⁰. Para ele:

Tudo começou nas redes sociais da internet, uma vez que estes são espaços de autonomia, em grande parte fora do controle dos governos e corporações que tinham monopolizado os canais de comunicação como a base de seu poder, ao longo da história. Partilhando tristeza e esperança no livre espaço público da internet, conectando-se uns aos outros, e por vislumbrarem projetos de fontes múltiplas de

²⁰ Em dezembro de 2010, um jovem tunisiano ateou fogo ao próprio corpo como forma de manifestação contra as condições de vida no país. O fato foi um catalisador de protestos que o presidente Zine el-Abdine Ben Ali, no poder desde 1987, a fugir para a Arábia Saudita. Considera-se que as mobilizações foram possíveis graças à organização dos grupos realizada por meio dos sites de redes sociais.

existência, os indivíduos formaram redes, independentemente de suas opiniões pessoais ou vínculos institucionais²¹ (CASTELLS, 2013, p. 2).

Os movimentos sociais, assim como outras organizações de indivíduos, encontros de jovens e até mesmo campanhas publicitárias encontraram nos sites de redes sociais uma maneira rápida e prática de se organizarem e difundirem suas ideias, pois as conexões entre os indivíduos se dá pelos seus interesses em comum. Portanto, é muito mais fácil engajar um grupo de pessoas predisposta a defender um ou outro argumento do que uma massa de pessoas com diferentes interesses. A Primavera Árabe, assim como outros movimentos de combate a governos autoritários, transformaram em realidade as previsões de muitos autores quanto à potencialidade da técnica na sociedade contemporânea. Castells vincula aos movimentos um desejo coletivo de mudança. Porém, devemos analisar os fenômenos com parcimônia. Dificilmente foram os sites de redes sociais os responsáveis pelas manifestações. Os sites foram os instrumentos que permitiram a interação entre grupos de pessoas com interesses afins para, fora das redes, mobilizarem-se. Outras manifestações e revoluções também ocorreram em tempos remotos e recentes, sem tais facilidades interativas. Porém, Castells atribuiu aos sites de redes sociais o novo poder à disposição das massas, ou melhor, dos cidadãos outrora controlados pela hegemonia midiática e governamental.

Essa nova maneira de organização social, por mais que a cibercultura seja considerada um fenômeno “técnico”, sustenta uma das teses de Lévy, bastante discutida na academia. A tese refere-se aos motivos que levaram o ciberespaço a tomar a sua forma atual e possui a seguinte máxima:

A emergência do ciberespaço é fruto de um verdadeiro movimento social, com seu grupo líder (a juventude metropolitana escolarizada), suas palavras de ordem (interconexão, criação de comunidades virtuais, inteligência coletiva) e suas aspirações coerentes (LÉVY, 2010, p. 125).

A referida tese dá conta de explicar a emergência do ciberespaço, mas não de retratar a apropriação da internet nos moldes atuais. Lévy considera apenas seu contexto social ao observar o fenômeno da cibercultura, que havia prosperado dentro das universidades, mantido

²¹ Versão original: *It began on the internet social networks, as these are spaces of autonomy, largely beyond the control of governments and corporations that had monopolized the channels of communication as the foundation of their power, throughout history. By sharing sorrow and hope in the free public space of the internet, by connecting to each other, and by envisioning projects from multiple sources of being, individuals formed networks, regardless of their personal views or organizational attachments.*

pelos jovens urbanos escolarizados. A proliferação da rede ultrapassou a proposta de Lévy, tomando rumos diversos. Atualmente, a escolaridade e a urbanização dos jovens não é fator determinante para a sua inclusão digital, tampouco para desconsiderá-los da constituição de novas formas de uso da internet. Adultos e idosos, do ambiente urbano ao rural, também influenciam o conteúdo inserido no ciberespaço. As comunidades virtuais foram transformadas em redes. As aspirações coletivas em conflitos de interesses. A internet tornou-se democrática, espaço de discussão e mobilização. Tornou-se mecanismo de hiperrealidade, de simulação do real, e dessa forma, os problemas cotidianos tiveram seu reflexo no ciberespaço. Nesse sentido, Sêga (2011) complementa que os meios técnicos “são mecanismos que colaboram para a interação social entre as pessoas que estão cotidianamente envolvidas na recepção e apropriação das formas simbólicas com seus respectivos valores sociais, políticos, religiosos econômicos, míticos, enfim culturais”.

2.2 A Argumentação Tecnófoba

Uma pesquisa documental realizada a partir da produção jornalística do jornal O Globo e Folha de São Paulo, do ano de 1999, revelou-nos uma mudança no discurso quanto à utopia das redes telemáticas. Os jornais não trataram, naquele ano do poder da internet para fazer frente à hegemonias, mas do receio do seu uso devido à falta de segurança da rede, a falta de privacidade, e em maior proporção, sobre os casos de pedofilia virtual que estavam sendo descobertos graças às ações policiais no país.

O surgimento do receio quanto ao uso da internet pelo homem não advém exclusivamente das questões que envolvem as redes telemáticas, mas é reflexo do uso da técnica como ideologia dominante na sociedade contemporânea. Por mais que o próprio corpo humano seja como o é devido a uma técnica natural, um conjunto de procedimentos que trazem o homem à existência, a questão de fundo refere-se ao conflito entre o uso da técnica sobrepondo-se à ação humana.

Lucien Sfez (2007, p. 19), ao comentar a obra *Le système technicien*, de Jacques Ellul²², afirma que o sistema técnico “suprime a fratura objeto/sujeito”. Enquanto se pretende

²² Jacques Ellul é um teólogo francês, líder da resistência francesa na 2ª Guerra Mundial, que possui diversos estudos sobre a tecnologia e sobre o que chamou de fenômeno técnico. Suas visões deterministas e fatalistas atribuem à tecnologia um caráter tirano sobre a sociedade.

neutro, em verdade, o sistema técnico neutraliza tudo que o cerca, influenciando profundamente a sociedade, suscitando formas de comunicações específicas, apropriadas à estrutura técnica. A partir dessa avaliação, Sfez faz uma crítica à ideia de Ellul de que o computador seja apenas um aglomerado de cálculos previsíveis, uma vez que o computador também se lança em circuitos imprevisíveis. Assim, junto da dinâmica humana, esses circuitos podem estimular a reflexão e o novo.

Por mais que Sfez tenha razão em considerar que o computador, enquanto instrumento técnico, possa estimular o desenvolvimento do saber humano, os principais tecnóforos consideram que o fenômeno técnico custa muito à liberdade reflexiva e à autonomia do indivíduo, pois a sua neutralidade não se verifica de fato. Assim, o homem não apenas usa a técnica ou a tecnologia para facilitar determinada ação, mas se submete à sua estrutura, não mais sabendo o que é ação humana ou ação tecnológica. Tomemos como exemplo o sistema bancário. Há como imaginar um mundo globalizado sem os caixas eletrônicos? Um mundo sem o intercâmbio monetário instantâneo? Certamente não. Porém, se partirmos de uma visão apocalíptica, sem a eletricidade que move todo esse sistema, a estrutura bancária contemporânea seria ineficiente e, sob muitos aspectos, as transações seriam inexistentes, em parte devido à virtualidade dos valores monetários e à dependência da eletricidade para tornar real todo o sistema econômico mundial. Tornou-se tão fácil retirar dinheiro ou transferi-lo que não é conveniente imaginar um mundo sem tal facilidade. Porém, seria diferente em um apagão elétrico, causado por ingerência ou por uma guerra inesperada.

Tanto o sistema bancário, que usamos como exemplo, quanto os seres humanos passaram a depender da tecnologia, pois esta permitiu manipular e controlar a natureza para determinado fim. Para os tecnóforos, comenta Rüdiger (2011, p. 194), “o homem perdeu a capacidade de controlar a técnica, qualquer que seja seu objetivo, na medida em que seus únicos elementos de valor passaram a ser o cálculo, o controle e a eficiência”.

Jean Baudrillard é um dos principais autores que condenam a técnica, em especial no universo em que coexistem os homens e as redes telemáticas. A base de sua argumentação está na existência de uma hiperrealidade constituída a partir das redes telemáticas, onde é quase impossível distinguir a realidade da imaginação. Assim, o que vemos no computador muitas vezes nos parece tão real que esquecemos da sua virtualidade, do seu caráter não-

humano. Assim, por meio da simulação, a sociedade estaria sendo transposta à uma realidade virtual, levando para o ciberespaço as suas relações, mas perdendo constantemente a noção entre o que é real e o que é apenas simulação. O caso de games *online* que simulam a vida cotidiana, que trazem para sua interface as instituições que vemos nas ruas agora também nas ruas virtuais fazem com que a noção do real seja colocado à prova em detrimento de um espaço técnico do qual supostamente temos controle. Para Baudrillard,

A Internet apenas simula um espaço de liberdade e de descoberta. O operador apenas interage com elementos conhecidos, os sites estabelecidos, os códigos instituídos. Nada existe para além desses parâmetros de busca. Toda pergunta encontra-se atrelada a uma resposta preestabelecida. Encarnamos, ao mesmo tempo, a interrogação automática e a resposta automática da máquina (BAUDRILLARD, 1997, p. 146)

A visão de Baudrillard concretiza-se, por exemplo, com a presença do maior site de busca do mundo, o *Google*, operando na China – país que atualmente vive sob um regime totalitário. Graças a um acordo com o governo chinês, o Google deixou de revelar na sua página de buscas as referências a sites, comentários, vídeos ou outros produtos que tivessem relação a termos pré-determinados e vetados pelo governo chinês devido ao receio de influenciar os cidadãos de forma contrária à ideologia dominante naquele país. Dessa forma, o Google apenas traria respostas “filtradas” àqueles que optarem por buscar informações na rede. O que viesse como resposta não seria a totalidade de informação, apenas aquela informação indicada para aquele usuário.

O pensamento humano, complexo e dinâmico, não corresponde à uma proposta tão determinante como a da interrogação-resposta promovida pela internet. É evidente que os buscadores trazem respostas para os questionamentos dos usuários formulados por termos ou perguntas, mas não deixam espaço para a reflexão, o contraditório, as múltiplas possibilidades que permeiam determinado assunto e dessa forma, não deixam espaço para a construção do saber científico (não nos referimos a casos específicos em que a internet é utilizada para a produção de conhecimento pelas academias, mas o comportamento observado do usuário comum). Para os usuários, feita a pergunta, a resposta é imediata. Se correta, não se sabe. Uma lógica de estímulo-resposta típico da formação de sistemas e da Cibernética.

A visão de Baudrillard também questiona as relações interpessoais mantidas por meio das conexões entre os usuários. Na conversação mantida por meio da internet, os indivíduos

se apresentam de forma alternada no processo dialógico. “O sujeito se torna prisioneiro de suas próprias fantasias [...], pois a interação, quando existe, é puramente simulada, e o mais comum é um eterno *feedback* consigo mesmo, alimentado por um outro anônimo e maquinístico” (RÜDIGER, 2011, p. 207). Por isso, para Baudrillard, não se sabe de fato quem é o outro com quem se interage. Em um game online, não se sabe de fato quem é o oponente. Perde-se a noção do real por meio da simulação, ou melhor, do simulacro.

Rüdiger (2011) atribui a Baudrillard o adjetivo de esotérico devido às suas reflexões futurísticas. Porém, parece-nos o mesmo esoterismo encontrado em autores tecnófilos, o que não desmerece um ou outro grupo. As contribuições de Baudrillard conflitam diretamente com aqueles que veem o desenvolvimento da humanidade por meio da tecnologia. A preocupação do autor, em especial, está no comprometimento da percepção do homem para com o que é, de fato, real.

2.3 Considerações

Neste capítulo, discutimos as principais ideias que tangenciam a questão da técnica na sociedade hiperconectada. Enquanto meio técnico, a internet tem sido enaltecida, por alguns, como o mecanismo para a solução de diversos problemas humanos e, por outros, como um retrocesso para a humanização das práticas cotidianas. Esse confronto dialético tem sido revigorado à medida que novos aparatos técnicos são inseridos na sociedade para aprimorar hábitos cotidianos e até mesmo a ciência. O questionamento baseia-se na dúvida sobre até que ponto o homem será capaz de controlar a tecnologia à sua disposição e se o uso constante de aparatos técnicos não seria, no decorrer do tempo, forma de subjugar a capacidade reflexiva humana frente às múltiplas possibilidades da técnica, que, segundo Heidegger, não é neutra. A afirmação do filósofo é importante para confrontar com os principais autores tecnófilos que acreditam que a tecnologia está à disposição e o seu benefício ou malefício depende da intencionalidade do homem que a quer dominar. Nesse sentido, Heidegger complementa que a técnica é condicionante, ou seja, ela regula (controla) o comportamento humano, pois restringe as possibilidades da ação ao seu contexto técnico. Esse é o maior argumento dos autores considerados tecnofobos, que, para além do viés pessimista, jogam um olhar crítico sobre a ultra penetração dos aparatos técnicos como estrutura necessária para as relações sociais, laborais, econômicas e políticas. No tempo em que todas as ações do real

transportam-se para o virtual, estamos transformando em dados, números, toda a existência humana e suas relações, sem refletir sobre isso. Como se debaixo de um efeito narcótico, a internet fosse a solução para muitas necessidades humanas, causando uma progressiva migração para o ciberespaço. Ao migrarem para lá, passam a ser condicionados pelo meio, deixando expostas as suas vidas, regulando para aquele formato técnico as interações, os gostos, os desejos, a forma de se relacionar, a forma de ler notícias, entreter-se, namorar e até sentir prazer. É tão grande o efeito da internet que muitos jornais impressos deixaram de ser físicos. A programação da televisão passou a ser selecionada pelo telespectador. Os trabalhos acadêmicos escritos sobre a égide da inteligência coletiva – fácil, acessível, em linguagem popular. Como uma verdadeira revolução a partir da comunicação, a internet muda estruturalmente e funcionalmente as relações humanas na sociedade interconectada. E nesse contexto, são nas redes sociais *online* onde a maior interação entre os indivíduos ganhou novo fôlego, como veremos a seguir.

Capítulo 3 A Internet e as Redes Sociais Online

Redes sociais sempre existiram. Porém, muito se houve falar, aos quatro ventos, que as redes sociais são o recurso mais espetacular da internet. Outros usam o termo mídias sociais, o que nos parece um verdadeiro desconhecimento frente ao que foram os *media* em sua história. Em primeiro lugar, discutiremos o termo mídias sociais e, em segundo, dissertaremos sobre o surgimento e a dinâmica das redes sociais *online*.

Toda mídia será social enquanto permitir a constituição de relações sociais. Por isso, consideramos que a televisão é uma mídia social, pois além da sua função social, também é uma tecnologia que permite a construção de sentidos compartilhados por diferentes agentes sociais. Cohn (1997, p. 30), em sua obra sobre as teorias *weberianas*, afirma que ocorre a relação social quando a “conduta de cada qual entre múltiplos agentes envolvidos (que tanto podem ser apenas dois e em presença direta quanto um grande número e sem contato direto entre si no momento da ação) orienta-se por um conteúdo de sentido reciprocamente compartilhado”. Ou seja, mesmo os meios de comunicação de massa tradicionais permitem o estabelecimento de relações sociais e formas de interação entre os indivíduos. Em complementação, Thompson (2011, p. 122) denomina a interação televisiva de “quase interação mediada”. Esta forma de interação cria uma “situação social na qual os indivíduos se ligam uns aos outros num processo de comunicação e intercâmbio simbólico”, ou seja, é a interação simbólica que estabelece a relação social.

Sêga (2011), ao discutir a interação social e as suas dimensões a partir da obra de Berger e Luckmann (1999), observa que a linguagem é o elemento fundamental para gerar relações sociais e, assim, “interiorizar” o indivíduo em seu meio social. Esse processo de “socialização” ocorre em duas fases: a primeira representa o momento em que o indivíduo conhece o mundo ao seu redor a partir da sua subjetividade, atribuindo sentido a ele; e a segunda desenvolve-se a partir da “distribuição social do conhecimento”, que se estabelece a partir das representações simbólico-sociais da realidade a qual o indivíduo está inserido. Para Sêga:

a realidade simbólica diz respeito à maneira como os indivíduos, na categoria de receptores, assimilam outros símbolos vindos de diferentes culturas, quer através da transmissão oral, que por meio de diferentes mídia que há, hoje, à disposição de todos incluindo o computador e, por conseguinte, os serviços de internet (SÊGA, 2011, p. 19)

Portanto, o caráter social de um meio de comunicação está atrelado não à sua infraestrutura ou ao fluxo informacional, mas à constituição de relações sociais entre os indivíduos que se utilizam deste meio para interagir - seja com outro indivíduo, seja com um grande gerador de conteúdo, como uma emissora de televisão. Por isso, chamar apenas a internet de “mídia social” e os outros meios de comunicação não, é um desconhecimento sobre o papel e a função social dos *media* na sociedade. Além disso, DeFleur e Ball-Rokeach (1993, p. 226) afirmam que os *media* são também agentes de socialização. Por socialização, entendem o conjunto complexo, multidimensional e a longo prazo das trocas comunicativas entre os indivíduos e demais agentes da sociedade, “que resulte na preparação do indivíduo para viver em um ambiente sociocultural”. Nesse contexto, os *media* são grandes responsáveis por inserir nas partes internas da organização psicológica de uma pessoa diversas formas de cultura, como crenças, estilos de vida, linguagem, regras de convivência e diferentes habilidades.

A adjetivação que se faz para diferenciar meios como a televisão de outros como a internet está centrada na capacidade de interação “através” do meio, rompendo com a lógica tradicional do fluxo emissor-receptor e com a noção de distanciamento entre um e outro. A diferença está, portanto, na autonomia que a internet oferece ao público para que qualquer um possa gerar seu próprio conteúdo e veiculá-lo sem qualquer mediação. Por isso, a diferenciação entre um meio e outro está centrado no potencial interativo e não no potencial social.

A internet é, de fato, mais interativa que a televisão, pois é capaz de criar, inclusive, uma sensação de copresença entre os indivíduos interagentes, seja de forma síncrona ou assíncrona. Mais do que isso, a internet dá autonomia ao público para constituir e deconstituir em curto espaço de tempo milhares de relações sociais ao redor do mundo. Isso não a torna mais ou menos social que a televisão, o rádio ou o telefone, mas altamente interativa e, por consequência, facilitadora na constituição de relações sociais.

Mesmo assim, desenvolvedores de *softwares* costumam afirmar que são capazes de desenvolver novas mídias “sociais” ou novas “redes sociais”. Ora, como se está desenvolvendo algo “social” se ainda não existem relações sociais sendo mantidas a partir da infraestrutura de determinado *software*? Essa é a crítica que Primo (2013) faz a essas

adjetivações de social a tudo que advém da internet. Para ele, o social não se estabelece pela intenção do desenvolvedor ou de um empresário, mas pelo efetivo uso da tecnologia criada. Assim, uma mídia ou uma rede não podem ser chamadas de “sociais” antes que, a partir dela, estabeleçam-se relações sociais. Um site de redes sociais, sem que pessoas estejam conectadas a ele, nada possui de social. Por isso, é necessária a interação humana em ato para que o social se estabeleça.

