



UNIVERSIDADE DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
CENTRO DE EDUCAÇÃO E HUMANIDADES
FACULDADE DE COMUNICAÇÃO SOCIAL

RENATA FRANCISCO BALDANZA

**COMUNICAÇÃO E INTERAÇÃO *ON-LINE* COMO NOVA FORMA
DE SOCIABILIDADE: ANALISANDO UMA COMUNIDADE
VIRTUAL DE TURISMO**

Rio de Janeiro

2007

RENATA FRANCISCO BALDANZA

**COMUNICAÇÃO E INTERAÇÃO *ON-LINE* COMO NOVA FORMA
DE SOCIABILIDADE: ANALISANDO UMA COMUNIDADE
VIRTUAL DE TURISMO**

Dissertação apresentada como parte dos requisitos necessários à obtenção do título de Mestre em Comunicação pela Faculdade de Comunicação Social da Universidade do Estado do Rio de Janeiro - UERJ.

Orientador: *Prof.* Fernando do Nascimento Gonçalves

Rio de Janeiro

2007

CATALOGAÇÃO NA FONTE
UERJ /REDE SIRIUS / CEH/A

B 175 Baldanza, Renata Francisco.
Comunicação e interação on-line como forma de sociabilidade : analisando uma comunidade virtual de turismo / Renata Francisco Baldanza - 2007.
117 f.

Orientador: Fernando do Nascimento Gonçalves.
Dissertação (Mestrado) – Universidade do Estado do Rio de Janeiro, Faculdade de Comunicação Social.

1. Comunicação – Inovações tecnológicas – Teses.
2. Ciberespaço – Teses. 3. Sociabilidade – Teses. I. Gonçalves, Fernando do Nascimento. II. Universidade do Estado do Rio de Janeiro. Faculdade de Comunicação Social. III. Título.

CDU 007 : 6

Renata Francisco Baldanza

**COMUNICAÇÃO E INTERAÇÃO *ON-LINE* COMO NOVA FORMA DE
SOCIABILIDADE: ANALISANDO UMA COMUNIDADE VIRTUAL DE
TURISMO**

Dissertação apresentada como requisito à
obtenção do título de Mestre, ao Programa
de Pós-Graduação em Comunicação, da
Faculdade de Comunicação Social da
Universidade do Estado do Rio de Janeiro.

Banca Examinadora:

Prof. João Luis de Araújo Maia
Faculdade de Comunicação Social da UERJ

Profa. Fátima Cristina Regis Martins de Oliveira
Faculdade de Comunicação Social da UERJ

Prof. Adilson Vaz Cabral Filho
Faculdade de Comunicação Social da UFF

Rio de Janeiro

2007

Dedico este trabalho à minha querida Mãe, por toda sua ajuda, seu amor e admiração, incentivando-me e orgulhando-se das minhas conquistas.

Ao Nelsio e aos meus Irmãos, pessoas especiais em minha vida.

À minha querida Tia Verinha, pelas contribuições inestimáveis em todos os aspectos de minha vida.

À memória do meu Pai pela estima com que sempre me cobriu a vida até os dias de sua lamentada partida.

Meus Agradecimentos

Em primeiro lugar, agradeço a **Deus**, por ter me possibilitado o alcance desse objetivo, proporcionando forças espirituais e emocionais para a realização de minhas atividades.

A **Nelsio Rodrigues de Abreu**, pessoa muito especial em minha vida, que ajudou-me a chegar a este momento de vitória pessoal e profissional, por ter acreditado em mim e compartilhado dos meus ideais, ajudando-me em todos os momentos em que precisei, compreendendo e criticando-me, quando necessário.

Agradeço à minha **Mãe Lucia Helena**, e aos meus **Irmãos 'Toninho' e 'Lucia Heleninha'**, que me incentivaram nos momentos de dificuldades, por terem acreditado em meu potencial e por todo amor que a mim dedicam em toda a minha vida.

Agradeço à minha **Tia Vera Helena**, pelo seu apoio incondicional à realização de meus estudos em todas as etapas de minha vida, amparando-me com seu carinho, dedicação e incentivo. Sua ajuda foi fundamental para minha vida acadêmica e pessoal. A você, meus sinceros agradecimentos.

À minha querida **Vó Nize**, pelos conselhos de inestimável valor, bem como pela torcida e força, desde o processo seletivo para ingresso neste Programa de Pós-Graduação, até os dias de hoje. Tenho certeza que estará comigo, auxiliando-me por muito tempo.

À Universidade do Estado do Rio de Janeiro (UERJ), especialmente ao **Programa de Pós-graduação em Comunicação (PPGC)** que, por meio de seus professores e funcionários, contribuiu para a minha formação acadêmica e profissional.

Ao **Prof. Dr. Fernando Gonçalves**, pela orientação e também pelas tantas outras ajudas informais. Sua contribuição foi fundamental para o aprimoramento e desenvolvimento deste estudo, devido ao seu empenho, profissionalismo e respeito pessoal, orientando-me com toda sua atenção e carisma, e também pelas demais contribuições de valor inestimável, meus sinceros agradecimentos.

Ao **Prof. Dr. Erick Felinto**, então coordenador do Mestrado em Comunicação, por ter acreditado em meu potencial, e pelas contribuições para o meu aprimoramento acadêmico.

Ao **Prof. Dr. Márcio de Souza Gonçalves**, também pelas orientações, colaboração e ensinamentos sobre procedimentos metodológicos, meus sinceros agradecimentos.

Ao **Prof. Dr. João Maia** que muito contribuiu para o meu desenvolvimento e entendimento de teorias de cunho social, meus sinceros agradecimentos e minha eterna admiração pelo seu profissionalismo para com os alunos.

Ao **Prof. Dr. Vinícius Andrade**, pelas sugestões e contribuições inestimáveis sobre conceitos tão atuais e ainda pouco explorados, levando-me a compreender relações entre antigos conceitos e novas tecnologias.

A todos os demais **Professores** que contribuíram para realização de minhas atividades, destacando aqui os Professores **Adilson Cabral** e **Fátima Régis**, que contribuíram com esta conquista, participando da banca de defesa desta dissertação e com seus conhecimentos.

Aos meus colegas de Mestrado que muito contribuíram para o desenvolvimento dos meus estudos, com carinho especial por **Juliana Escobar**, **Denise Topke** e **Cláudia O'Connor**, que, em muitos momentos, colaboraram com sua ajuda, críticas ou com palavras de carinho.

Aos **participantes da comunidade virtual** que auxiliaram na pesquisa, participando das entrevistas e colaborando com informações.

A Universidade Presidente Antônio Carlos (UNIPAC), por todo o apoio durante o processo seletivo de mestrado, compreendendo minha ausência, especialmente ao **Sr. Aderbal Neves Calmeto** que incentivou-me e apoiou-me em todos os momentos.

Ao **Prof. Alcino Leite Antonucci**, das Faculdades Integradas de Cataguases (FIC), pela confiança e carinho que a mim direcionou, apostando em minha competência no período em que lecionei em vossa Instituição.

Aos meus **Ex-alunos**, estudantes do Curso de Administração e Curso de Letras da **FIC** de Cataguases, pela recepção carinhosa no período em que para eles lecionei, e entendimento e compreensão durante o período em que me afastei da instituição.

À **CAPES**, pelo apoio financeiro sob forma de bolsa durante os últimos meses, que foram fundamentais para aquisição de material acadêmico, que embasaram e aprimoram minha pesquisa.

Muito Obrigada!!!

Resumo

BALDANZA, Renata Francisco. *Comunicação e interação on-line como nova forma de sociabilidade: analisando uma comunidade virtual de turismo*. 2005. 117f. Dissertação (Mestrado em Comunicação) - Faculdade de Comunicação Social, Universidade do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2005.