Como buscamos observar, todas as mídias capazes de manter relações sociais, seja entre dois indivíduos ou entre uma emissora e sua audiência. Em ambos os casos, é possível formarem-se as tais redes sociais. Um grupo de amigos assistindo ao jogo de futebol forma uma rede social, seja entre aqueles ligados a um mesmo aparelho televisivo ou a todos que, em suas casas, assistem à uma transmissão em massa. Porém, neste último caso, é praticamente inviável identificar todos aqueles que assistem a uma mesma programação. Identifica-se um contexto gerador das redes sociais (jogo de futebol), mas não se identificam os elementos que compõem a rede.

Na internet, a capacidade técnica do meio permite que essas relações sociais e a troca simbólica mantida entre os indivíduos fiquem grafados, em forma de conexões. O código binário que viabiliza a troca de informações na internet transforma tudo em dados: imagens, sorrisos, textos, desenhos, fotografias, filmes. Tudo vira dado e, por isso, ficam registrados. Como a interação entre as pessoas é baseada na troca desses dados, também a interação humana fica registrada na internet. Dessa forma, e diferente de outros meios de comunicação, podemos seguir os rastros dos indivíduos, suas interações com outros atores e assim estabelecer sua rede social.

Rede social difere-se, ainda, de “sites de redes sociais”, que são as infraestruturas virtuais (ou *softwares* sociais) que viabilizam as conexões entre os atores, seja por uma linha de interação direta, seja por meio da constituição de um contexto. Quando utilizamos no site de redes sociais *Twitter*²³ uma *hashtag*, instituída pelo uso do elemento “#” seguido de um termo específico, criamos um contexto que permite que as mensagens trocadas entre os usuários sejam categorizadas e segmentadas, permitindo, inclusive, a conversação. Por isso,

²³ <http://www.twitter.com>

os sites de redes sociais são *softwares* que facilitam a constituição de redes sociais por meio da conexão entre diferentes atores.

Figura 3.1 – Conversação por Contexto



Fonte: *Twitter*, 2013.

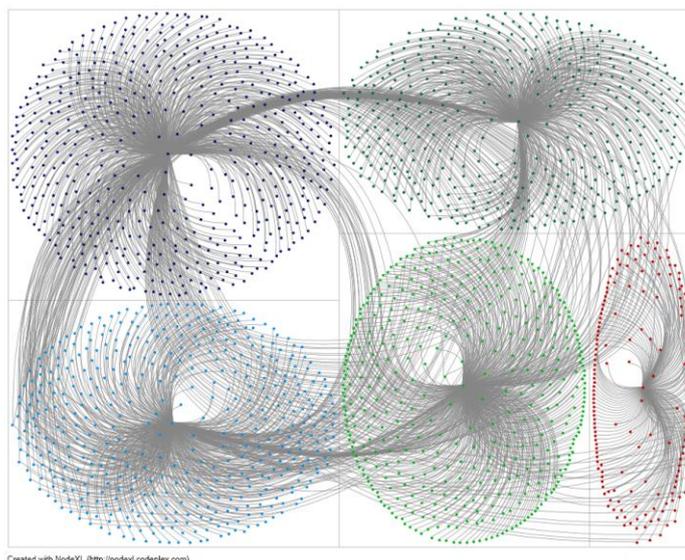
Assim como as conexões diretas estabelecidas entre as pessoas, os contextos também permitem a constituição de redes sociais. Na Figura 3.2, a *hashtag* #OMundoPrecisaDeMais criou um contexto que agrupou as mensagens trocadas entre diferentes atores, criando certo laço social entre eles por meio do conteúdo das mensagens.

Para Recuero (2011), uma rede social constitui-se de dois elementos: atores e suas conexões. Nesse sentido, a autora faz uma consideração ao entender atores como as representações performáticas dos indivíduos, sob a perspectiva do interacionismo simbólico. As redes sociais são, portanto, o conjunto de pessoas, instituições ou grupos e suas interações ou laços sociais. Quando estabelecidos por meio da internet, adjetivamos as redes sociais de “online” (Recuero, 2011) ou “digitais” (Santaella, 2013).

Nesta pesquisa, utilizamos o termo “online” devido à nova relação espaço-tempo que se instituiu com as redes sociais na internet. Por online (em linha) entendemos aquelas redes sociais que estão disponíveis ao vivo, ou seja, com acesso imediato, instantâneo e público. Além disso, a ideia de “linha” parece mais plausível quando se propõe que os atores estejam

conectados por linhas invisíveis que permitam a interação, como são representados os grafos dessas redes por meio da Análise de Redes Sociais (Figura 3.3).

Figura 3.2 – Grafo de Redes Sociais Online e suas Interações com diferentes mensagens no *Facebook*



Fonte: RECUERO, 2013b.

Na imagem, os pontos coloridos são usuários de internet que curtiram ou comentaram determinada mensagem no *Facebook*. As linhas entre os grupos de cores diferentes referem-se aos usuários que comentaram em mais de uma mensagem. Os pontos de representação dos usuários também são chamados de *nós* e as linhas as *conexões* ou interações. Os grupos de nós densamente conectados formam um *cluster* (as diferentes cores da imagem mostram diferentes *clusters*).

Analisando as redes sociais a partir de suas interações, fica claro que a sua existência é dinâmica e elas se mantêm baseadas na troca de informações ou ações dos usuários o que acaba por manter a rede, ou o sistema, em pleno funcionamento. Assim, a interação é a energia que mantém o sistema estabelecido. Sem a troca de informações mantida por meio da interação, não há rede social, existindo apenas nós grafados no ciberespaço, sem laço social online estabelecido.

Lucia Santaella costuma adjetivar estas mesmas redes sociais de digitais, porém entendê-las sob o aspecto da infraestrutura em que se desenvolvem, ou seja, a partir dos

softwares sociais (ou sites de redes sociais) reduz, a nosso ver, a complexidade das conexões e os laços sociais mantidos entre os atores sociais, outros textos e contextos.

A análise das interações em rede, na maior parte das pesquisas, é desenvolvida a partir do estudo dos sites de redes sociais (SRSs) que são, para Recuero (2011, p. 102), “os espaços utilizados para a expressão das redes sociais na internet”. Sob essa definição, Boyd & Ellison (2008) complementam afirmando que os sites de redes sociais são

os serviços baseados na web que permitem aos indivíduos (1) construir um perfil público ou semi-público dentro de um sistema limitado, (2) articular uma lista outros usuários com os quais eles compartilham uma conexão e (3) ver e percorrer a sua lista de conexões e aquelas feitas por outros dentro do sistema²⁴ (BOYD; ELLISON, 2008, p. 211).

Feita a introdução ao mundo extenso das redes sociais online, partiremos do princípio, da apropriação da internet, para interagir e comunicar.

3.1 A apropriação da Internet para comunicar e interagir

A internet teve sua origem em uma rede de computadores criada pelo *Advanced Research Projects Agency* (Arpa), denominada *Arpanet*, desenvolvida com recursos provenientes da área de inovação tecnológica do governo dos Estados Unidos, no período da Guerra Fria, tempo em que a conquista por novidades era imperativa. Mas a primeira rede criada conectava apenas os computadores dentro de um mesmo circuito. O grande atributo da rede estava na não hierarquia entre os computadores, formando um circuito em que a troca de informações não necessitava de elemento central ou controlador que mediasse a emissão das informações. Dessa forma, no caso de uma guerra que destruísse as bases centrais que alimentavam a rede, o sistema se manteria em funcionamento.

Mesmo como projeto secundário para os militares (como Castells insiste em deixar claro), os pesquisadores foram capazes de criar uma forma de transmitir informações para computadores fora de um circuito fechado, por meio da concepção dos protocolos TCP (*Transmission Control Protocol*) e IP (*Internet Protocol* - Protocolo de Interconexão), que juntos permitiram que os computadores pudessem manter entre si uma interconexão e, mais

²⁴ Versão original: *We define social network sites as web-based services that allow individuals to (1) construct a public or semi-public profile within a bounded system, (2) articulate a list of other users with whom they share a connection, and (3) view and traverse their list of connections and those made by others within the system.*

tarde, com o advento do modem, permitissem aos usuários o compartilhamento de arquivos entre si, principalmente dentro das universidades americanas, onde a maior atividade *online* no início da internet ocorreu. Do desenvolvimento da *Arpanet* ao desenvolvimento do modem, por muitas mãos passou a construção da rede mundial de computadores como a conhecemos. Castells atribui à comunidade universitária grande parte dos avanços na área de informática, em especial voltada ao desenvolvimento da internet. Nesse processo desenvolvimentista, em 1989, o físico inglês Tim Berners-Lee, com ajuda de outros técnicos, criou o protocolo HTTP (*Hypertext Transfer Protocol*) e o modo gráfico da rede, chamado *World Wide Web*, “que permitia obter e acrescentar informação de e para qualquer computador conectado através da internet” (CASTELLS, 2003, p. 18). Foi a *Web* que permitiu o deslocamento da internet de dentro das comunidades acadêmicas para um número cada vez maior de pessoas. A conquista de Berbers-Lee, sustenta Silveira (2009), foi não precisar mais depender das companhias de telecomunicação para manter essa rede. Na *Web*, foi conquistada uma autonomia frente à estrutura física das empresas, o que passou a ser chamado de “princípio da neutralidade da rede” (*net neutrality*).

Com a criação do computador pessoal e sua difusão para a população através de políticas de popularização e inclusão digital, em especial com a atuação da empresa *Apple* nos Estados Unidos (criada por Steve Jobs e Steve Wozniak – membros do *Homebrew Club*), os trabalhadores passaram a conviver com um novo aparato auxiliar às atividades laborais e mais tarde, também as famílias passaram a compartilhar suas vidas com tal aparato tecnológico, em forma de televisão com teclado e *mouse*. De acordo com Lemos (2010, p. 204), “os textos promocionais da *Apple* diziam: ‘Nós construímos um equipamento que dá às pessoas o mesmo poder sobre a informação que grandes corporações e governos têm sobre elas’”.

Nesse processo também pesou a atuação da empresa *IBM*, com a criação do PC (*personal computer* e o sistema operacional *DOS*), em 1981, e da *America Online* (*AOL*), que passou a oferecer, na década de 90, softwares de interface simples que permitiam a conexão à internet. A empresa chegou a distribuir esses softwares de forma gratuita, gravados em disquetes e *CD-ROMs*, a mais de 100 milhões de residências nos Estados Unidos.

De 1990 em diante, os computadores tornaram-se acessíveis aos consumidores médios, os softwares de acesso à internet tornaram-se simples de manusear e o interesse cada

vez maior na rede atraía inúmeros indivíduos a conhecer a novidade. Castells (2003), em um breve relato sobre a história da internet, afirma:

a primeira lição acerca da internet é que ela se desenvolve a partir da integração entre a ciência, pesquisa universitária fundamental, os programas de pesquisa militar nos Estados Unidos – uma combinação curiosa – e a contracultura radical libertária. (CASTELLS, 2003, p. 257).

A participação da contracultura radical libertária que Castells menciona aliada à atuação do mercado empreendedor foram os elementos mais preciosos para que a internet saísse do campo das ciências e fosse integrada à prática cotidiana. A figura dos movimentos de contracultura que o autor menciona é uma referência à atuação dos hackers, que para ele eram criadores livres interessados em construir uma rede livre frente à cultura e às instituições estabelecidas. Castells afirma que os hackers

construíram um movimento comunitário e uma contracultura que se desenvolveu pegando a Internet e inserindo-a na infraestrutura material das pessoas no mundo, deixando-as unidas e autônomas frente ao *status quo* estabelecido, frente aos meios de comunicação, frente ao que foi a cultura oficial²⁵ (CASTELLS, 2002, p. 338).

A maioria dos hackers eram jovens advindos da universidade que tiveram contato com a cultura *cyberpunk*, os ideais libertários e possuem domínio sobre a técnica que mantém o ciberespaço. Por isso, Castells (2002) entende que a proposta de uma tecnologia *open source*, ou seja, que permita a construção coletiva e a vontade de uma comunicação livre entre as pessoas ao redor do mundo foram a base da apropriação da internet, o que caracteriza não apenas uma nova tecnologia, mas uma nova cultura (CASTELLS, 2002, p. 340). Nesse mesmo sentido, Lemos (2010, p. 238) considera que “a cibercultura nasce pela apropriação tecnológica”. E essa apropriação, para o autor, possui duas dimensões: técnica e simbólica. A dimensão técnica é o treinamento, a habilidade de uso do objeto e a dimensão simbólica a descarga subjetiva, o imaginário que envolve a apropriação. Assim, complementa:

A apropriação é assim, ao mesmo tempo, forma de utilização, aprendizagem e domínio técnico, mas também forma de desvio (*deviance*) em relação às instruções de uso,

²⁵ Versão original: *They built a communities movement, and a counterculture that developed by taking the Internet and making it into the material infrastruttura of people in the world being together and being autonomous vis-à-vis the establishment, vis-à-vis the communication media, vis-à-vis what was the official culture.*

um espaço completado pelo usuário na lacuna não programada pelo produtor/inventor, ou mesmo pelas finalidades previstas inicialmente pelas instituições (LEMOS, 2010, p. 239).

Visto isso, fica claro o desvio entre o interesse inicial de criação da internet e o interesse da sociedade na apropriação dessa rede de computadores. Esse processo de desenvolvimento de uma internet aberta a todos se deu pela atuação de diversos setores e movimentos, que Castells (2002) chama de “culturas da internet”.

3.2 As culturas da Internet

Quando tratamos da cultura da internet, referimo-nos à emergência de novas características da convivência humana construídas ao longo de um processo social. Neste caso, a cultura da internet seria aquela advinda de uma sociedade que se desenvolve tendo as redes telemáticas como ideologia dominante. Por isso não falaremos da cultura da internet, mas sim das culturas da internet, pois a internet como a conhecemos é o resultado da cooperação e do conflito entre diferentes culturas que apropriaram a tecnologia fazendo, na sequência, emergir uma cultura da internet ou uma cibercultura na sociedade contemporânea.

Tal consideração faz-se necessária porque neste ponto não é relevante descrever a cultura das redes telemáticas ou da internet como tal, mas sim explorar aqueles movimentos que permitiram o aflorar da cibercultura. Essa observação foi desenhada por Castells, em seu artigo *The Cultures of the Internet*, em que o autor enfatiza quatro elementos culturais como primordiais e fundamentais para o desenvolvimento da internet: São eles a) a mentalidade da construção da comunicação por meio da ciência e da tecnologia; b) a cultura hacker; c) a contracultura dos grupos acadêmicos comunitários dos anos 70-80; d) a cultura empreendedora (CASTELLS, 2002).

Atualmente consideramos que existam outros elementos que devam ser mencionados quando buscamos compreender as culturas que marcam a dinâmica na internet, como a forte atuação da indústria cultural, dos ativismos políticos, do jornalismo e da publicidade. Embora não possamos considerá-los culturas, a presença destes quatro elementos encontrou na internet e nas redes sociais um espaço rápido, econômico e não burocrático para se proliferar quando há um enfraquecimento das tradicionais mídias que marcaram o século XX, devido ao fenômeno da convergência.

Primeiramente tomaremos atenção às culturas elencadas por Castells como progenitoras das redes telemáticas e, em seguida, exploraremos os elementos que, sob nossa análise, influenciam definitivamente o uso dos sites de redes sociais.

a) A mentalidade da construção da comunicação por meio da ciência e da tecnologia

Quando Castells (2002) afirma ser a mentalidade da construção da comunicação por meio da ciência e da tecnologia uma das primeiras camadas da cibercultura, a referência é clara às pesquisas científicas que criaram os computadores e as redes telemáticas. Isso porque, sem o interesse dos cientistas em desenvolverem uma tecnologia que transmitisse informação de um ponto a outro de forma livre, a internet não teria existido. Essa cultura, que o autor também nomeia de “tecno-meritocrática”, permitiu a construção de tecnologias que, além de transmitirem informação, também garantiam a interação, o feedback, o que fomentaria a criação de comunidades científicas em torno de um meio de comunicação. O interesse dos cientistas em trocarem dados, resultados de pesquisas, criando uma rede pulsante de conhecimento, estimulava o desenvolvimento tecnológico. Portanto, essa mentalidade de construir uma nova forma de comunicação – livre – seria o pontapé inicial da internet e da cultura que dela emanaria.

b) A contracultura dos grupos acadêmicos comunitários dos anos 60-80

De acordo com Lemos (2010), a cultura dos anos 60 seguida da ficção científica dos anos 70 fundiu o liberalismo e tecnologia fomentando a construção de um imaginário *cyberpunk* que se caracterizava por uma visão distópica do futuro, em que a sociedade seria povoada e controlada pelas máquinas. A construção desse imaginário teve sua referência literária na obra de Gibson, o famoso *Neuromancer*. Para Lemos, os *cyberpunks* tinham como lema a máxima: “A informação deve ser livre; o acesso aos computadores deve ser ilimitado e total. Desconfie das autoridades, lute contra o poder; coloque barulho no sistema, surfe essa fronteira, faça você mesmo”.

c) A cultura hacker

Se procurarmos, no ano de 2013, notícias que façam menção à atuação dos hackers, certamente encontraremos informações sobre a invasão de sites de governos ou o roubo de

senhas de cartão de crédito. Os hackers popularizaram-se como indivíduos anônimos que dominam a técnica do ciberespaço (o código) e por meio do seu vasto conhecimento são capazes de ter acesso a qualquer coisa mantida no espaço virtual. Porém, esse conceito de hacker diverge daquele exposto por Castells e tantos outros, em especial quando se trata da construção da internet.

A maioria dos hackers originais começou esta atividade como alunos formados, mas muitos deles eram pessoas que tinham adquirido conhecimento técnico na universidade e, em seguida, afastaram-se do ambiente acadêmico para fazerem suas próprias coisas²⁶ (CASTELLS, 2002, p. 337).

Para Castells, o hacker é um criador livre. Conhece o código e o altera, buscando torná-lo melhor e mais acessível. Tornando o desconhecido, acessível. Tem um sentimento libertário, de ruptura de hegemonias e distribuição do saber e do conhecimento, sem hierarquias. Lemos complementa afirmando que,

em um primeiro momento eles [hackers] pretendem liberar as informações e os computadores do poder militar e industrial. [...] Para eles, todas as informações devem ser livres, as redes devem ser democráticas e os computadores acessíveis a todos e utilizados como uma ferramenta de sobrevivência na sociedade pós-industrial (LEMOS, 2010, p. 204).

São esses hackers que diuturnamente criam códigos, encontram falhas e desenvolvem softwares. É o caso, por exemplo, do site de redes sociais *The Facebook*, por exemplo. Criado por Mark Zuckerberg dentro da Universidade de Harvard, o site coletava imagens dos estudantes com suas características contidas nos servidores da universidade. Nele, os usuários podiam dar notas às características físicas desses usuários. O fato importante: as fotos foram coletadas sem autorização. O site popularizou-se, passou-se a chamar Facebook e ganhou o mundo, pouco a pouco. Em 2012, o site registrou 1 bilhão de usuários. Assim como Zuckerberg, muitos outros jovens hackers buscavam acessar redes e encontrar as suas falhas de segurança.

Os hackers agregam-se em torno de uma postura anarquista, de rebeldia contra o poder industrial e contra as companhias que controlam e detém o monopólio das telecomunicações. O hacking é um misto de romantismo e vandalismo, altruísmo e individualismo, compartilhado por um sentimento de grupo (LEMOS, 2010, p. 206)

²⁶ Versão original: *Most of the original hackers started this activity as graduated students, but many of them were people who had acquired technical knowledge in the university and then moved away from that environment to do their own thing.*

O *hacking* é uma das principais ações que permitiu o desenvolvimento da internet nos moldes atuais. As constantes invasões a sistemas operacionais obrigaram a indústria a se proteger criando códigos criptografados, aprimorando seus sistemas. Além disso, é graças à ação dos hackers, difundiu-se a proposta de que a internet seria um espaço efetivamente livre, deslocado do contexto cultural que se via dominado pelo poder de grandes corporações, governos e a mídia.

Porém, com o passar do tempo, o *hacking* passou a ser uma forma de invadir sistemas para destruí-los, roubar informações, atrelando a essa cultura uma imagem negativa. Lemos (2010) entende que os hackers tornam o computador não apenas uma máquina de cálculos, mas em um verdadeiro meio de comunicação. Para o autor, utilizam seus conhecimentos em informática e telemática como armas contra o controle e o poder sobre as informações – uma prática contra a tecnocracia.

d) A cultura empreendedora

Da mesma forma como ocorreu com outros meios de comunicação na era pós-industrial, a iniciativa privada foi a principal responsável pela popularização desses meios e também da internet. Amplamente utilizada por jovens ligados às universidades e apresentando muitas potencialidades comerciais, a internet passou a interessar, e muito, às empresas – sejam ligadas à informática ou a outros setores industriais. A questão para a iniciativa privada era clara: como fazer dinheiro com tudo. Para Castells (2002), o uso comercial da internet só foi possível com a criação da *World Wide Web*, em 1990. É graças ao empreendedorismo e ao investimento privado que a internet foi difundida a uma massa de pessoas, baseada nas regras da oferta e da demanda. Porém, Castells atribuiu à demanda a maior forma pela proliferação da internet:

Por causa das tendências gerais tomando forma na economia, na sociedade, na política e no processo de globalização, a necessidade da constituição de uma rede tornou-se uma importante demanda econômica e política. [...] Através da internet, a formação desta rede tornou-se possível em uma escala muito grande. Redes sempre existiram, mas neste momento elas poderiam ser ampliadas dramaticamente e usadas em todos os domínios da atividade humana²⁷ (CASTELLS, 2002, p. 339)

²⁷ Versão original: *And because of the general trends taking shape in the economy, in society, in politics, and in globalization, the need for networking became a major source of economic and political demand. [...] Through*

Portanto, a demanda de diversos setores pela difusão de uma rede mundial de computadores, em um tempo em que começaram a se vender computadores em larga escala, atraiu enorme oferta por serviços e aparatos que facilitassem esse processo. A popularização foi tanta que, em 2011, os dados mostraram a existência de 2 bilhões de usuários de internet, ou seja, 28% da população mundial²⁸.

A força da dinâmica de diversos movimentos culturais no processo de desenvolvimento da internet levou Lyon (2002, p. 347) a considerá-la como um ambiente socialmente construído e não apenas uma tecnologia com impactos sociais. Porém, para ele, a internet desenvolveu-se em um período tensionada, de um lado pela cultura do livre consumo e, por outro, pela cultura do controle. A primeira baseia-se na proposta das livres escolhas, da busca pela liberdade; e a segunda na busca pelo incremento da segurança, uma vez que havia sido inibida a ampla sensação de bem-estar que passavam os Estados Unidos.

3.3 A dinâmica das redes sociais online

Como vimos, a internet teve seu desenvolvimento realizado por muitas mãos, das quais destacamos àquelas ligadas aos movimentos culturais que se expressavam na segunda metade do século XX e o empreendedorismo. Embora apropriada para diversos fins, a internet ganhou o mundo quando viabilizou a conexão generalizada, desterritorializada e imediata entre todos aqueles que se conectavam a ela.

O desenvolvimento da internet não trouxe apenas mais uma ferramenta de troca de informações ou um novo meio de comunicação à sociedade. Trouxe também uma possibilidade de o usuário, a audiência, ou melhor, a sociedade de massas, falar. Este é o maior avanço da internet enquanto nova tecnologia em prol da comunicação: deixar que o público construa a sua mensagem e, no seu canal, construa sua própria audiência, tendo como conceito principal a liberdade a todo custo. Naturalmente, essa tecnologia atrairia cada vez mais adeptos em busca da sua liberdade de expressão, ocasionando a construção de um imaginário e uma cultura centralizada nas novas tecnologias.

the internet, networking became possible on a very large scale. Networks had always existed, but at this point they could be scaled up dramatically and used in all domains of human activity.

²⁸ Porcentagem estimada, considerando uma população de 7 bilhões de pessoas.

Dentre as múltiplas possibilidades que a internet trouxe à “individualização da massa”, ou seja, à possibilidade de cada indivíduo consumir produtos midiáticos como bem entender e, além disso, poder ser, ele próprio, um emissor em um micro sistema de comunicação. Tantas possibilidades exigem análises apuradas de cada uma delas, coisa que seria impossível em uma mesma pesquisa. Por isso, buscaremos analisar aquela que é, para Recuero (2012), a maior expressão das redes sociais na internet: o fenômeno da conversação online, principal forma de Comunicação Mediada pelo Computador (CMC).

As conversações que acontecem no Twitter, no Orkut, no Facebook e em outras ferramentas com características semelhantes são muito mais permanentes e rastreáveis do que outras. Essas características e sua apropriação são capazes de delinear redes, trazer informações sobre sentimentos coletivos, tendências, interesses e intenções de grandes grupos de pessoas. São essas conversas públicas e coletivas que hoje influenciam a cultura, constroem fenômenos e espalham informações e memes, debatem e organizam protestos, criticam e acompanham ações políticas e públicas. É nessa conversação em rede que nossa cultura está sendo interpretada e reconstruída (RECUERO, 2012, p. 18).

Recuero (2012) observa que essa conversação, característica da apropriação da internet, permite o delineamento de redes. São essas redes que nos interessam, embora a internet permita centenas de outros tipos de interação social, como uma conversa instantânea ou a troca de mensagens por e-mail.

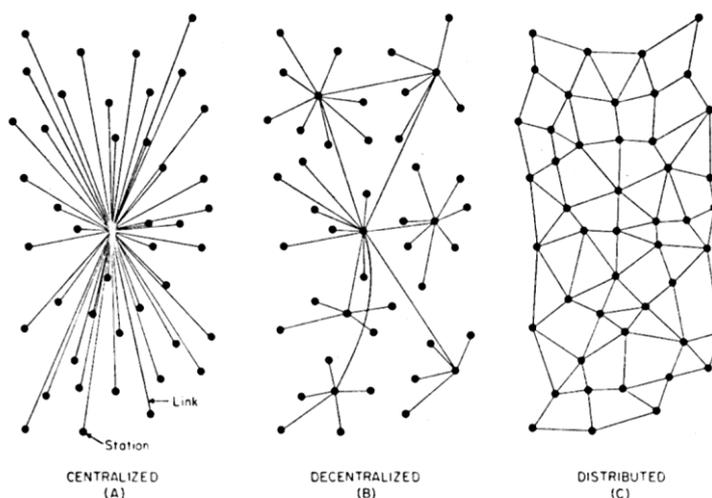
Há que se distinguir o delineamento de uma simples rede, de uma rede social. Ora, a diferença é evidente: redes são agrupamentos de quaisquer elementos formando uma estrutura interligada ou entrelaçada. Uma rede social constituiu-se quando esses elementos referem-se a pessoas em interação, a agrupamentos de indivíduos sob interesses comuns. Em uma rede social online, é a conversação que mantém a estrutura da rede, ou seja, as redes sociais online apenas existem se houver interação entre elas. Como a interação passa necessariamente pela comunicação, podemos dizer que o que mantém as redes sociais online agrupadas são suas práticas de comunicação.

Nessas redes sociais, a interação dá conta de fazer movimentarem-se diversos produtos midiáticos e culturais, como notícias, peças publicitárias, vídeos, músicas, obras de arte, fotografias. Mesmo assim, é a conversação que mantém esse processo dinâmico, seja comentando uma notícia, “curtindo” uma campanha publicitária, compartilhando um vídeo ou uma música.

Se observarmos apenas uma rede, sem o elemento social, talvez não fosse interessante observar a sua dinâmica, mas sim a conformação em rede, onde cada elemento (ou nó) se localiza, de uma forma topológica. Porém, em uma rede social, é a dinâmica que interessa, a interação, a troca simbólica estabelecida entre os atores sociais (ou nós).

Mesmo feito a ressalva com relação à observação da dinâmica e não da estrutura das redes, para elucidar algumas questões, é importante conhecermos as principais conformações, ou grafos, das redes. A proposta de Paul Baran (*apud* Franco, 1999) consiste na categorização de diferentes diagramas voltados à discussão da eficiência das redes de comunicação de acordo com sua formação estrutural (RECUERO, 2011).

Figura 3.3: Diagramas de Redes



Fonte: Baran *apud* Franco (1999), p. 2

Para isso, Baran define três conformações elementares de uma rede: a) centralizada; b) descentralizada; c) distribuída. A primeira possui um elemento central (nó) que se conecta aos demais, independente se o fluxo seja da periferia para o centro ou do centro para a periferia. O segundo, descentralizado, possui vários nós centralizadores de conexões, mas de forma esparsa, ou seja, sem um nó centralizador global. O terceiro, distribuído, possui nós sem hierarquia, com igual número de conexões. Barabási (2003) também busca compreender as redes sob outras formas de grafos, no contexto da Teoria das Redes, sob análise semelhante.

Por exemplo, verificamos a confluência da ideia de rede descentralizada, de Baran, com a de “rede mundos pequenos”, de Barabási, ou a de rede distribuída com a de “redes igualitárias”. A proposta de Paul Baran é a de demonstrar a hierarquia das redes, com fins matemáticos e estruturantes, sem compreender a sua dinâmica, a sua mudança no espaço-tempo. Por isso tomaremos a proposta apenas como demonstração planificada (topografada) de uma relação social. Nosso interesse não está no grafo, na representação dessas redes, mas na cultura que emana desses agrupamentos e, em maior grau, das características dos nós com maiores números de conexões.

Enquanto os atores representam os nós (ou nodos) da rede em questão, as conexões de uma rede social podem ser percebidas de diversas maneiras. Em termos gerais, as conexões em uma rede social são constituídas dos laços sociais, que, por sua vez, são formados através da interação social entre os atores. De um certo modo, são as conexões o principal foco do estudo das redes sociais, pois é a sua variação que altera as estruturas desses grupos (RECUERO, 2011, p. 30).

No contexto social das redes sociais *online* inexistem uma estrutura totalmente centralizada ou descentralizada. O que se vê é um hibridismo entre tais extremos, uma mescla de diferentes construções hierárquicas, por mais que Franco (2009) argumente que as redes sejam movimentos de desconstituição de hierarquias e que o número de conexões de um nó não significa que este elemento detém maior ou menor poder na estrutura. Se não dá poder, a nosso ver, garante maior nível de influência ou liderança.

Um exemplo claro é delimitarmos uma rede em torno dos comentários acerca de uma notícia publicada no site do Fantástico, programa da Rede Globo de Televisão. O site da emissora será detentor de enorme número de conexões porque as interações dos usuários utilizarão os *links* produzidos pelo site para referenciar diferentes mensagens. Então o site da emissora passa a formar um *cluster*, ou agrupamento dos indivíduos em torno das notícias veiculadas. Dentro deste *cluster*, a maior influência estará com o emissor da notícia, que, na maior parte dos casos, será também o que possuirá maior número de conexões. Isso não dá mais ou menos poder ao site da emissora, mas lhe garante influência perante os nós que com ele mantém as conexões.

Vídeos veiculados no perfil de um comediante no *YouTube* são outro exemplo claro. Quanto mais vídeos forem publicados neste perfil e mais “curtidos” ou compartilhados forem, mais pessoas serão atingidas, e conseqüentemente, mais pessoas comporão a audiência deste

perfil, criando também um *cluster* ou “rede pequeno mundo” (na proposta de Barabási). Por isso Franco (2009) considera que um nó da rede (ator social) não detém mais ou menos poder na estrutura, mas pode ser empoderado (*empowerment*) pela própria rede. Isso não significa que este nó tem poder de deliberar ou alterar a estrutura, mas lhe garante influência perante àqueles com quem mantém conexão. Recuero (2011) nomeia esses nós-líderes de “conectores”.

Discutimos a questão da influência na estrutura de redes porque ela está atrelada à ideia de controle. Não podemos afirmar que um nó com milhares de conexões controle a estrutura ou os demais nós a ele relacionados. Mas este conector possui enorme influência sobre o contexto dialógico no caso de uma rede social, que necessita do contexto para se estabelecer. Aí existe uma diferença entre a análise de uma rede comum, estática, de uma rede social, dinâmica e complexa.

O interesse dos usuários em fazerem parte de redes sociais online está na autonomia que o público detém nos sites de redes sociais (ou *softwares* sociais) em interagir da forma e com quem bem entender. A interação em rede se mantém graças ao princípio de liberdade e a facilidade em comunicar e consumir produtos midiáticos e culturais, além do fenômeno da convergência de mídias. Trata-se, para Recuero (2012, p. 18) da “apropriação de um sistema técnico para uma prática social”.

A observação de Recuero (2012) no que diz respeito à apropriação de um sistema técnico por uma demanda pela sociabilidade é a essência do paradoxo do controle que discutiremos à frente. Agora, nos atentaremos às redes sociais online, sua dinâmica e as características da conversação de seus indivíduos.

Como definimos no início deste capítulo, redes sociais não são o mesmo que sites de redes sociais. Assim, *Facebook* é um site de rede social e não uma rede social. Recuero (2012) entende que esses sites são o espaço técnico que garante a emergência de redes sociais. “As redes sociais, desse modo, não são pré-construídas pelas ferramentas e, sim, apropriadas pelos atores sociais que lhe conferem sentido e que as adaptam para suas práticas sociais” (RECUERO, 2012, p. 20). Por isso, para a autora, as redes sociais são metáforas estruturais.

Na dinâmica das redes *online*, o comportamento vem de “baixo para cima” (*bottom-up*), pois as propriedades emergentes não podem ser encontradas nas partes de forma individualizada, mas sim emergir com o sistema, com o todo. Por isso constata-se que dessa dinâmica constitui uma redemocratização cultural (RECUERO, 2011). Enquanto dinâmica sistêmica, não é plausível observar o comportamento de um elemento da rede quando se busca compreender sua cultura emergente.

Redes são dinâmicas e estão sempre em transformação. Essas transformações, em uma rede social, são largamente influenciadas pelas interações. É possível que existam interações que visem somar e construir um determinado laço social e interações que visem enfraquecer ou mesmo destruir outro laço. Nesse sentido, vai-se além dos modelos propostos pela “ciência”, pois nenhum deles permite que se analise, por exemplo, o capital social envolvido em uma relação com uma pessoa muito conectada (RECUERO, 2011, p. 79).

Recuero (2011), em *Redes Sociais na Internet*, elenca quatro grupos de elementos que julga importantes para compreender a atividade emergente das redes, que para ela, podem impactar sua estrutura. São eles: a) cooperação, competição e conflito; b) ruptura e agregação; c) adaptação e auto-organização; d) outros comportamentos emergentes.

a) Cooperação, Competição e Conflito

A cooperação é um processo natural da vida em sociedade e permite a formação das estruturas sociais. A internet e diversos softwares, como vimos, possuem a cooperação em suas essências pela abertura do código (*open source*). Nas redes sociais online também a cooperação é atividade corriqueira, vista no compartilhamento de ideias, discussões e organização de movimentos sociais.

A competição, não apenas no sentido hostil, é a ação que pode gerar a formação de grupos com características ou objetivos semelhantes para fazer frente a algo defender determinados ideais. É a competição que facilita o delineamento de pequenas redes ao redor de uma temática conflitante, ou melhor, a formação de “pequenos mundos” de pessoas com interesses comuns. A competição, para além do sentido previsto por Recuero (2011), também está na dinâmica diária dos usuários para com outros usuários. A necessidade das melhores fotos, dos melhores textos, a busca por notícias recentes, pela popularidade. Todas essas características que verificamos nos sites de redes sociais evidenciam a competição.

Recuero (2011) também cita o conflito, que é associado à violência e agressão, porém não podendo ser observado apenas como atividade de destruição da estrutura social, mas sim das relações humanas presentes nas redes. São comuns os comentários publicados com o objetivo de ofender o outro, de manifestar uma posição ideológica. Palavras ofensivas são trocadas com frequência quando há desgasto por uma das partes envolvidas no processo de comunicação. Quando a ofensa ocorre ao dono do perfil, é dado a isso o nome de *troll* ou *trollagem*. Para Recuero (2011),

enquanto a cooperação é essencial para a criação e a manutenção da estrutura, o conflito contribui para o desequilíbrio. A competição, por outro lado, pode agir no sentido de fortalecer a estrutura social, gerando cooperação para atingir um bem comum, proporcionar bens coletivos de modo mais rápido, ou mesmo gerar conflito, desgaste e ruptura nas relações. (RECUERO, 2011, p. 83)

A cooperação, a competição e o conflito nada mais são do que atividades da natureza humana e social transpostas ao ambiente virtual, o que revigora a ideia de que o ciberespaço seja um simulacro do real, defendida por Baudrillard (1997), ou seja, um reflexo da realidade. Porém, no real, as pessoas são submetidas a diferentes formas de controle sobre seus atos, que são impedimentos para uma plena liberdade expressiva. Por exemplo, em um ambiente de trabalho, é improvável a permissão para trabalhar despido de vestimentas. Porém, em alguns sites de redes sociais online, publicar fotos sem vestimentas é perfeitamente possível. Também no real, faltar com respeito a um político implica sanções imediatas. Nos sites de redes sociais, a liberdade de se expressar ultrapassa as restrições do que se considera “bons modos” e a ofensa é tida como corriqueira. São inúmeros exemplos de como os usuários de sites de redes sociais perdem a noção de realidade convictos de que aquele espaço é privado e não público. Nossa defesa é que os sites de redes sociais são espaço público de discussão, excetuando recursos que garantam uma conversa restrita (como veremos adiante).

b) Ruptura e Agregação

Recuero (2011) atrela as ações de ruptura e agregação nas redes sociais online à atividade que chamou de “clusterização”, que é o constante agrupamento e desagrupamento de indivíduos ao redor de um tema ou conector. Esse fenômeno está atrelado à tendência de aglomeração de indivíduos ao redor do que chamamos de “nó-líder”, conectores (Recuero, 2011) ou, se apropriarmos o termo da *mass communication research*, “líderes de opinião”.