A velocidade da comunicação entre indivíduos não é mais a mesma do passado. O tempo e o espaço não são mais barreiras contra a comunicação mundial, pois com o surgimento e constante evolução de novas tecnologias de comunicação e informação, é possível aproximar pessoas de todas as partes que possuam interesse em compartilhar informações, idéias e experiências. Com tudo isso, percebe-se que uma nova forma de organização comunitária está surgindo utilizando-se dessas novas tecnologias: as comunidades virtuais. Essas comunidades envolvem indivíduos que possuem interesses em comum, em um espaço onde a comunicação é fundamental no processo de aceitação e integração dos mesmos. No entanto, por ser um ambiente relativamente novo, não se tem ainda uma visão ampla dos fatores que envolvem a sociabilidade na rede, e, principalmente, nas comunidades virtuais. Assim, esta pesquisa objetivou analisar a formação de comunidades virtuais como meio do indivíduo interagir dentro de um grupo, possibilitando sua interação e sociabilização no ambiente virtual, abordando questões como pertencimento, cooperação e conflitos. Para tanto, realizou-se uma pesquisa de característica exploratória qualitativa, como forma de obtenção de dados relevantes para a concretização da proposta estabelecida. Assim, os dados desta pesquisa foram coletados mediante a realização de observação e entrevistas em profundidade, e analisados e interpretados com auxílio do referencial teórico, por meio de análise de discurso, buscando compreender melhor este fenômeno. Percebeu-se na comunidade pesquisada (Mochileirosbr), um alto grau de cooperação entre seus membros, e acreditamos que os conflitos ali existentes, não comprometem a coesão do grupo, uma vez que possíveis divergências foram consideradas como algo benéfico, e que acrescentam ao debate foco da comunidade.

Palavras-chave: Comunidades virtuais; Sociabilidade; Cooperação e conflito; Coesão.

Abstract

The communication velocity between individuals is no longer the same as it was in the past. Time and space are no longer barriers against worldwide communication, as with the appearance and constant evolution of new communication and information technologies, it is possible to approach people in all parts of the world who are interested in sharing information, ideas and experiences. As a result of this, one can perceive that a new form of communitarian organization is appearing, utilizing these new technologies: the virtual communities. These communities involve individuals who have common interests, in a space where communication is fundamental in the acceptance and integration process of same. However, as it is a relatively new environment, one does not yet have a wide vision of the factors, which involve the society in the network and principally in the virtual communities. This research therefore had the objective of analyzing the formation of the virtual communities as a means for the individual to interact within a group, enabling their interaction and sociability in a virtual environment, broaching issues like inclusion, cooperation and conflicts. Research of an exploratory qualitative nature was therefore carried out, in order to obtain relevant data for the substantiation of the established proposal. The data for this research was collected through profound observation and interviews and analyzed and interpreted with the help of theoretic references, from the analysis of discourse, seeking to better understand this phenomenon. A high degree of cooperation between their members was perceived in the community (Mochileirosbr), which were researched, and we believe that the conflicts, which exist there, do not compromise the cohesion of the group, as possible divergences were considered as something beneficial which adds to the debate in focus of the community.

Keywords: Virtual communities; Sociability; Cooperation and conflict; Cohesion.

Sumário

I - Introdução	10
II – Comunidades: conceitos e mudanças	18
II.1 – A territorialidade e laços de sangue	19
II.2 – Novas tecnologias potencializando grupos sociais por escolha.....	26
II.3 – O novo ambiente multicultural: o cosmopolita da rede	34
III – Sociabilidade e Ciberespaço	43
III.1 – Sociabilidade: discutindo o conceito	44
III.2 – Comunidades virtuais e ‘cibersociabilidade’: o tempo e o espaço transfigurados	51
IV – Interações <i>off-line</i> e <i>on-line</i>	58
IV.1 – Presença e o sentimento de grupo nas interações mediadas.....	58
IV.2 – Comunidades virtuais como microcosmos sociais: relações de cooperação e conflito.....	69
IV.3 – A comunidade virtual de turismo: pé na estrada ‘Mochileiros’	75
V – Considerações Finais	103
Referências Bibliográficas	108
Anexos	113
Anexo 1 – Regras	113
Apêndices	114
Apêndice 1 – Perguntas-chave das entrevistas	114
Apêndice 2 – <i>E-mail</i> enviado à comunidade	115
Apêndice 3 – <i>E-mail</i> enviado aos membros que aceitaram o convite	116
Apêndice 4 – <i>E-mail</i> lembrete enviado aos participantes das entrevistas	117

I - Introdução

Durante a história humana, a maioria das interações sociais foi face-a-face. Com o passar do tempo, e principalmente com o advento dos meios de comunicação e das novas tecnologias, isso vem mudando paulatinamente. A entrada do século XXI deverá ser lembrada no futuro como a entrada dos meios de comunicação em uma nova era, onde as mídias estão se transformando em mídias digitais (SANTAELLA, 2002).

Como o contexto social sofre transformações constantes ao longo do tempo, o estilo de vida ‘tradicional’ das pessoas vem sofrendo modificações e a partir daí, paralelamente a essas mudanças sociais e culturais, o comportamento dos indivíduos sofre uma considerável transformação, no que diz respeito ao uso de novas tecnologias bem como das formas de viver em sociedade.

Geertz (1973, p. 20) observou que “o homem é um animal suspenso em teias de significado que ele mesmo teceu’, [...] então os meios de comunicação são rodas de fiar no mundo moderno e, ao usar estes meios, o ser humano fabrica teias de significações para si mesmo”. Assim fazendo, os indivíduos sempre agem dentro de um conjunto de circunstâncias previamente dadas que proporcionam a diferentes indivíduos, diferentes inclinações e oportunidades.

Constata-se cada vez mais que o crescimento das novas tecnologias de informação tem provocado alterações consideráveis em diversos aspectos que compõe a base da sociedade, entre os quais chama a atenção uma nova forma de organização comunitária: as comunidades virtuais. Diante disso, destacamos o ciberespaço, com o ambiente que pode potencializar o surgimento de alternativas de comunicação e sociabilidade, dentre elas as comunidades virtuais, que estão delineadas em torno de interesses comuns e de traços de identificação, pois elas são capazes de aproximar

indivíduos que poderiam não ter oportunidade de se encontrar pessoalmente, sem se ater a espaço geográfico ou tempo. Tais mudanças, afirma Stokinger (2004), afetam a percepção do indivíduo frente ao mundo social, e requerem uma nova forma de explicação de tais fenômenos, e principalmente para aqueles ligados à comunicação interpessoal à distância, como se percebe atualmente no ciberespaço.

De acordo com Oldenburg (1999), as comunidades tradicionais, baseadas na localização geográfica, estariam sofrendo consideráveis transformações. Assim, o espaço virtual surge como um novo ambiente de relacionamento, onde as pessoas podem se conhecer, manter contato, interagir sem ter nunca tido um contato físico. A internet então se apresenta como prática alternativa da comunicação e interação entre as pessoas.

Hall (2001) complementa que, quanto mais a vida social das pessoas torna-se mediada pelo mercado global de estilos, como por exemplo os sistemas de comunicação globalmente interligados, mais as relações sociais se tornam desvinculadas do espaço geográfico e social, tornando assim possível aos indivíduos optarem por uma forma diferente de interação e sociabilidade, onde é possível escolher a que grupo quer se pertencer. Assim, os novos meios de comunicação, criam novas formas de ação e interação, e também novos tipos de relacionamentos sociais, que podem se dissociar do ambiente físico.

De acordo com Silva (1999, p. 59), “o ser humano tem tanta necessidade de informação como de sociabilidade, poder-se-á mesmo afirmar que a informação é um instrumento ou componente para a promoção da sociabilidade”. Deste modo, através dos grupos sustentados pelas redes, a sociabilidade interrelaciona-se com a informação, e os indivíduos são levados a empreender um processo de adaptação e reestruturação de

sua rede relacional, alterando e adaptando o modo como concebem a realidade e a si próprios (PONTE e OLIVEIRA, 2004). Tal pressuposto, se adapta sobremaneira à comunicação através do ciberespaço.

A partir disso, pode-se começar a pensar nas comunidades virtuais como potencializadoras desse processo de interação e sociabilização, uma vez que tais comunidades permitem a comunicação constante entre as pessoas, não precisando no entanto, que as mesmas estejam em um mesmo espaço geográfico para que se comuniquem, se interajam, troquem experiências, reflexões, enfim, se sociabilizem, mesmo que ainda de forma limitada e desprovida de algumas expressões específicas das interações face-a-face. Lévy (1999, p. 88) complementa que “o virtual não substitui o real, ele multiplica as oportunidades para atualizá-lo”.