Para Barabási (*apud* Recuero, p. 86), os conectores “criam tendências e modas, fazem negócios importantes, espalham boatos ou auxiliam a lançar um restaurante”.

Portanto, o fenômeno da formação de opinião também é vista nas redes sociais online, com uma diferença: tanto o perfil de uma grande empresa de comunicação quanto de um indivíduo possui o mesmo potencial de serem conectores, ou como preferimos, nó-líder. O surgimento de líderes de opinião na pesquisa em comunicação criou uma nova forma de entender o processo de emissão-recepção. Notou-se que esse processo possuía uma mediação realizada por indivíduos que detinham maior influência em uma comunidade, o que acabava por evidenciar a presença de etapas nesse processo, surgindo então a teoria do *two step flow of communication* (WOLF, 2009).

A relação entre a figura do líder de opinião e a do conector mostra que também na internet há a presença de etapas no processo de comunicação, mesmo que a estrutura permita um processo fundamentado no fluxo “todos-todos”, em detrimento do fluxo “um-todos”, visto nos meios de comunicação tradicionais. Em ambos os fluxos há a presença do formador de opinião e na internet seu estabelecimento como tal se dá pela sua credibilidade no meio social e, também, pelo número de conexões que mantém com os indivíduos em rede.

Há que se observar que um indivíduo pode fazer parte de diversas redes ou *clusters* ao mesmo tempo, com diversos formadores de opinião diferentes, o que facilita sua dinâmica e seu trânsito por diferentes mensagens e contextos e, em tese, deveria permitir que o indivíduo tivesse acesso à pluralidade de pensamentos e pontos-de-vista que permeiam uma mesma notícia. Dissemos “em tese” porque percebemos, em nossa análise, a constante irreflexão dos usuários sobre muitas informações veiculadas, que não tiveram o saudável trato jornalístico.

É o caso do Ministro Gilberto Carvalho que citamos anteriormente e, também o caso da Ficha Limpa. Este último refere-se a uma publicação realizada por um grande conector da rede afirmando que o Congresso Nacional brasileiro não aprovou o projeto da Ficha Limpa. A notícia causou revolta dos usuários ligados ao perfil emissor contra o Congresso Nacional. Em quatro horas, a mensagem havia sido compartilhada mais de 90 mil vezes, disseminando-se pela rede sem controle. O fato é que a Ficha Limpa, à época, já era uma lei aprovada pelo Congresso e sancionada pelo Presidente da República. Os comentários na mensagem eram altamente ofensivos e questionavam a eficiência da democracia representativa.

Por isso optamos pelo uso, nesse caso pejorativo, da palavra “em tese”, pois qualquer breve pesquisa às informações disponíveis mostraria que a notícia não correspondia com a realidade dos fatos.

c) Adaptação e Auto-Organização

O conceito de adaptação e auto-organização estão intrinsecamente relacionados à evolução de sistemas e à proposta de auto-organização extraída da Cibernética de Segunda Ordem (Recuero, 2011).

A Cibernética de Segunda Ordem surgiu a partir dos estudos de Von Foester e incorporou o conceito de *autopoiese*, de Maturana e Varela. Discorreremos brevemente sobre esse princípio para melhor compreender a capacidade dos sistemas em se auto-organizarem. A palavra “ciberespaço” possui em sua etimologia a referência à Cibernética, que é, *a priori*, a ciência que estuda o controle dos sistemas. A Cibernética de Primeira Ordem estudava a forma de se garantir equilíbrio termodinâmico aos sistemas fechados (sem interferência dos seus elementos com o ambiente externo à delimitação do sistema) ou abertos (sistemas que sofrem influência do meio externo) por meio do *feedback*.

A dinâmica dos sistemas abertos foi considerada mais aplicável aos sistemas vivos, pois esses elementos não se fecham ao ambiente a que estão expostos e a busca por qualquer tipo de equilíbrio precisava levar em consideração fatores alheios aos elementos internos ao sistema. Duas pessoas, enquanto sistema, possuem sua comunicação influenciada pelo ambiente, pelos valores culturais de cada um, pelo referencial simbólico etc. Por isso diz-se que sofrem interferência do meio externo. A Cibernética de Segunda Ordem aprofundou a busca pelo entendimento dos sistemas vivos, que tinham o seu equilíbrio não ajustado apenas pelo *feedback* como em um sistema termodinâmico, mas por uma reação interna do próprio sistema em busca de uma auto-organização que constituíssem sua identidade. Daí surgiu o conceito de *autopoiese*, que é essa capacidade de os sistemas se autorregularem. Seja um organismo humano ou de uma planta, as células, os órgãos estão em constante equilíbrio e readaptação, sem a constante necessidade de estímulos para tal. Niklas Luhmann (1990) incorpora o conceito de *autopoiese* às dinâmicas dos sistemas sociais.

Luhmann, porém, vislumbra no conceito de autopoiese a chave para explicar a auto-referencialidade dos sistemas sociais. E vai descrever o processo de autopoiese como algo que pode ocorrer de três diferentes maneiras: autopoiese dos sistemas vivos (vida e sistemas vitais), autopoiese dos sistemas psíquicos (que se traduz via consciência) e autopoiese dos sistemas sociais (que se opera via comunicação). (CURVELLO, 2001, p. 32).

A aplicação do conceito de autopoiese aos sistemas sociais mostra que esses sistemas possuem capacidade interna de se autorregular, uma espécie de autonomia sobre a sua conjuntura estrutural. Essa hipótese é o que tem sido defendido como a razão pela acoplagem do prefixo *ciber* a tudo que emana das redes telemáticas e não a ideia de controle. Para Maturana (1998, p. 77), “os problema sociais são sempre problemas culturais, porque tem a ver com os mundos que construímos na convivência”.

Nas redes sociais *online* essa realidade é semelhante. Os indivíduos possuem a capacidade de autorregular seus sistemas buscando a convivência e adaptando a estrutura das redes. É a entropia (seu desequilíbrio interno) que gera graus de evolução sistêmico e não a dependência de um elemento central regulador de seus processos. Por isso Recuero (2011) afirma que a adaptação e a auto-organização são características necessárias para a sociabilidade em rede, para que as interações possam continuar ocorrendo. A proposta da auto-organização é um dos princípios das redes sociais online que geram conflitos no momento de se estabelecer um marco civil que regule seus processos internos, pois é justamente a ausência de poder dominante que gera a atividade libertária das redes e o sentimento de liberdade.

Como a comunicação mediada pelo computador proporciona que as interações físicas sejam transportadas a um espaço virtual - o ciberespaço - novas estruturas e grupos sociais surgem e se destituem o tempo todo de forma autônoma, como também ocorre no espaço físico. Qualquer rede social carece da capacidade de adaptação, pois seu equilíbrio interno está constantemente transitando entre o caos e a ordem. (RECUERO, 2011, p. 89).

A constante relação entre caos e ordem é o que gera as características apontadas como sendo a “dinâmica das redes sociais”. A cooperação, a competição, o conflito, a ruptura, a agregação, a adaptação e a auto-organização são resultado da instabilidade social que as redes sociais trouxeram da convivência em sociedade. Isso é reflexo da apropriação, pois a criação de uma internet livre e adaptável ao interesse da coletividade fez com que ela agregasse à sua

infraestrutura tecnológica as dinâmicas do social. Porém, toda essa atividade cultural influencia não somente a rede, mas todo o contexto real e virtual em que os indivíduos estão inseridos, constituindo um novo espaço público, com suas próprias características.

No que se refere à formação de opinião nas redes sociais online, consideramos que, também em ambiente virtual, a formação de líderes de opinião ocorra de maneira semelhante com a descrita por Lazarsfeld, Merton e Katz. Porém, nos casos específicos das redes virtuais, Recuero (2009) observou que as principais variáveis para a influência de determinado usuário sobre outro são: a) a familiaridade dos membros com o líder; b) a credibilidade da fonte; c) a adaptação do discurso para cada grupo de usuários; d) a competência específica de um usuário sobre determinado tema; e) a popularidade de um usuário medido pelo grande número de conexões traçadas a partir dele; f) a atratividade do discurso publicado na *timeline*, ou seja, a capacidade que um usuário possui de tornar altamente atrativa uma mensagem, seja pela forma ou pelo conteúdo veiculado, gerando grande número de compartilhamentos pela rede da mensagem de um único usuário.

As variáveis que elencamos para a formação de lideranças de opinião em grupos e redes sociais *online* indica, previsivelmente, que em um site de redes sociais haverá enorme número de líderes de opinião. Porém, diferente do que propunha a *two step flow of communication*, na internet cada membro de um agrupamento ou da rede possui liberdade e autonomia para formar sua opinião sem a interferência direta do líder de opinião, enfraquecendo o papel da comunicação interpessoal. Pela forma individualizada de uso da internet, o usuário possui à sua disposição sites de notícias, blogs, revistas especializadas etc., confrontando o que vê com opinião majoritária.

Na figura 3.4 vemos o caso de uma usuária brasileira do *Facebook*, que publicou uma notícia acompanhada de um comentário de própria autoria. Em seu comentário, a usuária reforça o discurso do jornal, que publicara a condenação pela justiça italiana de uma vereadora que pediu, em seu perfil no *Facebook*, que a primeira ministra negra da Itália fosse estuprada para “entender a experiência da vítima deste crime sangrento”. A usuária brasileira possuía, no momento da postagem, 1326 amigos que receberiam em cada *timeline* a notícia, acompanhada do argumento da usuária, que é uma líder sobre o assunto “igualdade racial”.

Figura 3.4 – Publicação de Usuária no Facebook



Fonte: Facebook, 2013.

Mesmo antes de outro usuário clicar na notícia retransmitida, o leitor já se predispõe a condenar a vereadora italiana pelo crime de racismo. O líder de opinião não atua como fonte de consulta para os membros do grupo. Ele é o próprio emissor da mensagem para aquela rede de amigos, aumentando seu nível de influência. O texto jornalístico, nesse caso, figurou como mera referência para o argumento da líder. Alguns usuários podem nem ler o texto do jornal, dada a corriqueira necessidade de “rolar a barra da tela, mas terão absorvido aquela informação baseada em curtos textos e títulos. Mesmo assim, é dada a liberdade a qualquer usuário para que consulte outras fontes disponíveis.

Em nossas observações, identificamos diversas notícias com informações “falsas” que eram veiculadas e retransmitidas pela rede. Uma delas foi a informação de que os deputados federais brasileiros haviam, em 2012, rejeitado o projeto de lei da Ficha Limpa. Críticas ferozes acompanhavam a informações, que ultrapassava os 100 mil compartilhamentos. Porém, a Lei da Ficha Limpa havia sido aprovada anos antes e, inclusive, já estava sancionada e em vigor quando a notícia fora inicialmente publicada por determinado perfil.

3.4 As redes sociais *online* enquanto esfera pública virtual

Considerar as redes sociais *online* como uma nova esfera pública é um tema polêmico para aqueles que estudam questões relacionadas aos direitos individuais e coletivos, mas para

os pesquisadores de cibercultura é um tema que não causa grandes dúvidas, pela peculiaridade do fenômeno comunicacional que se verifica nos sites de redes sociais.

No *Facebook*, é disponibilizada uma área para as publicações de autoria dos usuários, permitindo, inclusive, a veiculação de vídeo ou imagem (Figura 3.5).

Figura 3.5 – Área de Publicação no *Facebook* (*Status*)



Fonte: *Facebook*, 2013.

Em 2013, o *Facebook* lançou uma extensão dessa área oferecendo uma gama de recursos para informar aos demais membros de cada rede “o que se está sentindo” ou “o que se está fazendo” (Figura 3.6).

Figura 3.6 – Área de Publicação Extendida no *Facebook* (*Status*)



Fonte: *Facebook*, 2013.

As publicações realizadas por um usuário são direcionadas ao *feed* de notícias dos demais usuários e, se for autorizado pelo proprietário do perfil, são disponibilizadas publicamente e por tempo indefinido na *timeline* do usuário que a publicou, constituindo uma forma de comunicação assíncrona, já que a mensagem não se perde e pode estabelecer relações com outros perfis (por meio de comentários, compartilhamentos ou curtidas) por um

grande período de tempo. A Figura 3.7 mostra o comentário de uma usuária extraída da sua *timeline* no dia 18 de setembro. Porém, a mensagem foi publicada 12 de setembro e um dia após a publicação recebeu um comentário. A mensagem publicada ganhou caráter público pois está acessível a qualquer usuário da rede.

Foto 3.7 – Publicação de usuário mantida na *timeline*



Fonte: Facebook, 2013.

Nossas observações sobre a dinâmica de um grupo de usuários no *Facebook* mostrou que as ações mais frequentes realizadas pelos usuários²⁹, no período observado, foram: a) curtir publicações de outros perfis; b) compartilhar publicações de outros perfis (também inserindo a opinião do usuário – reforçando o discurso compartilhado ou criticando-o); c) publicação de reportagens de outros veículos de comunicação; d) publicação de *memes* e imagens (fotos e vídeos); e) publicação de reflexões sobre situações da vida cotidiana; f) publicação de posicionamento político; g) publicação do local em que o usuário está em determinado momento através da ferramenta *check-in* (restaurantes, lojas, cidades, universidade etc.); h) publicação da situação temporal enfrentada pelo usuário (ex: “bateria

²⁹ Nesta pesquisa não observamos a relação do usuário com o seu perfil online e sua *timeline* (como hábitos de leitura ou rotina de navegação), mas as ações observáveis pelo usuário comum a partir de cada perfil, devido à inviabilidade de acompanhar a rotina individual de cada membro da amostra *in loco*.

acabando, desespero aumentando”); i) divulgação de eventos; j) publicação de mensagens direcionadas a outros usuários (uso da ferramenta “marcar pessoas em sua publicação”); k) comentários em publicação de outros perfis; l) informação sobre o estado de humor do usuário.

Os recursos dos sites de redes sociais disponíveis ao usuário são limitados e condicionam o usuário à sua estrutura. Por exemplo, se um usuário quiser publicar um documento de texto, no *Facebook* não poderá, pois esse recurso não é disponibilizado. Isso nos leva a reafirmar o caráter condicionante da técnica e defender que a autonomia do usuário, tão defendida, está balizada dentro dessas limitações. Em outras palavras, a ação dos usuários deve seguir o que determina a estrutura do *software*, com certos níveis de autonomia sobre a privacidade de algumas ações (o usuário pode escolher se deseja manter uma interação privada ou pública).

Como vimos na argumentação de Recuero (2012), a conversação é a principal atividade desenvolvida nos sites de redes sociais. E esta conversação, síncrona ou assíncrona, ocorre em um espaço predominantemente público, com algumas restrições de visualização que não impedem a abertura do diálogo ao público. Mas antes de adentrarmos nas peculiaridades do espaço público virtual mantido pelos sites de redes sociais, é importante explorarmos a diferença entre o conceito de *público* e *privado*. Habermas (2003) afirma que na cidade-estado grega - berço do tema - a diferença entre público e privado era evidenciada na contraposição da esfera da *polis*, comum aos cidadãos livres (*koiné*), e a esfera do *oikos*, particular ao indivíduo (*idia*). A esfera privada era ligada à autonomia do cidadão enquanto senhor da casa ou déspota doméstico, onde sobre seu poder transcorria o trabalho dos escravos, o serviço das mulheres, o nascimento e a morte. Sobre o privado o público não intervinha. Um era plenamente distinto do outro, mas ambos essenciais para o pleno funcionamento da *polis*.

Só à luz da esfera pública é que aquilo que é consegue aparecer, tudo se torna visível a todos. Na conversação dos cidadãos entre si é que as coisas se verbalizam e se configuram; na disputa dos pares entre si, os melhores se destacam e conquistam sua essência: a imortalidade da fama (HABERMAS, 2003, p. 16).

Habermas (2003) evidenciou o surgimento de um novo tipo de esfera pública, chamada de burguesa, a partir do desenvolvimento mercantil da Europa no século XVI e das

transformações institucionais do poder político que, juntos, confluíam no advento da Europa Moderna. A constituição desta nova esfera se deu pelo papel da imprensa periódica que estimulou a discussão crítica acerca das ações dos governos e demais instâncias de poder. Os jornais, mesmo que poucos exemplares fossem produzidos, passaram a tornar público atos que outrora foram privados. Thompson (2011), ao comentar a obra de Habermas, argumenta:

Ao ser constantemente chamado diante de um fórum público, o Parlamento se tornou cada vez mais aberto ao escrutínio, finalmente abandonando o direito de evitar a publicação de seus procedimentos. O Parlamento também se tornou mais aberto à imprensa e começou a desempenhar um papel mais construtivo na formação e na articulação da opinião pública (THOMPSON, 2011, p. 105).

Nessa ótica, a internet é uma nova esfera pública. A principal motivação em considerar que estejamos defrontes a um novo espaço público está na forma como as informações circulam na *web* e a influência dessas informações e dos recursos disponíveis para o acompanhamento das atividades realizadas pelas instituições públicas e privadas, para a tomada decisões e para a formação de opinião pública. Para Sibilia (2008, p. 23), “a privatização dos espaços públicos é a outra face de uma crescente publicização do privado, um solavanco capaz de fazer tremer aquela diferenciação outrora fundamental.

Lévy (2010) propõe que a internet seja um espaço de comunicação inclusivo, transparente e universal, que dá margem a profundas renovações nas condições da vida pública e garante uma liberdade maior aos cidadãos. Para ele, ninguém mais pode controlar as informações e mensagens que circulam na “nova esfera pública”. Francisco Marques também afirma que

a internet possui a capacidade de abrigar diversas destas arenas de discussão, pois se trata de uma rede de comunicação pública não necessariamente institucionalizada e, em muitas ocasiões, local que abriga a formação espontânea de opiniões (MARQUES, 2006, p. 170).

Para Marques (2006), o revigorante da nova esfera está na oportunidade de dar expressão a vozes marginais, sem a censura de governos ou da indústria de comunicação e a chance de reciprocidade discursiva. Assim sendo, o fundamento principal pelo qual se evidencia o surgimento de uma nova esfera pública está na capacidade de a internet, por meio de práticas comunicativas, influenciar os rumos da vida em sociedade. Se as redes sociais *online* são os espaços dentro das redes telemáticas em que ocorrem, de fato, as discussões entre os usuários de forma ampla, ousamos afirmar que a nova esfera pública constitui-se nas

áreas públicas dessas redes, nos *feeds* e *timelines* de seus usuários. Marques (2006) chega a afirmar que as práticas comunicativas nas redes sociais *online* constituem uma *conversação civil*, ou seja, espaços de debates não deliberativos que funcionam como apoio às instituições democráticas, de modo a fomentar a participação dos cidadãos nas decisões políticas. Assim, a conversação civil potencializa os sites de redes sociais como espaços onde todos podem falar (*isegoria*) e essa discussão pautar os poderes instituídos e a opinião pública.