Justificamos a escolha do tema embasando-nos em alguns aspectos. Vive-se um período de grandes mudanças que vai além dos computadores e das inovações na área de telecomunicações. As transfigurações estão ocorrendo nas áreas econômicas, sociais, culturais, religiosas, filosóficas entre outras. As tecnologias estão sendo associadas aos computadores, à internet, à evolução das telecomunicações, porém as novas tecnologias vão além, pois passam também pela forma de se organizar, de pensar, de produzir.

A internet, pode contribuir para melhorar as relações políticas, sociais, econômicas entre outras de diversos grupos, de uma forma menos burocrática e elitista, favorecendo a construção coletiva de conhecimentos. E, percebemos que as comunidades virtuais podem estar tendo participação ativa neste processo, uma vez que a partir da conexão entre as pessoas com interesses comuns, elas possibilitam a integração, bem como a cooperação entre as mesmas.

As modernas teorias das mídias têm apresentado um elenco multifacetado de propostas de pesquisa que envolve entre outras, como a escolha de um meio em detrimento de outro pode afetar a situação comunicativa, as alterações provocadas pela mídia na interação e estrutura social e as mídias como conformadoras no ambiente social (SANTAELLA, 2002). Assim, de acordo com Santaella (2002), a contribuição pode ser ainda de ordem social, quando o conhecimento que resultar da pesquisa estiver voltado para reflexão e debate em torno de problemas sociais, ou quando um conhecimento prático é buscado como meio de intervenção na realidade social. Portanto, as pesquisas em comunicação que envolvem áreas de ciências cognitivas, da informação e inteligência artificial, estão lidando com questões que são antes de tudo, questões comunicacionais.

Com o advento das novas tecnologias, e em especial as comunidades virtuais que estão se expandindo cada vez mais, tornam-se necessário a análise e compreensão de como as mesmas estão contribuindo para uma nova forma de interação e de sociabilidade entre os indivíduos, podendo alterar alguns padrões referentes a tal processo.

Assim, acreditamos que esta pesquisa possa colaborar para o aprofundamento das questões relativas ao processo de comunicação e sociabilidade em comunidades virtuais, pois agora têm a possibilidade de comunicação em rede, independentemente do lugar em que se encontrem, participando ativamente das mesmas, debatendo sobre temas, expressando opiniões, enfim, afirmando-se como indivíduo participativo nessas comunidades.

Esta pesquisa objetivou compreender algumas dinâmicas de interação características das comunidades virtuais, evidenciando o processo de comunicação

nesse contexto. Para tanto, buscamos descrever e analisar a participação e interação/comunicação estabelecida por membros de uma comunidade virtual, evidenciando aspectos característicos da sociabilidade presencial como sentimento de pertencimento, cooperação e conflitos e por fim discutir as implicações dessa interação em ambiente *on-line*, como nova forma de sociabilidade.

Como objeto de estudo, elegemos os indivíduos considerados membros ativos de uma comunidade virtual voltadas para o turismo, e que conseqüentemente encontra-se inseridos nesse processo de interação e sociabilidade na comunidade virtual a que pertecem. Para maior delimitação, escolhemos uma comunidade virtual¹ da categoria ‘mochileiros’, uma modalidade típica do turismo de aventura, que possui uma média de postagens de mensagens satisfatória para o que se pretendeu analisar na pesquisa, e de pouca variabilidade durante o ano. Essa escolha se deu em virtude de pesquisas anteriores realizadas pela pesquisadora, que participou ativamente de estudos que envolveram questões interligadas à sociabilidade em comunidades relacionadas ao turismo, favorecendo assim a análise, devido ao conhecimento prévio de algumas particularidades do segmento. A partir disso, é que o foco desta pesquisa foi delimitado buscando analisar quais as possíveis particularidades acontecem na sociabilidade deste grupo específico. Embora o foco da pesquisa seja a interação e sociabilidade em comunidades virtuais, pretende-se com este delineamento, maior homogeneidade no que se refere à interesses e posicionamentos, atendendo à proposta estabelecida.