A fronteira entre o público e o privado é um dos maiores problemas enfrentados nos estudos sobre os contextos conversacionais no ciberespaço, afirma Recuero (2012). Para a autora, em conversações tradicionais (físicas), a interação é restrita aos interagentes que participam da conversa. Porém, “no ambiente mediado, o controle é muito menor, justamente porque não se percebem todos os participantes da conversação” (RECUERO, 2012, p. 146). Isso significa que as conversas mantidas em uma comunidade virtual, em um fórum ou mesmo nos espaços de comentários no *Facebook*, ficam acessíveis a usuários desconhecidos, exceto se forem regulados os critérios de visibilidade (o que depende da estrutura de cada *software* ou site). Nas conversas físicas, todos os interagentes sabem quem participa do diálogo. No ambiente mediado, sabe-se quem são os interagentes que contribuirão com a conversa, mas não se sabe quem são os espectadores desse diálogo. Além disso, como a conversa permanece registrada na página em que ocorreu, outros atores podem retomar a conversação na ausência dos participantes iniciais. “Com isso, parte do microcontexto é perdida e nem sempre os atores conseguem delimitar o que está sendo dito e em qual circunstância” (RECUERO, 2012, p. 147). A autora também comenta que, mesmo que um usuário restrinja suas fotos, comentários ou diálogo a apenas alguns amigos, estes mesmos amigos podem copiar e compartilhar o conteúdo privado às suas redes, tornando pública uma informação que para algum usuário fora privada. Por isso, mesmo atores distantes podem ter acesso a conteúdos outrora restritos. Situações como essas causam um conflito entre o que é público e o que é, de fato, privado na internet.

Tivemos a oportunidade de participar de uma reunião do Grupo de Trabalho formado por deputados federais que buscavam uma nova lei eleitoral para o Brasil. Na primeira reunião do grupo, que recebeu a presença do Ministro do Supremo Tribunal Federal, Dias Toffoli, discutiu-se, em determinado momento, as campanhas eleitorais pelas redes sociais *online* e a necessidade ou não de regulamentá-las.

Para o ministro, um usuário escolhe seguir outro por um interesse próprio, mesmo que esse outro seja um candidato ou personalidade pública. Assim, a opção de um eleitor em seguir determinado candidato é uma escolha pessoal, de âmbito privado, que permite receber, também, o material de campanha daquele candidato, mesmo em período restrito pela legislação. Em outras palavras, proíbe-se a propaganda eleitoral na televisão porque ela é um meio público e massivo, mas as redes sociais não, pois são redes privadas de cada usuário. Na posição do ministro, as conversações e a recepção de mensagens nas redes sociais *online* fazem parte da atividade privativa de cada um e isso não configura um espaço público porque cada um escolhe aquilo que deseja ler, receber ou seguir em sua rede. Por isso não haveria necessidade de regular as campanhas em sites de redes sociais, uma vez que as pessoas deram o aval para receberem determinada mensagem de seu candidato.

Nossa posição conflita com a do ministro. Baseamo-nos justamente na observação de Recuero (2012) de que não se sabe ao certo o que é privado ou público nas redes sociais *online*, ou seja, um usuário recebe em seu *feed* não apenas aquilo que optou receber, mas também aquilo que seus amigos compartilharam. É perfeitamente possível que um candidato possua dois milhões de usuários conectados à sua *fanpage*³⁰ no Facebook. E, em período eleitoral, distribua mensagens para o público de sua rede. Porém, seria ingênuo imaginar que essas mensagens não seriam extrapoladas para as redes de usuários que não optaram seguir o candidato. O universo hipotético de dois milhões de pessoas é o dobro do pico de audiência conquistado pela Rede Globo no município de Curitiba, por exemplo. No momento em que o candidato publicar uma mensagem, esta será recebida por seu público e por outras centenas de milhares de pessoas, indiretamente, pela ação de compartilhamento. Ora, essas outras pessoas não optaram por segui-lo, e mesmo assim são impactadas pelas suas mensagens, o argumento do ministro perde força, porque os discursos nas redes sociais não são privados, mas sim públicos e constantemente compartilhados, podendo penetrar na sociedade de forma mais estruturante e decisiva do que uma propaganda eleitoral veiculada na televisão. Por isso, consideramos que a internet é uma nova esfera pública e as redes sociais *online* são a expressão máxima dessa esfera, como a ágora grega - a representação da praça pública em que todos os cidadãos faziam uso da palavra (*isegoria*) para debater assuntos quaisquer.

³⁰ As *fanpages* são perfis individuais ou coletivos que permitem a conexão com um número maior que 5 mil usuários no Facebook.

Recuero (2012) também reconhece a dificuldade em atribuir às conversações *online* um caráter privado ao avaliar que as interseções das redes públicas e privadas geram audiências não imaginadas - característica da conversação mediada. Por mais que existam formas de restringir a visibilidade da conversação nos sites de redes sociais, a conversação em rede é por definição, pública, pois sua configuração inicial foi estabelecida para esse fim. Para Recuero, a principal característica da definição de esfera pública virtual é

aquela da migração entre os vários grupos sociais, o que inviabiliza sua privacidade. Entretanto, embora a conversação em rede seja pública, nada impede que tenha início no âmbito privado. Essas fronteiras, que são permeáveis e móveis, são um dos desafios para a compreensão da conversação nesses espaços e para a percepção de como essas conversações podem atingir a rede e impactar os grupos sociais (RECUERO, 2012, p. 152)

As redes sociais *online* se mantêm pela interação e, por consequência, pela conversação. Para que uma conversação se estabeleça, exige-se um alto nível de visibilidade, que necessita da dinâmica da autoexposição voluntária para atrair a atenção de público (de outros nós), já que elas são verdadeiras fábricas sociais e de construção de personalidade. Por isso, passaremos a compreender como o caráter público das redes sociais online garante a exposição das ações de âmbito privado em um meio de comunicação com características também massivas.

3.5 A exposição do indivíduo na autocomunicação de massas

A prova da existência não tem a ver com o futuro, mas com o presente permanente da cibercultura. Todos precisam empenhar-se nessa árdua batalha por visibilidade. Como nas fotos de grupos ou de coletivos: todos os rostos brigam por aparecer; se não está na foto, não existe, jamais existiu” (MARCONDES FILHO, 2012, p. 156).

O trecho da obra de Ciro Marcondes Filho reflete uma dinâmica das redes sociais online que complementa as elencadas por Recuero (2012). Trata-se do que chamaremos de autoexposição voluntária, que é forma de um indivíduo se fazer presente em sua rede social. Como dissemos anteriormente, a formação de uma rede social online está na existência e na manutenção de conexões e que essas conexões se estabelecem, principalmente, por meio da conversação ou da interação com diferentes nós. Para que essas interações ocorram, os sites de redes sociais destinam espaços próprios para que os usuários possam desenvolver seus textos, acompanhados de fotos ou imagens. Trataremos, a partir deste momento, especificamente do *Facebook*.

No *Facebook*, o espaço destinado ao usuário produzir seu texto (Figura 3.5) é uma área onde é possível elaborar uma notícia, um sentimento, copiar o trecho de alguma obra, enfim, expor aquilo que se deseja tornar público para sua audiência, ou seja, seus amigos. Esses espaços são as áreas onde o indivíduo pode cumprir seu papel de emissor de informação, na busca por se tornar um *eu narrador*. Para Sibilía (2008, p. 32), nas redes sociais a experiência vital “é um relato que só pode ser pensado e estruturado como tal se for dissecado na linguagem”. E, por isso, o eu narrador tanto representa a história quanto a apresenta e a realiza – um verdadeiro *reality show* virtual.

Marcondes Filho (2012) também aponta que, nas redes sociais *online* existe uma árdua batalha por visibilidade, que Recuero (2012) chama de dinâmica de *competição*. Essa competição é fruto da busca por popularidade, atualidade, influência, maiores conexões tornando-se líder de opinião. Leva vantagem na competição aqueles que estão mais tempo *online* e produzindo informação, interagindo, ocupando espaço no *feed* de notícias dos outros usuários. Por isso o *Facebook* é uma rede altamente dinâmica. Em poucos minutos o texto de um usuário é ocultado para dar lugar a um novo, publicado mais recentemente. Para incrementar as armas da competição e atratividade o site permite a publicação de fotos, vídeos, eventos e até mesmo a divulgação do local geográfico em que se está fazendo a publicação. Todas essas ações buscam atualizar o *feed* e a *timeline*, gerar interesse por parte da “audiência” e criar a sensação de que é necessário estar conectado, pois as informações “passam muito rápido”.

Em meio a vertiginosos processos de globalização dos mercados em uma sociedade altamente midiaticizada, fascinada pela incitação à visibilidade e pelo império das celebridades, percebe-se um deslocamento daquela subjetividade “interiorizada” em direção a novas formas de autoconstrução (SIBILIA, 2008, p. 23).

Malini e Antoun (2012) também vão no mesmo caminho: para eles, as redes sociais figuram como verdadeiras fábricas sociais. Na *timeline* ocorre o grande *Show do Eu*³¹, uma autoexposição voluntária em busca de popularidade e aceitação na rede. Sibila (2008, p. 235) complementa que não basta ser visto nas redes sociais, é necessário ser objeto de interesse do outro, o que dá legitimidade para um processo de *autoexposição voluntária*. Tal necessidade

³¹ O termo é referente à obra de Paula Sibilía, *Show do Eu*, em que a autora discorre sobre o espaço configurado graças à internet onde cada pessoa pode construir a narrativa da sua própria vida.

de expor sua personalidade é o quesito maior da aprovação social esperada e o segredo, a informação privada, é a força que garante o processo de constante descoberta do outro. Assim, as redes sociais figuram como diários íntimos, abertos e livres, em que construímos uma outra personalidade, em um mundo virtual cheio de possibilidades, diferente da árdua existência física, em que estamos sujeitos à uma realidade pouco atrativa.

A partir do computador, a simulação digitaliza-se (a informação é veiculada por compressão numérica) e, nos atuais termos tecnológicos, passamos da dominação analógica à digital, embora os dois campos estejam em contínua interface. Daí decorre a conformação atual da tecnocultura, uma cultura da simulação ou do fluxo, que faz da “representação apresentativa” uma nova forma de vida (SODRÉ, 2002, p. 17).

Essa nova forma de vida, das representações apresentativas, cria um novo contexto para a sociedade de massa e a indústria cultural. A característica, tanto da internet em garantir um acesso individualizado ao ciberespaço, quanto das redes sociais em dar autonomia conversacional e produtiva aos indivíduos fomenta uma discussão ampla sobre se estamos ou não frente a um fenômeno massivo. Como vimos na argumentação tecnófila, no Capítulo 2, Castells considera que estejamos vivendo uma autocomunicação de massas, ou seja, consumimos de forma individualizada produtos massificados. Para Castells (2006), a autocomunicação de massas “constitui certamente uma nova forma de comunicação em massa – porém produzida, recebida e experienciada individualmente”. Esse hibridismo entre individualidade e massificação dá conta de explicar grande parte das práticas comunicacionais na cibercultura, pois a maior parte de produtos midiáticos ou culturais consumidos de forma agora individualizada são os mesmos produtos da indústria cultural criticada pelos *frankfurtianos*. Queremos dizer com isso que, por mais que um vídeo da cantora Lady Gaga seja experienciado individualmente (diferente da televisão aberta em que a programação é rígida), a experiência ocorrerá também com milhões de outras pessoas, de forma ainda mais global, só que em tempos diferentes. Isso não extrai o caráter massivo da comunicação contemporânea, como alguns estudiosos buscam defender. Por mais que a experiência também ocorra em dispositivos diferentes, como notebooks, celulares ou *tablets*, a massa irá, hora ou outra, consumir os mesmos produtos culturais industrializados, de acordo com interesses individuais. Então não se pode afirmar que as redes sociais não sejam uma forma de comunicação de massas, porque, no fim das contas, milhões verão os mesmos discursos. A forma individualizada de consumo modifica estruturalmente a dinâmicas das famílias, as rotinas, o comportamento individual, mas não aquilo que é consumido. Por isso reiteramos a

proposta de Castells de uma autocomunicação de massas. Nesse conceito, ainda há a questão do “auto” que está tanto na individualização do consumo quanto na possibilidade do próprio indivíduo ser o autor de um discurso ou ele próprio ser o discurso que será compartilhado pela rede.

Voltamos, então, ao trecho de Ciro Marcondes Filho afirmando que “se não está na foto, jamais existiu”. Nesta autocomunicação de massas, é constante e imperativa a autoexposição voluntária. Voluntária porque o interesse em expor seus textos ou a si próprio é inteiramente do usuário que busca integrar-se à rede e se fazer existente. É essa competitiva existência que faz a rede pulsar, romper, agregar e, assim, criar uma nova sociedade, mais complexa e conflituosa. Em uma visão otimista, Castells (2006) argumenta que, em pouco tempo, a autocomunicação de massas permitirá que “os movimentos sociais e os indivíduos em rebelião crítica comecem a agir sobre a grande mídia, a controlar as informações, a desmenti-las e até mesmo a produzi-las”. É o que ocorreu na Primavera Árabe, no movimentos das Indignadas na Espanha e tantos outros movimentos sociais que encontram nessa nova forma de comunicação uma alternativa para dar audiência às vozes marginalizadas, em busca de melhores condições de vida, direitos, liberdade e tantos outros desejos da massa. O potencial comunicativo da autocomunicação de massas é tão grande, que a grande mídia rende-se, muitas vezes, a noticiar o que as redes já “noticiaram” ou desmentir as *trollagens*. Se o jornalismo ético não prevalecer sobre essa nova forma de comunicação, não se saberá, no futuro, a verdade sobre os fatos do cotidiano, devido às despesas e excessos da rede. Lemos (2010) reconhece essas despesas e excesso como o resultado da popularização global da internet, em especial pela cultura *cyberpunk*. Por mais que não seja possível distinguir o que é útil ao homem, Lemos diz:

Dançar por horas em festas tecno, viajar por vínculos banais e efêmeros do ciberespaço, produzir vírus, penetrar sistemas de computador, trocar informação frívola em bate-papos e grupos temáticos etc. refletem essa orgia de signos que preenchem nossa realidade cotidiana desse fim de século. Muitos intelectuais contemporâneos criticam a internet justamente por esse caráter frívolo, de despesa e excesso improdutivo (LEMONS, 2010, p. 243).

A produção e o consumo de excessos é parte da dinâmica de qualquer sociedade. Porém, como dissemos, a internet possui um caráter permissivo quanto a algumas ações que seriam repreendidas fora da rede. Por isso, o desenvolvimento de uma inteligência coletiva, como deseja Lévy (2010), passa necessariamente por esses excessos o que causa o

questionamento de muitos autores quanto à qualidade dessa inteligência. A presença de excessos é, portanto, uma característica da autocomunicação de massas, que permite que qualquer um seja emissor em um meio que tudo registra e pode ser acessado a qualquer tempo. Dessa forma, o ciberespaço figura como uma camada de consciência humana que se estrutura graças ao registro de toda a informação capaz de produzirmos, um espaço em que jogamos o conhecimento humano e os excessos, as cooperações e os conflitos, a pornografia e a religião. Essa consciência, para Lévy (2010) é a noosfera, uma metáfora para a consciência humana que engloba virtualmente todo o planeta, como “uma pele abstrata e invisível pela qual circulam dados, como espectros e fantasmas digitais” (LEMOS, 2010, p. 135).

Para tornar real a metáfora da noosfera é necessária a autoexposição do indivíduo, das suas ideias, vontades e seu conhecimento, pois o conjunto de tudo isso forma a tal inteligência coletiva. Porém, a inteligência da rede não é reflexo da interação de alguns atores sociais, mas de todos, porque a dinâmica da rede emerge a partir de todos enquanto estrutura, como observou Recuero (2012). Por isso alguns autores questionam a qualidade dessa inteligência, sem filtros ou mediações. É esse caráter de livre informação que norteada a cultura *cyberpunk*, por isso o caos e a desordem fazem parte também dessa nova consciência global.

3.6 Considerações

Neste capítulo discutimos o desenvolvimento da internet e sua apropriação por diferentes culturas: a mentalidade científico-militar; a cultura jovem dos anos 60-80; a cultura hacker; e a cultura empreendedora que, em um mesmo tempo, contribuíram para o emergir de uma rede de computadores libertária, em que todas as informações deveriam transitar livremente, sem a influência da hegemonia midiática que dominava os meios de comunicação de massa no século XX. Graças à enorme demanda popular, a internet foi rapidamente disseminada para as empresas e os lares dos cidadãos globais, em especial os urbanizados, agilizando o processo de globalização. A apropriação da internet deu a ela status de meio de comunicação, com características próprias, alterando o paradigma da comunicação de massas para uma autocomunicação de massas (Castells, 2006), em que a experiência e a forma de consumo de produtos culturais ocorrem de forma individualizada pelos usuários interconectados. Essa interconexão generalizada permitiu a constituição de redes sociais online que usam os sites de redes sociais (SRSs) para desenvolverem suas dinâmicas, pautadas nos princípios da cooperação, competição, conflito, ruptura, agregação, adaptação e

autoadaptação. Com a grande imersão de pessoas nessas redes e as características libertárias da internet, estudiosos consideram que se constituiu uma nova esfera pública, agora virtual, onde a conversação é a expressão mais evidente. Nessa esfera, há um conflito entre o que pertence ao âmbito privado e ao âmbito público, pois a dinâmica das redes não permite controle dos usuários sobre aquilo que é publicado nas redes. Vimos também que a existência dessas redes sociais online está internamente ligada à necessidade de interação entre seus nós (ou nodos) formando relações sociais. Nos sites de redes sociais, a visibilidade dos nós é necessária, o que exalta uma ação que chamamos autoexposição voluntária, ou seja, a ação dos usuários em publicarem suas ideias, exporem suas localizações, suas fotos, seus vídeos – seus discursos – para se fazerem presentes e assim fazerem parte da rede. Essa autoexposição voluntária também é uma busca por popularidade dos usuários o que permite que eles, enquanto nós da rede, recebam maior número de conexões (maior número de seguidores ou amigos), o que lhes atribui certo nível de influência no contexto em que as relações foram estabelecidas, passando a influenciar os discursos, ou seja, figuram como líderes de opinião. A internet teve sua atração exaltada pela suposta liberdade a que dispõem os usuários, historicamente submetidos a diversos mecanismos de controle social, político, econômico, cultural e psicológico. Essa característica livre da internet é o que conflita com a proposta cibernética de controle, que está na essência da técnica. Portanto, passaremos a refletir sobre o paradoxo que se instaura entre a dinâmica das redes sociais *online* na busca por uma comunicação livre e autônoma e as características do controle inerentes ao meio em que a interação se dá.

Capítulo 4 O Paradoxo do Controle nas Redes Sociais *Online*

É fato que a internet trouxe diferenças profundas ao processo de comunicação da forma como se estabelecia até o final do século XX, como ocorreu com a disseminação dos meios de comunicação robustos, como o rádio e a televisão. E, da mesma forma, novas formas de socialização e interação foram constituídas.

Nos capítulos anteriores, discutimos a questão da técnica *heideggeriana* aplicada à dinâmica da internet e das redes sociais *online*. Também vimos como ocorre a interação nessas redes, que são suportadas por uma infraestrutura tecnológica e virtual. Por isso, passamos a considerar a internet um meio de comunicação com características singulares. Dentre essas características, impera a autonomia atribuída ao público para interagir com diversos símbolos sem a interferência direta de grupos midiáticos, permitindo que os indivíduos produzam seus próprios conteúdos, criem suas rotinas de consumo de produtos culturais e também usem a internet como meio de comunicação entre uns e outros.

Nesse contexto, percebemos que os sites de redes sociais, pela sua dinâmica de conversação ora pública ora privada, são a infraestrutura da internet que mais permite a interação entre os usuários e as trocas simbólicas na *web*, constituindo uma nova dinâmica cultural. E graças à capacidade de registro (grafo) dessas interações as redes sociais dos indivíduos tornam-se visíveis, seja aos membros da sua rede, seja à indivíduos externos.

As métricas utilizadas para a pesquisa em redes sociais *online* são uma prova da nova capacidade na observação de pessoas por meio das suas ações comunicativas e pelas suas interações com um ou outro símbolo (em especial na forma de *link* ou hipertexto). Quando Recuero (2009) fala em traçar a rede do indivíduo, está se referindo à possibilidade de observar o comportamento de um usuário como uma forma de vigilância adequada à pesquisa: observa-se o contexto e verifica-se o comportamento do usuário a partir daquele contexto e suas atitudes em rede. Graças a técnicas como a Análise de Redes Sociais (ARS) integradas ao uso de alguns *softwares*, é possível identificar qual a opinião de determinados usuários sobre as ações de um governo, por exemplo, segmentando-os em diferentes grupos de acordo com os filtros que interessarem ao pesquisador.

Um dos principais benefícios para a utilização dos sites de redes sociais, como vimos, está na capacidade de garantirem certo nível de autonomia sobre a produção de conteúdo, individualizando-a. Como o conteúdo produzido pelo usuário exige a busca constante por informações (como em qualquer editoria), muitas vezes são as próprias ações que o usuário vive que se tornam a informação que compõe a mensagem que ele veicula – uma espécie de *diário público*. Em outras palavras, não se produz informações apenas sobre diferentes objetos ou pessoas públicas, mas sobre o próprio emissor. É essa realidade que estimula a transferência para os sites de redes sociais as ações dos indivíduos, transformando em dados suas opiniões, seus interesses, a localização geográfica de cada um e seus comportamentos. Tantas informações autoproduzidas tornam os usuários extremamente visíveis para os demais usuários, seja aqueles diretamente ligados a uma rede pessoal ou à pessoas desconhecidas, bem como a *softwares* de coleta de informações. Essa constante produção de conteúdo em rede, a partir da individualidade, constitui um *bios* virtual, como propõe Sodré (2002).

As redes sociais *online* passam, portanto, a serem um espelho, ou um simulacro, do real. Por mais que n  sejam palpáveis, as dinâmicas dessas redes e os perfis de seus membros são uma referência explícita às dinâmicas reais da sociedade, refletindo grande parte da sua dinâmica cultural, seus comportamentos, suas a es, sua economia, seus movimentos sociais e sua política.

Atualmente o *Facebook*   o site de redes sociais mais utilizado no mundo e que mais permite ao usuário interagir com diferentes discursos e indivíduos. Reflexo disso é o enorme número de usuários cadastrados, que em 2012 já ultrapassava a marca de um bilhão em todo o mundo. Desde sua origem até a forma como se apresenta hoje, o *Facebook* tornou-se atraente pela convergência de m dias e pela exposi o das a es individuais do outro, do amigo que nos cerca. A possibilidade de sabermos a qualquer momento o que nossos conhecidos (membros de nossa rede) estão fazendo ou fizeram durante o dia, onde estiveram, o que curtem, o que leram e assistiram ou até mesmo como pensam sobre determinado assunto é o que tem atribuído atratividade aos sites de redes sociais como o *Facebook*. Nesse sentido, a busca pelo que o outro está fazendo ou pensando exige que este outro exponha tais informa es para sua rede. A isso chamamos autoexposi o voluntária, pois para nos agregarmos   dinâmica das redes sociais online e conseguirmos popularidade (uma espécie de

índice de audiência), nos é exigido um mínimo grau de exposição e que vai, pouco a pouco, construindo a personalidade virtual do usuário.

Publicar em um perfil que se vai a restaurantes destinados a pessoas com alto poder aquisitivo supõe que aquele usuário possua alto poder aquisitivo. Porém, isso não significa que, na sua rotina diária sempre vá a restaurantes com essas características. Por isso dizemos que a personalidade virtual não está diretamente ligada à personalidade do usuário, porque a personalidade online é construída pelo usuário a partir daquilo que lhe interessa e, por isso, não são necessariamente iguais. Porém, com o uso diário dos sites de redes sociais, as personalidades aproximam-se e o reflexo entre o *bios* real e o virtual vai ficando menos difuso.

A constante exigência das redes sociais *online* em expor as ações e pensamentos individuais ocorre para torná-las vivas e dinâmicas, uma vez que sua existência enquanto rede está diretamente ligada à interação entre seus membros. Ocorre que, em sendo um meio de comunicação técnico em que transitam apenas dados, a internet torna-se um ambiente que registra todas as interações geradas por meio dela. E nessas interações estão presentes ações, gostos, costumes, vontades e pensamentos que são privados ao indivíduo. É essa a característica que permite a constituição de um paradoxo entre a busca pela constante visibilidade e entretenimento e a constituição voluntária de espaços de controle.

Lévy (2010) propõe, dentre outros conceitos, que a internet seria a releitura da ágora grega, ou seja, um espaço público (uma praça) em que os cidadãos discutem diversos assuntos, tanto do âmbito público quanto do privado. Nesse argumento Lévy não se refere ao conceito de assembleia (*ecclesia*), onde os cidadãos gregos deliberavam sobre o destino da cidade-estado, mas sobre ações quaisquer do cotidiano. Na ágora, os atenienses falavam sobre tudo que lhes interessava. Eram emissores em um tempo de ausência de meios técnicos de comunicação. O único meio que dispunham para a dinâmica da ágora era simplesmente o ar. Não existiam sequer jornais para veicularem as notícias e as fofocas da cidade. As informações eram disseminadas por meio da comunicação interpessoal, pela conversação. Nos papiros, registrava-se apenas aquilo que era de relevância para a *polis* ou para seus membros, sendo acessíveis apenas aos que dominavam a língua escrita.

A proposta de uma ágora virtual, a nosso ver, consiste na proposta de um espaço em que todos possam discutir o que quiserem, sem a interferência de um elemento central que faça a mediação ou exerça qualquer controle sobre a troca de informações entre os indivíduos. Porém, a diferença fundamental entre a ágora grega e uma ágora virtual está na essência técnica que emerge junto com a virtualidade e com o espaço em que as trocas simbólicas se dão.

Para os gregos, a informação era emitida e desaparecia instantaneamente, ficando registrada apenas na significação de cada indivíduo. Na ágora virtual, a informação ficaria registrada no meio, pois é *conditio sine qua non* para que seja transmitida pelas redes telemáticas. Se a informação é registrada, a ágora virtual é um espaço público em que os discursos são perenes e assíncronos e as suas fontes localizáveis, fazendo emergir um espaço de vigilância. Para André Lemos,

a nova vigilância da sociedade de controle está em todos os lugares e, ao mesmo tempo, em lugar nenhum. Diferente dos “internatos”, os atuais meios de vigilância não se dão mais em espaços fechados, mas nos “controlatos” dos perfis da Internet, nos bancos de dados em redes sociais interconectadas, nos deslocamentos com o telefone celular monitorando o “roaming” do usuário, na localização por GPS, nos rastros deixados pelo uso dos cartões eletrônicos, nos *smartcards* dos transportes públicos, nos sinais captados e emitidos por *bluetooth*, nas etiquetas de radiofrequência que acompanham produtos e compradores (LEMOS, 2010b, p. 71-72).

A autoexposição voluntária que as redes exigem dos indivíduos é uma das formas de abastecer banco de dados sobre cada usuário. Seguramente, a internet é um espaço em que outras formas de vigilância podem ser constituídas, como o acesso a contas bancárias, correios eletrônicos, documentos em computadores, mas essas ações demandam conhecimento técnico, em especial dos hackers, para serem acessadas e não refletem nossas ações cotidianas, apenas um recorte delas. Nas redes sociais *online*, dado o aumento no seu uso e a sensação de segurança que é oferecida aos usuários, a vigilância é estabelecida independente do domínio técnico, de amigo para a amiga, do pai para o filho, do empregador para o empregado.

Para um pesquisador, é o melhor dos mundos, pois, por meio do banco de dados do *Facebook*, poder-se-ia estudar o comportamento de mais de um bilhão de pessoas. Então, pela necessidade de produzir conteúdo sobre nós mesmos, pela busca constante por visibilidade,

somos nós mesmos que permitimos a vigilância sobre nossas ações. Eis a essência do paradoxo.

Na proposta *foucaultiana* do panóptico, a vigilância poderia ocorrer de um governo para com seus cidadãos, de uma empresa sobre todos seus funcionários e clientes ou até mesmo de um *hacker* sobre todos os anteriores. Porém, na avaliação de Bauman (1999), com a internet a vigilância pode ocorrer de todos sobre todos.

A questão que surge ao pesquisador em comunicação atento é se isso não ocorria antes, com os outros meios de comunicação. Com o telefone (mesmo que não seja um meio de comunicação de massa) é possível exercer vigilância por terceiros se imaginarmos um grampeamento da linha. Nos periódicos, podia-se ter ciência de quem era o editor e a quem pertencia o impresso, impedindo a sua veiculação caso fosse do desagrado do estado ou do poder econômico, por exemplo. Com o rádio e a televisão, pela própria característica da sociedade de massa, pouco sabiam sobre a audiência que consumia seus produtos culturais. Nesses meios, o *feedback* não retornava imediatamente, era necessário conhecer o pensamentos e as ações da audiência por outros meios, como pesquisas de opinião, críticas jornalísticas, ou até mesmo pelo uso do *people meter* (aparelho que mede superficialmente o hábito da audiência a partir da programação). Em nenhum outro meio de comunicação de massa a ação do público permanecia registrada em sua estrutura técnica; não se conhecia a atividade desenvolvida por cada membro da audiência; o *feedback* não era instantâneo.

Enquanto é oneroso vigiar um indivíduo em sua rotina diária (exigiria detetives, grampos, câmeras), as características das redes sociais *online* garantem um acesso generalizado a essas informações. Assim, podemos dizer que a vigilância é característica inerente às redes sociais *online*, à internet e ao ciberespaço.

Para André Lemos (2010b, p. 83), esse controle sobre o fluxo de informações ocorre nos territórios que chama “informacionais” - áreas compreendidas entre o ciberespaço e o espaço urbano; o espaço “movente” formado pelo ambiente eletrônico e pelo ambiente físico. Em uma cafeteria, por exemplo, é possível conectar-se à internet por meio de uma rede *wi-fi* (rede móvel). Para Lemos, essa forma de acesso à internet remete o usuário a um espaço híbrido dependente do ambiente físico da cafeteria e do espaço da rede telemática. Assim, o indivíduo está na internet, porém dentro do contexto da cafeteria. Por meio do celular, do

tablet ou do *laptop* conectados a uma rede física em um espaço geograficamente identificável, “estamos fazendo transitar, por fronteiras invisíveis, informações pessoais que podem ser captadas e usadas sem nosso conhecimento ou consentimento” (ibid).

Nesses territórios informacionais, argumenta Lemos (2010b, p. 84), são formadas bolhas digitais ou paredes virtuais, que são as fronteiras desses territórios, controladas pelo próprio usuário. Para o autor, depende de cada usuário decidir qual texto será privado e qual será público, por meio da negociação das permeabilidades dessas bordas (bolhas ou paredes) eletrônicas e invisíveis. Em outras palavras, cabe a cada usuário da internet decidir o que publicará em uma área privativa (como uma *direct message*) ou o que publicará em sua *timeline* ou seu *feed* de notícias; o que publicará em um grupo de amigos e o que publicará apenas para alguns de seus membros. A limitação de cada informação se dá pela autonomia garantida ao usuário de decidir o que entra e o que sai da sua bolha digital, que nada mais é do que o espaço comunicativo pessoal dentro do ciberespaço - uma “forma de isolamento eletrônico do lugar”.

A noção de território e a imagem da bolha ajudam a reconhecer que há controle (território) e fronteiras (bolha) por onde passam as informações pessoais. Usuários nem sempre se dão conta dessa dimensão e, nesse espaço cotidiano e invisível, dados têm sido coletados à revelia dos sujeitos e usados sem que eles tenham conhecimento, já que as fronteiras entre os espaços privados e públicos têm sido eletronicamente borrados (LEMOS, 2010b, p. 84-85).

Assim, por mais que seja permitido ao usuário das redes definirem o seu nível de privacidade, a necessidade em expor suas ações inibe a reflexão consciente de como poderiam ser usadas as informações por eles disponibilizadas. Não se imagina de antemão que o “outro”, nosso “amigo”, possa usar nossa localização publicada em nosso perfil online para o cometimento de algum ilícito, por exemplo. A necessidade em dizer aos “amigos” que se está em determinado lugar, fazendo determinada coisa, inibe a sensação de vigilância, uma vez que a publicação dessas informações é necessária para agradar nossa “audiência” com conteúdo e atualidades. Um dos exemplos que citamos na *Introdução* também se refere a essa situação. Trata-se do caso em que uma jovem norte-americana publicara em seu perfil no *Facebook* que cometera um acidente embriagada, atraindo a polícia até a porta da sua casa. É certo que a jovem cometera um ilícito, mas a polícia só chegou ao seu endereço – motivada pela declaração de culpa – graças a uma publicação feita por ela mesma em seu próprio perfil.

Muito provavelmente a jovem não se dera conta que sua *timeline* não é um espaço privado e que não apenas seus “amigos” teriam acesso às suas publicações.

A importância que Lemos (2010b) atribui ao espaço físico na constituição do território informacional parece-nos diretamente atrelada às redes de conexão e ao uso de dispositivos móveis, pois a vigilância ocorreria a partir da relação do comportamento do usuário, o local em que se insere e as informações que são geradas sobre ele. A maior parte dos estudos brasileiros e norte-americanos sobre a questão da vigilância na internet permeia o conceito de sociedade disciplinar de Foucault, em especial pela proposta do panoptismo, em que o controle se dá pela observação do comportamento dos indivíduos sem que estes se deem conta de que são observados. Assim, a internet seria o espaço ideal para observação das informações geradas pelos usuários, independente se em ambiente público ou privado.

Foucault (1997), em *Vigiar e Punir*, aprofundou a discussão sobre a sociedade disciplinar (que desde o século XVIII se formava na Europa) a partir da proposta do jurista Jeremy Bentham, que em 1775 cunhou o modelo de um centro penitenciário chamado *panóptico*. Na planta arquitetônica desse centro, há um poder central vigilante que poderia observar todos os presos, sem que estes soubessem que estariam sendo observados. O panóptico é uma construção simples e barata, em forma de anel, onde as celas possuem duas janelas, uma para fora e uma para o interior. No centro do anel, uma torre com grandes janelas vigia os loucos, doentes, condenados, operários e estudantes. (Foucault *apud* Muchail, 1985, p. 199).

Para Foucault (1997), o poder sobre uma sociedade é exercida pela disciplina ou pela biopolítica. Este último trata do cuidado exercido pelo Estado sobre as relações sociais e o primeiro, pelo poder disciplinador exercido pelas instituições de forma não evidente, como no caso do poder atribuído aos meios de comunicação na sociedade de massas. Porém, o que propõe o filósofo francês é que, de uma forma ou de outra, há um interesse *uno* de controlar ou disciplinar um todo. No caso da internet, que ramificou as relações sociais por meio de conexões, o fluxo informacional não é controlado pura e simplesmente por um poder central, mas pelo próprio todo, na medida em que tem autonomia sobre a técnica do meio em que as trocas se dão. Sem um elemento central, vinga a proposta de um controle exercido “pelos presos” do modelo panóptico.

Nesse sentido, a figura do panóptico cede lugar à do sinóptico, discutido por Zigmunt Bauman. Para ele, “o panóptico forçava as pessoas à posição em que podiam ser vigiadas. O sinóptico não precisa de coerção – ele seduz as pessoas à vigilância”. (BAUMAN, 1999, p. 60). Isso significa que a vigilância torna-se uma “entrega voluntária aos mecanismos de vigilância” (RODRIGUES, 2010, p. 80), pois todos observam todos. Dessa forma, o controle não é institucional, mas social. Tal consideração nos coloca defronte a uma ruptura com o pensamento de Foucault, aparentando a constituição de uma nova forma de controle para aquém daqueles que o filósofo propunha.

Fernanda Bruno (2006) argumenta que os dispositivos de vigilância no ciberespaço baseiam-se em três elementos centrais: a) a informação; b) os bancos de dados e; c) os perfis computacionais (*profiles*). Assim, a informação torna-se o elemento-base de vigilância. Para a autora, grandes empresas que oferecem serviços para a internet coletam um grande número de informações sobre o comportamento do usuário na internet, como histórico de navegação, histórico de compras, palavras que são utilizadas em correspondências eletrônicas para criar uma identidade simulada deste usuário – procedimento conhecido como *computer profiling*, oferecido por empresas de pesquisa como *Redsheriff*, *DoubleClick* e *Bluestreak*. A partir da identidade virtual, seria possível prever o comportamento do usuário e de outros que tenham comportamentos semelhantes, gerando um enorme banco de dados sobre todas as pessoas e prevendo suas ações. Bruno (2006, p. 157) comenta que os bancos de dados e os perfis computacionais operam como máquinas performativas “com uma função quase ‘oracular’, dado que não representam uma realidade prévia ou subjacente, nem preveem um futuro certo e necessário, mas efetuam uma ‘realidade’ ou ‘identidade’ na medida mesma em que a preveem, a projetam ou a antecipam”. Portanto, a coleta de informações dos usuários cria uma identidade virtual que poderia prever seus comportamentos e, assim, condicionar ações futuras, como oferecer produtos de acordo com cada tipo de personalidade genérica. A autora sustenta que, na proposta *foucaultiana*, a visibilidade é condição necessária para que se estabeleça o controle na sociedade disciplinar. Para Bruno (2006, p. 156),

enquanto o panóptico encarnava um modelo ótico e espacial de visão total, a vigilância digital põe em obra uma visibilidade que é sobretudo informacional e temporal, onde não basta tudo ver, mas principalmente prever, a ponto de preceder o evento (BRUNO, 2006, p. 156).

A proposta de controle de Foucault (1997) possui dois elementos principais: o primeiro parte da necessidade de ver e ser visto, portanto, do “olhar”; e o segundo, das técnicas de coleta e apuração dessa informação. Ambos os elementos instauram “um regime de visibilidade que é inseparável da própria constituição da subjetividade e do indivíduo moderno” (BRUNO, 2006, p. 156).

A partir do “olhar” e das técnicas de coleta de informação é possível disciplinar uma sociedade, pois se detém dados necessários para fundamentar as ações de controle. No Panóptico, os presos não têm a possibilidade de manterem contato uns com os outros, pois isso evita complôs, contágios, roubos e movimentos orquestrados que afrontem a disciplina instaurada. Para Foucault (1997, p. 190), na arquitetura deste modelo prisional, o sujeito “é visto, mas não se vê; objeto de uma informação, nunca sujeito numa comunicação”. Isso mostra que, o controle garantido pelo Panóptico está tanto na não capacidade de o preso ver quem o está vigiando, bem como quem está na cela ao lado, pois a interação entre os prisioneiros poderia levá-los a organizarem-se. O autor reconhece que a multidão seja um local de trocas e efeitos coletivos, mas sob o panoptismo, a ação coletiva dá lugar a individualidades separadas. “Daí o efeito mais importante do Panóptico: induzir no detento um estado consciente e permanente de visibilidade que assegura o funcionamento automático do poder” (FOUCAULT, 1997, p. 191).

Sob essa avaliação, parece-nos superficial crer que na internet a vigilância esteja atrelada aos territórios informacionais que dependem do espaço físico do indivíduo para existir. As redes sociais *online* nos mostram que a vigilância ou o “olhar” também está sobre os dados que rotineiramente geramos. A vida social virtual pode ser totalmente desatrelada da vida real do indivíduo, mas sobre ambas é possível exercer vigilância, pois ambas estão sob constante visibilidade. E enquanto meio técnico, a internet é o próprio espaço de coleta de informações, o que nos deixa claro que o ciberespaço é um ambiente totalmente controlado.

A origem da ampla coleta de informações que a internet realiza sobre seus usuários está no desenvolvimento de uma tecnologia que ficou conhecida como *cookies*. Criada em 1994 por Lou Montulli, da empresa *Netscape*, os *cookies* registram todas as ações de um usuário e as deixam armazenadas no computador, podendo ser coletados através da *web*, como uma espécie de “memória” das ações do usuário. Para Lyon (2002, p. 346), a partir do

momento em que a proposta dos *cookies* ganhou força, a internet se tornou uma rede mundial de vigilância (“*world wide web of surveillance*”). Para ele, cinco pressupostos compõem o paradoxo entre a liberdade e a vigilância no ciberespaço: 1. A internet é uma tecnologia de comunicação radicalmente nova, podendo ser considerada uma segunda geração das TICs; 2. A natureza do poder de vigilância mudou e a internet contribuiu para isso; 3. A proliferação dos serviços de internet tornou-a uma plataforma de vigilância em inúmeros contextos que eram alheios até então; 4. Arranjos sociais e políticos moldaram o desenvolvimento da internet, em especial o ataque de 11 de setembro, que acendeu o alerta para a necessidade de vigiar todos e tudo na busca pela gerência do crime; 5. A internet compõe um novo terreno de luta, a partir de códigos, na chamada era da informação.

Os pontos elencados por Lyon (2002) fazem referência a uma forma de vigilância semelhante ao que se pode encontrar no Panóptico, ou seja, a necessidade de um elemento central (como um governo, empresa, polícia) e de multidões. Porém, Lyon (2002, p. 348) reconhece que, com as novas gerações da internet, “a máquina central do estado, com tons panópticos e *orwellianos*³², junta-se a uma descentralizada e rizomática rede, graças à infraestrutura eletrônica da internet³³”. Em outras palavras, na internet é possível tanto um poder central ter acesso a informações quanto as próprias pessoas terem informações sobre o poder central e sobre elas mesmas (o que é característica da conformação de elementos em redes descentralizadas). Essas possibilidades fizeram emergir, em muitos países, legislações e políticas específicas para proteger as informações armazenadas e trocadas entre usuários e instituições. No Brasil, a Lei 12.737/2012 alterou o Código Penal Brasileiro para tipificar delitos e crimes ocorridos através de dispositivos “informáticos”, motivado pelo roubo e publicação de fotografias íntimas da atora brasileira Carolina Dieckmann a partir de sua caixa de correio eletrônico e seu computador. Também está em discussão na Câmara dos Deputados uma norma que estabeleça o Marco Civil da Internet, com princípios, direitos, deveres e garantias para os usuários da internet, em especial relacionados à privacidade, retenção de dados, função social da internet e responsabilidade dos usuários, provedores e do Estado.

³² Termo utilizado para definir qualquer prática social autoritária ou totalitária, oriunda do contraponto à obra de George Orwell, escritor e jornalista com posições anárquicas e anti-totalitárias que escreveu, dentre outras obras, *A Revolução dos Bichos* (1945).

³³ Versão original: *The central state machine, with its Orwellian and panoptic overtones, is joined by the decentralized, rhizomic network, courtesy of electronic infrastructures.*

Embora o exercício legislativo seja uma dinâmica necessária em sociedades democráticas, em especial para criar normas que regulem novas dinâmicas sociais e econômicas, há de se observar que a aprovação de um marco civil não inibe os mecanismos de vigilância que encontramos na internet e nas redes sociais *online*, porque, como dissemos, o controle é uma das essências da técnica que sustenta a internet. Nesse contexto, quanto mais os sites de redes sociais exigirem do usuário a sua autoexposição voluntária – a sua visibilidade - mais informação sobre ele será gerada, ficando disponível a um elemento central ou a outro nó da rede (um amigo no *Facebook*, por exemplo).

Nesse raciocínio, Bruno (2006, p. 159) conclui que os novos mecanismos de vigilância resultam em uma sociedade “hipervigilante”, onde “o controle é melhor compreendido como operando através de acessos condicionais a circuitos de consumo e civilidade, bem aí onde se obtêm os ‘benefícios da liberdade’”. Na mesma linha, Lyon (2002, p. 349) acredita que a vigilância é uma ambiguidade entre a busca pelo “cuidado” e pelo “controle”, uma vez que as sociedades capitalistas buscam cada vez mais eficiência, produtividade e segurança, ou seja, a vigilância faz parte de um sistema que faz da vida um ambiente mais conveniente e confortável. E, no caso da internet, eleva-se a um nível máximo de vigilância, porque nela somos obrigados a interagir. Nos Estados Unidos, comenta Lyon (2002, p. 349), é comum um empregador observar o perfil *online* de um candidato a um emprego, para verificar se aquele comportamento será adequado às diretrizes institucionais. O autor também comenta sobre o sistema *Carnivore* do *Federal Bureau of Investigation* (FBI) que utiliza um *software sniffer*³⁴ para checar milhões de e-mails dos cidadãos comuns e também o *Echelon*, mantido por um acordo dos Estados Unidos com o Canadá, Austrália e Nova Zelândia, usado para checar negociações diplomáticas, ações de crime organizado, terrorismo e grupos domésticos que possam figurar como uma ameaça política. Portanto, para o referido autor, é a busca pelo cuidado e pela segurança que gera a necessidade de controle.

Da mesma forma que a hipótese dos usos e gratificações propunha que o público fazia uso dos meios de comunicação em busca de uma contrapartida para suas vidas, como entretenimento ou informação, também a internet oferece uma gama interminável de serviços e facilidades que a tem tornado cada vez mais atrativa. Essa observação justifica o tempo cada

³⁴ Tecnologia capaz de interceptar e registrar o tráfego de dados em uma rede de computadores, capturando as informações, decodificando e analisando seu conteúdo de acordo com especificações pré-definidas.

vez maior gasto pelo brasileiro durante a navegação pela internet, que chegou a uma média de 43 horas no mês de dezembro de 2012, segundo dados do Instituto Brasileiro de Opinião Pública e Estatística (IBOPE). Mesmo assim, a televisão ainda é o meio de comunicação mais assistido no país³⁵, dada sua ampla penetração em diferentes camadas sociais.

A internet, como outras tecnologias, facilitou a vida do indivíduo de diversas maneiras, encurtou distâncias geográficas, auxiliou o poder econômico a vender serviços e produtos e deu a sensação a todos que cada um pode ter autonomia sobre aquilo que deseja ler, ouvir, assistir, produzir e pesquisar. Facilitou, inclusive, a organização de movimentos sociais, como Castells (2012) observou em diferentes países e que, também no Brasil, levou milhares de pessoas às ruas do país lutar por melhores condições de vida e menos corrupção nas instâncias de poder. Nas palavras de Wolton (2012) com as quais abrimos este trabalho, “se uma tecnologia de comunicação desempenha um papel essencial, é porque simboliza, ou catalisa, uma ruptura radical de ordem cultural ocorrendo simultaneamente na sociedade”. E esse é o caso da internet e das redes sociais *online*, que tem rompido com diversos paradigmas outrora estabelecidos, alterando desde as práticas comunicacionais até a configuração da dinâmica das nações. Na Islândia – país com excelentes níveis de qualidade de vida e onde 95% da população possui acesso à internet – a população se deparou com uma crise econômica que a levou às ruas protestar por tudo que achavam errado no país. O resultado foi a elaboração de uma nova Constituição, escrita a partir da contribuição dos cidadãos através do *Facebook* e mediado por um conselho de 25 voluntários apartidários, que publicavam na rede social online os resultados de cada reunião até a elaboração do documento final, que foi aprovado por referendo por 2/3 da população e aguarda aprovação no parlamento. O que ocorreu na Islândia, ou seja, a construção da primeira Constituição *crowdsourced*, mostra a potencialidade da internet inclusive para a deliberação política, garantindo oportunidade para que prevaleça o interesse da população na efetiva construção de leis e da configuração do estado democrático.

³⁵ Uma pesquisa realizada pelo mesmo instituto em 2011 mostrou que o brasileiro passa uma média de 5,5 horas por dia assistindo televisão (cerca de 160 horas por mês), um aumento constante se comparado aos anos anteriores, motivado pela maior oferta de canais fechados, programação e pelo acesso das classes DE ao aparelho televisor - fruto das políticas governamentais de distribuição de renda.

Tantos benefícios que a internet e as redes sociais *online* proporcionam para as pessoas faz com que fique borrada a visão quanto ao controle capaz de ser exercido através delas. Quanto mais se usa as redes sociais *online*, mais visibilidade sobre nossas ações e, conseqüentemente, mais submetidos à dispositivos de vigilância – seja através da interconexão das imagens das câmeras de segurança ou através da vigilância rizomática de todos sobre todos. Mesmo cientes de que os Estados Unidos coletaram milhares de e-mails dos brasileiros nos últimos anos, não deixamos de trocar e-mails. É tão grande a individualização do usuário de internet, protegido sob a sensação de impunidade do ecrã, que imaginamos que “nunca somos nós os vigiados; são os outros”. Pela ânsia histórica da audiência em falar, em emitir seus discursos, passamos a conhecer a conhecê-la na individualidade e personalidade de cada um de seus membros. Isso leva a crer que se chegou a um nível máximo de controle, onde o panoptismo (que exige um elemento central e a interrupção da interação entre os presos) dá lugar a uma forma de *controle autopoietico*, em que o próprio sistema se autorregula e se autovigia, baseado em trocas simbólicas, na busca generalizada por informações sobre todos e sobre tudo, enraizando o capitalismo informacional não apenas como forma de sistema econômico, mas como forma de cultura na sociedade hiperconectada.

5 CONCLUSÃO

A apropriação da internet como meio de comunicação causou rupturas nos tradicionais processos de interação e comunicação conhecidos até os anos que encerraram o século XX. Seu uso trouxe sinais de esperança a uma sociedade acostumada a receber informação mediada, permitindo que seus indivíduos fossem sujeitos ativos no processo de emissão e geração de conteúdo. Isso fez com que, pouco a pouco, a internet ingressasse nas universidades, nas empresas, nos lares e, rapidamente dominasse inúmeros dispositivos móveis que encontraram nela a possibilidade de integrar e convergir inúmeros outros meios, a fim de entregar ao consumidor um acesso cada vez maior a produtos midiáticos e novos recursos *online*.

Moradores de cidades que outrora se viram afastadas dos grandes centros urbanos passaram a trocar mensagens instantâneas, com custos cada vez menores, e terem acesso a informações que antes estavam detidas em locais dos quais jamais teriam acesso. Jovens encontraram na rede mundial de computadores uma gama de conteúdos personalizados para suas pesquisas escolares; imagens que antes constavam apenas nos livros da biblioteca; e músicas que eram ouvidas apenas no tempo da programação que era captada por seu aparelho radiofônico ou transmitida no programa de televisão. Enfim, a internet permitiu a constituição de uma nova cultura entre os jovens, mais tarde ampliada a outras faixas etárias. Uma cultura criada ao redor – e na estrutura interna – de um novo meio de comunicação.

Vimos que as esperanças de um mundo melhor, alçadas pelo uso da internet, ficaram estampadas nas primeiras pesquisas, estudos e ensaios sobre os computadores e as redes telemáticas. Ao tempo em que fizeram surgir uma reflexão crítica sobre a dependência, cada vez maior, dos seres humanos às máquinas, ou seja, à tecnologia.

Sem dúvida as redes telemáticas, da qual a internet é o expoente principal, foram um avanço para a comunicação em um tempo determinado pelo interesse em integrar as economias e o consumo em diferentes países. Quanto mais pessoas aderissem às redes, mais eficiente seria o recebimento de uma mensagem publicitária. Mesmo a internet tendo sido construída a quatro mãos - o interesse militar, a cultura hacker, o empreendedorismo, e a cultura dos anos 70-80 - sua disseminação e estruturação foi uma forma de tornar mais eficientes os processos comunicacionais em uma sociedade considerada “de massa”.

Eficiência é a palavra que define os objetivos das principais pesquisas desenvolvidas nos Estados Unidos (mesmo país em que foi desenvolvida a internet) para entender os processos comunicacionais, que foram denominadas de *mass communication research*. Nesse campo, cada nova pesquisa surgida concluía, cada vez mais, que as particularidades dos indivíduos (sociais, psicológicas etc.) eram fundamentais para entender como garantir uma plena interpretação das mensagens por eles mesmos. Isso evidenciava que os indivíduos não eram uma massa amorfa impactada de uma mesma forma, o tempo todo, como se imaginava inicialmente. Quanto mais individualizada e personalizada uma mensagem, mais próxima do entendimento e aceitação ela estaria. Nesse caminho, a internet tornou-se referência. Dadas as suas características, a rede tem sido capaz de individualizar o consumo de produtos midiáticos e culturais mesmo mantendo algumas características massivas – um híbrido entre a *comunicação de massa* e *comunicação interpessoal*, o que Castells (2012) sabiamente denomina de *autocomunicación de masas* ou *mass self communication*.

Uma vez que as pesquisas administrativas buscavam tornar o processo de recepção mais eficiente, ou seja, que o público fosse impactado e respondesse positivamente a um estímulo advindo dos meios de comunicação, com a internet seria possível destinar, a cada um, uma mensagem personalizada.

Porém, o que estimulou a popularização dos computadores foram as facilidades que eles garantiam às rotinas cotidianas dos indivíduos, seja no trabalho, na escola ou em casa. A imprensa brasileira noticiava aos quatro ventos que fora desenvolvida uma rede capaz de dar às pessoas um poder nunca visto antes, podendo o público ser protagonista de sua própria história. O argumento é reflexo da cultura libertária que auxiliou a apropriação da internet, na busca por um meio que democratizasse a geração e recepção da informação. Porém, dentro do contexto do capitalismo informacional, dados e informações são moedas de enorme valor.

Com a proliferação da internet, logo surgiram espaços de discussão como fóruns, *chats*, *blogs*, *messengers* e os sites de redes sociais. Nessas áreas, com características ora públicas, ora privadas, o público passou a publicar suas rotinas cotidianas, com imagens, vídeos e textos sobre o *real*, ou seja, sobre seu contexto vivencial. Nos sites de redes sociais não bastava interagir com os outros ou ter acesso a informações diversas, era (e é ainda) necessário transformar-se na própria informação, como se cada usuário, cada perfil, figurasse

como um veículo de comunicação. Essa avaliação é muito bem observada por Paula Sibilia (2008), que descreve a forma como os usuários têm construído narrativas de si mesmos, expondo suas rotinas reais e, em outros momentos, construindo personalidades virtuais, que não necessariamente correspondam com a realidade. Nessa nova dinâmica cultural, impera o desejo de “ser alguém”. Se o ambiente real não permite que se seja de determinada forma, no ambiente virtual a personalidade pode ser construída. Sibilia também observou a constante busca por popularidade e aceitação que ocorre nas redes sociais *online*, como se a sobrevivência e a existência virtual do indivíduo dependessem do número de usuários com quem ele se relaciona, ou seja, na busca constante por conexões.

Em outras palavras, as redes sociais *online* operam na busca constante por novas conexões (interação com outros usuários) na busca por maior destaque na rede. A busca por conexões é uma forma de se tornar líder de opinião em um contexto de rede, pois ao concentrar enorme número de conexões, um perfil torna-se potencial emissor de mensagens que terão muito mais potencial de serem redistribuídas na rede do que de um perfil com poucas ou desqualificadas conexões. Isso mostra que a relação entre os perfis opera na dinâmica da comunicação interpessoal, como se as mensagens fossem transmitidas “boca a boca” e, por isso, se desprendessem do caráter midiático hegemônico que rodeiam os veículos de comunicação tradicionais, embora esses veículos ainda detenham enorme credibilidade nas redes, uma vez que o enorme número de emissores (perfis e usuários) gera um caos informativo onde não se sabe mais o que é ou não verdade³⁶.

Na nova dinâmica social e cultural instaurada pelas redes sociais *online*, os usuários são constantemente seduzidos a produzirem informações sobre si mesmos e sobre suas rotinas. Isso significa que são transferidas, a todo o momento, inúmeras informações de âmbito privado que, no espaço público das redes, passam a ser de domínio público e, assim, passíveis de registro e vigilância. Importante ressaltar que nossa pesquisa não buscou discutir a vigilância que *hackers* podem realizar sobre instituições, roubando senhas, documentos ou vigiando relações diplomáticas entre países. Tampouco discutimos o acesso generalizado a câmeras de segurança que esses *hackers* podem ter acesso, sendo capazes de observar, como

³⁶ Entendemos *verdade*, nesse argumento, como o fato amplamente aceito por uma sociedade, com respaldo em eventos reais ou empíricos. Embora entendamos que a noção de verdade seja uma construção que varie de acordo com a condição em que é estabelecida e, como prova a ciência, pode ser constantemente falseada.

em um *Big Brother*, todos os espaços reais (assunto amplamente discutido pela academia). Nosso objetivo foi demonstrar que, mesmo na dinâmica diária das redes sociais, é possível exercer vigilância, o que constitui um paradoxo: enquanto as redes sociais *online* exigem cada vez mais visibilidade das ações de um usuário, mais esse usuário é submetido, com seu consentimento, às ações de vigilância. Ações que podem ser realizadas entre namorados, chefes e funcionários, eleitores e parlamentares, amigos e amigas, pais e filhos etc. Por isso dizemos que a lógica do capitalismo informacional passou a integrar a dinâmica cultural da sociedade hiperconectada, transformando a busca por mais informações uma rotina constante. E nós, usuários, permitimos, já que essa é a condição para que sejamos sujeitos ativos na *mass self communication*.

Vimos que as características que permitem a vigilância nas redes telemáticas são aquelas ligadas à estrutura técnica que as sustentam, ou seja, os registros (rastros) das interações são condição para que as interações se estabeleçam. É necessário que as mensagens se transformem em dados para que sejam transmitidos por cabos de fibra ótica entre computadores ou outros dispositivos.

Em tempos de liberdade, como a que vivenciamos atualmente no Brasil, não se discute amplamente a potencialidade da internet na identificação de usuários por meio daquilo que publicam. Mas em países com regime ditatorial, as comunicações mantidas pela internet são plenamente fiscalizadas. Ou seja, graças a uma tecnologia da comunicação é possível que qualquer usuário com conhecimento avançado em programação informática vigie outro usuário por aquilo que ele publica. Mas, e é isso que ressaltamos, a vigilância também ocorre entre todos os usuários - especialmente nos espaços públicos das redes sociais *online*. Mesmo que sejam informações que o usuário optou por tornar públicas aos membros de sua rede, a enorme exigência por visibilidade gera um efeito de certa forma narcotizante, que faz com que não tenhamos consciência dos efeitos de determinada publicação ou consigamos refletir sobre a possível vigilância que possa ocorrer. Um ladrão pode conhecer a localização de um usuário instantaneamente se este informar através do recurso *check-in* no *Facebook*, por exemplo.

São muitas as possibilidades de vigilância na internet quando imaginamos a ocorrência de um deslocamento de uma sociedade disciplinar, inserida no modelo *foucaultiano* do

panóptico, para uma sociedade inserida no modelo sinóptico de Bauman (1999) - onde a vigilância ocorre entre todos, o tempo todo. Concluimos, portanto, que ter domínio sobre a informação é deter capacidade de controle nas redes sociais *online*. Capacidade muito bem exercida por inúmeras empresas virtuais, que usam as informações que coletam sobre os usuários para lhes oferecer produtos de forma individualizada, de acordo com seus dados de navegação. Também o controle está nas mãos dos usuários, que vigiam todos e tudo. Esse controle se dá pela *autogeração de informação*, que rotineiramente realizamos em busca de *curtidas*, *compartilhamentos* e *comentários*, ou seja, em busca de visibilidade nas redes sociais *online*. Isso legitima chamarmos essa nova cultura de *cibercultura*, não na forma poética da obra *Neuromancer*, mas como verdadeira cultura cibernética, ou seja, uma *cultura do controle*.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANDERSON, C. *The Long Tail*. Nova York: Hyperion, 2006.

BARABÁSI, A. *Linked: how everything is connected to everything else and what it*. New York: Basic Books, 2002.

BAUDRILLARD, J. *O crime perfeito*. Lisboa: Relógio D'água, 1997.

BAYM, N. Internet Research as It Isn't, Is, Could Be, and Should Be. In: *The Information Society*, v. 21, p. 229-232, 2005. Disponível em: <<http://www.indiana.edu/~tisj/readers/full-text/21-4.PDF>> Acesso em: 08 nov. 2012.

BAUMAN, Z. *Globalização: as conseqüências humanas*. São Paulo: Jorge Zahar, 1999.

_____. *Comunidade: a busca por segurança no mundo atual*. Rio de Janeiro: Zahar, 2003.

BERTALANFFY, L. V. *Teoria geral dos sistemas: fundamentos, desenvolvimento e aplicações*. 3. ed. Petrópolis: Vozes, 2008.

BERGER, P.L.; LUCHMANN, T. *A construção social da realidade: um livro sobre a sociologia do conhecimento*. Lisboa: Dinalivro, 1999.

BOYD, D.; ELLISON, N. Social Network Sites: Definition, History, and Scholarship. In: *Jornal of Computer-Mediated Communication*. v. 13, p. 2010-2030. Washington: International Communication Association, 2008.

BRUNO, F. Dispositivos de Vigilância no Ciberespaço: duplos digitais e identidades simuladas. In: *Revista Fronteiras*. p. 152-159. ed. maio-agosto. São Leopoldo: Unisinos, 2009.

BRUNO, F; KANASHIRO, M; FIRMINO, R. *Vigilância e Visibilidade: Espaço, Tecnologia e Identificação*. Porto Alegre: Sulina, 2010.

BRUYNE, P. *Dinâmica da Pesquisa em Ciências Sociais: Os Polos da Prática Metodológica*. 2. ed. Rio de Janeiro: Francisco Alves, 1982.

CASTELLS, M. *A Sociedade em rede*. São Paulo: Paz & Terra, 1999.

_____. *La Galaxie Internet*. Paris: Fayard, 2002.

_____. The Cultures of the Internet. In: *Queen's Quarterly*. n. 109 v.03 p. 333-344. Kingston: Queens University, 2002.

_____. *Networks of Outrage and Hope: Social Movements in the Internet Age*. Malden: Polity Press, 2012

_____. A Era da Intercomunicação. In: *Le Monde Diplomatique*. Disponível em: <http://www.diplomatique.org.br/acervo.php?id=1915&tipo=acervo>. Acesso em: 06 mar. 2013.

_____. El poder em la era de las Redes Sociales. In: *Nexos: Sociedad, Ciencia, Literatura*. P. 44-55, 2012.

COHN, G (org). *Comunicação e Indústria Cultural*. 4.ed. São Paulo: Nacional, 1978.

_____. *Weber: sociologia*. São Paulo: Ática, 1997.

CURVELLO, J. J. A. *Autopoiese, sistema e identidade: a comunicação organizacional e a construção de sentido em um ambiente de flexibilização nas relações de trabalho*. São Paulo: USP, 2001.

DEFLEUR, M. L.; BALL-ROKEACH, S. *Teorias da Comunicação de Massa*. 5. ed. Rio de Janeiro: Zahar, 1993.

DUARTE, P. R; AIRES NETO, L. M. *Líderes de Opinião no Ambiente Mediático: Uma abordagem no campo da Comunicação*. Porto Alegre: Entre Meios, 2010.

EPSTEIN, I. (org). *Cibernética e Comunicação*. São Paulo: Cultrix, 1973.

FERREIRA, D. *Manual de Sociologia: dos Clássicos à Sociedade da Informação*. São Paulo: Atlas, 2001.

FOUCAULT, M. *Vigiar e Punir: nascimento da prisão*. Petrópolis: Vozes, 1977.

FRAGOSO, S.; SILVA, D. F. da; *Comunicação na Cibercultura*. São Leopoldo: Unisinos, 2001.

FRAGOSO, S.; RECUERO, R.; AMARAL, A. *Métodos de Pesquisa para Internet*. Porto Alegre: Sulina, 2012.

FRANCO, A. O Poder nas Redes Sociais. In: *Carta Rede Social*, ed. 192, 1999. Disponível em < <http://escoladeredes.net/profiles/blogs/o-poder-nas-redes-sociais> > Último acesso em: 19 jul. 2013.

GEROVITCH, S. Cybernetics and Information Theory in the United States, France and the Soviet Union. In: WALKER, Mark (Dir.). *Science and Ideology: a comparative history*. Londres: Rotledge, 2003. Disponível em: <http://www.infoamerica.org/documentos_word/shannon-wiener.htm>.

GIL, A. C. *Como elaborar projetos de pesquisa*. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1987.

_____. *Métodos e Técnicas de Pesquisa Social*. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

HABERMAS, J. *Mudança Estrutural da Esfera Pública*. 2. ed. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 2003.

HEIDEGGER, M. *Ensaio e Conferências*. 7.ed. Petrópolis: Vozes, 1997.

JOHNSON, S. *Cultura da Interface*. Rio de Janeiro: Zahar, 2003.

LAZARUSFELD, P. F; MERTON, R. K. Comunicação de massa, gosto popular e ação social organizada. In: COHN, G (org). *Comunicação e Indústria Cultural*. 4.ed. São Paulo: Nacional, 1978.

LEMOS, A. *Cibercultura: tecnologia e vida social na cultura contemporânea*. 5. ed. Porto Alegre: Sulina, 2010a

_____. Mídias Locativas e Vigilância. Sujeito inseguro, bolhas digitais, paredes virtuais e territórios informacionais. In: BRUNO, F; KANASHIRO, M; FIRMINO, R. *Vigilância e Visibilidade: Espaço, Tecnologia e Identificação*. Porto Alegre: Sulina, 2010b.

LEVINSON, P. *The soft edge*. Nova York: Routledge, 1997.

LÉVY, P. *Cibercultura*. 3. ed. São Paulo: Editora 34, 2010.

LITTLEJOHN, S. *Fundamentos teóricos da comunicação humana*. Rio de Janeiro: Guanabara, 1978.

LYON, D. Surveillance in Cyberspace: The Internet, Personal Data, and Social Control. In: *Queen's Quarterly*. p. 345 – 356. v. 109. n. 3. Kingston: Queens University, 2002.

MALINI, F; ANTOUN, H. Monitoramento, vazamentos e anonimato nas revoluções democráticas das redes sociais da internet. In: *Revista Fronteiras: estudos midiáticos*. v. 14, p. 68-76. São Leopoldo: Unisinos, 2012. Disponível em: <http://www.unisinos.br/revistas/index.php/fronteiras/article/view/fem.2012.142.01>>. Acesso em: 12 nov. 2012.

MARCONDES FILHO, C. *Fascinação e Miséria da Comunicação na Cibercultura*. Porto Alegre: Sulina, 2012.

MARKHAM, A. N.; BAYM, N. K (org). *Internet Inquiry: conversations about method*. Thousand Oaks: Sage, 2009.

MARQUES, F. P. J. A. Debates políticos na Internet: a perspectiva da conversação civil. In: *Opinião Pública*, v. 12, nº 1, p. 164-187, 2006.

MATURANA, H. Biologia do Fenômeno Social. In: *Da Biologia à Sociologia*. 3. ed. Porto Alegre: Artes Médicas, 1998.

MCLUHAN, M. *Os Meios de Comunicação como Extensões do Homem*. São Paulo: Cultrix, 2007.

MUCHAIL, S. T. O lugar das instituições na sociedade disciplinar. In: RIBEIRO, R. J. (org.). *Recordar Foucault*. São Paulo: Brasiliense, 1985.

PRIMO, A. *et al* (org). *Comunicação e Interações*. São Paulo: Sulina, 2008.

PRIMO, A. Uma Análise Sistêmica da Interação Mediada por Computador. *Informática na Educação: Teoria & Prática* (PGIE-UFRGS), v. 3, nº 1, p. 73-84, 2000. Disponível em <http://seer.ufrgs.br/InfEducTeoriaPratica/article/view/6444>> Acesso em 07/11/2012.

PRIMO, A. (org) *Interações em Rede*. Porto Alegre: Sulina, 2013.

RECUERO, R. *Redes sociais na Internet*. São Paulo: Sulina, 2009.

_____. *A Conversação em Rede: Comunicação Mediada pelo Computador e Redes Sociais na Internet*. Porto Alegre: Sulina, 2012.

_____. Atos de Ameaça à Face e à Conversação em Redes Sociais na Internet. In: PRIMO, A. (org) *Interações em Rede*. Porto Alegre: Sulina, 2013a.

RODRIGUES, C. *Capitalismo informacional, redes sociais e dispositivos móveis: hipóteses de articulação*. In: Revista Galáxia, São Paulo, n. 20, p. 70-83, dez. 2010.

RÜDIGER, F. *Introdução às Teorias da Cibercultura*. 2. ed. São Paulo: Sulina, 2007.

_____. *As Teorias da Cibercultura: Perspectivas, Questões e Autores*. Porto Alegre: Sulina, 2011.

_____. *Martin Heidegger e a Questão da Técnica: Prospectos acerca do futuro do homem*. Porto Alegre: Sulina, 2006.

SANTAELLA, L.; LEMOS, R. *Redes sociais digitais: a cognição conectiva do Twitter*. 1. ed. São Paulo: Paulus, 2010.

SANTAELLA, L. Intersubjetividade nas redes digitais: repercussões na educação. In: PRIMO, A. (org) *Interações em Rede*. Porto Alegre: Sulina, 2013.

SANTOS, J. R. dos. *O que é Comunicação*. Lisboa: Difusão Cultural, 1992.

SÊGA, C. M. P. *Sociedade e Interação: um estudo das diferentes formas de interagir*. 1. ed. Brasília: UnB, 2011.

SFEZ, L. *A Comunicação*. São Paulo: Martins Fontes, 2007.

SIBILIA, P. (2008). *O Show do Eu: a intimidade como espetáculo*. Rio de Janeiro: Nova Fronteira.

SILVEIRA, A. *Novas Dimensões da Política: Protocolos e Códigos na Esfera Pública Interconectada*. In: *Revista de Sociologia e Política*. v.17, n. 34, p. 103-113. Curitiba: 2009.

SODRÉ, M. *Antropológica do Espelho: Uma Teoria da Comunicação Linear e em Rede*. Petrópolis: Vozes, 2002.

THOMPSON, J. B. *A Mídia e a Modernidade: uma teoria social da mídia*. 12.ed. Petrópolis: Vozes, 2011.

WEAVER, W. *A Teoria Matemática da Comunicação* (1949). In: COHN, G (org.). *Comunicação e Indústria Cultural*. 4. ed. São Paulo: Companhia Editora Nacional, 1978.

WIENER, N. *Cibernética e sociedade*. São Paulo: Cultrix, 1993.

WILLIAMS, R. *Cultura e Sociedade: De Coleridge a Orwell*. Petrópolis: Vozes, 2011.

WOLF, M. *Teorias da Comunicação*. 10. ed. Lisboa: Editorial Presença, 2009

WOLTON, D. *Internet, e Depois? Uma Teoria Crítica das Novas Mídias*. 3. ed. Porto Alegre: Sulina, 2012.

OUTRAS REFERÊNCIAS

ABRANTES, T. 55% das empresas usam o Facebook para recrutar profissionais. *Exame*, São Paulo, 15 jul. 2011. Disponível em: <<http://exame.abril.com.br/carreira/noticias/quase-90-das-empresas-usam-o-linkedin-para-recrutar-profissionais>> Acesso em: 24 set. 2013.

Brasileiro já assiste TV durante 5 horas e meia por dia diz Ibope. *R7*, São Paulo, 23 jan. 2012. Disponível em: <<http://noticias.r7.com/blogs/daniel-castro/brasileiro-ja-assiste-tv-durante-5-horas-e-meia-por-dia-diz-ibope/2012/01/23/>> Acesso em 24 set. 2013.

Brasileiros são os que passam mais tempo conectados, segundo o Ibope. *Canaltech*, São Bernardo do Campo, 26 fev. 2013. Disponível em: <<http://canaltech.com.br/noticia/internet/Brasileiros-sao-os-que-passam-mais-tempo-conectados-segundo-o-Ibope/>> Acesso em 24 set. 2013

BRESCIANI, E. Ministro pede perdão à bancada evangélica por declarações sobre aborto. *Estadão*, São Paulo, 15 fev. 2012. Disponível em: <<http://www.estadao.com.br/noticias/nacional,ministro-pede-perdao-a-bancada-evangelica-por-declaracoes-sobre-aborto,836264,0.htm>> Acesso em 24 set. 2013.

CARPANEZ, J. Jovem é presa por ‘rir’ no Facebook de acidente de trânsito que ela causou embriagada. *UOL*, São Paulo, 19 set. 2012. Disponível em: <<http://uoltecnologia.blogosfera.uol.com.br/2012/09/19/jovem-e-presa-por-rir-no-facebook-de-acidente-de-transito-que-ela-causou-embriagada/>> Acesso em: 24 set. 2013.

ELMER-DEWITT, P. Battle For The Soul Of The Internet. *Time Magazine*, 25 jul. 1994. Disponível em: < <http://content.time.com/time/magazine/article/0,9171,981132,00.html>> Acesso em: 24 set. 2013.

GREENWALD, G; KAZ, R.; CASAD, J. EUA espionaram milhões de e-mails e ligações de brasileiros. *O Globo*, Rio de Janeiro, 6 jul. 2013. Disponível em: <<http://oglobo.globo.com/mundo/eua-espionaram-milhoes-de-mails-ligacoes-de-brasileiros-8940934>> Acesso em 24 set. 2013.

Internauta gasta em média 10 horas e 26 minutos em redes sociais. *IBOPE*, São Paulo, 19 fev. 2013. Disponível em: <<http://www.ibope.com.br/pt-br/noticias/Paginas/Internauta-gasta-em-media-10-horas-e-26-minutos-em-redes-sociais.aspx>> Acesso em 24 set. 2013.

Polícia turca prende acusados de divulgarem informações falsas em redes sociais. *Folha de São Paulo*, São Paulo, 5 jun. 2013. Disponível em: <<http://www1.folha.uol.com.br/mundo/2013/06/1290348-policia-turca-prende-acusados-de-divulgarem-informacoes-falsas-em-redes-sociais.shtml>>. Acesso em 24 set. 2013.

RECUERO, R. Engajamento observando fanpages com ARS. *Raquel Recuero*, 12 mar. 2013b. Disponível em: <http://www.raquelrecuero.com/arquivos/2013/03/engajamento---observando-fanpages-com-ars.html>. Acesso em 25 set. 2013.

SETTI, R. Como foi que a Islândia fez uma nova constituição usando o Facebook. *Veja*, São Paulo, 18 ago. 2013. Disponível em: < <http://veja.abril.com.br/blog/ricardo-setti/vasto-mundo/como-foi-que-a-islandia-fez-uma-nova-constituicao-usando-o-facebook/>> Acesso em: 29 set. 2013.

NEVES, G. Facebook vigia usuários como países gostariam de fazer com cidadãos. *Terra*, São Paulo, 04 out. 2012. Disponível em: <http://tecnologia.terra.com.br/internet/facebook-vigia-usuarios-como-paises-gostariam-de-fazer-com-cidadaos,6009201fd70ea310VgnCLD200000bbcceb0aRCRD.html>> Acesso em: 24 set. 2013.