¹ A comunidade é denominada “mochileirosbr”. A comunidade em referência no momento inicial da pesquisa possuía 205 associados, tendo sido criada no ano de 2003. Como possibilidade de integração de seus membros, a comunidade oferece como recursos principais, um espaço para debate, onde todos os cadastrados recebem por *e-mail* as mensagens postadas, que também ficam disponibilizadas no histórico da comunidade, enquetes, agenda, links relacionados à *sites* turísticos bem como um espaço para inserção de fotos das viagens dos membros participantes.

Para atingirmos todos os objetivos dessa pesquisa, fez-se necessário a adoção de alguns métodos de coleta de dados específicos e para um melhor entendimento e desenvolvimento, a pesquisa empírica foi dividida em três etapas, sendo que duas etapas distintas para a coleta de dados, e a terceira para a análise dos dados.

Na primeira etapa, realizamos uma coleta inicial de dados sob forma de observação oculta da troca de mensagens responsáveis pela interação entre os membros de uma comunidade virtual que discute sobre o tema turismo. Para tanto, baseando-se em pesquisas anteriores, traçamos algumas categorias que serviram de parâmetro para elaboração de um roteiro para auxílio no processo de observação. Neste roteiro, constam os seguintes tópicos elaborados previamente: *contribuição com informações solicitadas; informações dadas espontaneamente* - que colaboram para a manutenção da comunidade virtual; *informações claras e precisas sobre o tópico abordado; percepção da continuidade do grupo; sentimento de pertencimento do membro* (laços sociais); *respeito à netiqueta; competição; informações falsas; comportamento free-riding*, ou seja, solicitar informações e não contribuir com informações; *comportamento off-topic*, isto é, publicação de mensagens não inerentes ao interesse da comunidade virtual; *falta de decoro e mensagens hostis* (flames); *mensagens mal formuladas; divergência de idéias, crenças e opiniões*.

Na segunda etapa, realizamos uma pesquisa de característica exploratória qualitativa (REY, 2005; MARCONI e LAKATOS, 2004), tomando como base entrevistas em profundidade, como forma de obtenção de dados relevantes para a concretização da proposta estabelecida nos demais objetivos. As pesquisas exploratórias têm como principal finalidade desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e idéias, de maneira a se conhecer melhor o assunto. São apropriadas para as primeiras etapas de

uma investigação mais ampla, quando o conhecimento e a compreensão do fenômeno por parte do pesquisador são quase inexistentes ou quando o tema escolhido é pouco explorado tornando-se difícil formular hipóteses precisas e operacionalizáveis (GIL, 1994). Elas visam trazer à tona uma gama de respostas de indivíduos com pontos de vistas variados. Salomon (1999, p. 158) complementa que “as pesquisas exploratórias são as que têm por finalidade descrever comportamento de fenômenos, definir e classificar fatos e variáveis”.

De acordo com a metodologia proposta para a obtenção dos dados necessários, analisamos os dados com base nas técnicas de análise de discurso, baseando-se em autores como Dijk (2004), e tendo como apoio o referencial teórico estabelecido. Para analisar o conteúdo das mensagens trocadas pelos participantes da comunidade, bem como suas colocações nas entrevistas, utilizamos critérios qualitativos. Tal critério é fundamental para a compreensão do processo de interação, uma vez que a análise de discurso, realizada de forma qualitativa, permite maior aprofundamento, principalmente no que se refere à questões de maior subjetividade. Deste modo, acreditamos que a análise é adequada a proposta uma vez que o fenômeno estudado possui caráter subjetivo e pessoal.

O problema desta pesquisa é caracterizado sob forma de pergunta que foi esclarecida no decorrer da análise dos dados. Deste modo, aponta-se como problema a seguinte indagação: Quais são os aspectos relevantes na interação entre membros de comunidades virtuais que tratam sobre turismo, no que se refere às relações de cooperação e conflito, e de que forma essas dinâmicas interativas colaboram para o surgimento de uma forma de sociabilidade em ambiente virtual?

No entanto, destacamos como possíveis limitações para esta pesquisa o fato de que as pessoas normalmente não dão o retorno esperado na coleta dos dados, principalmente quando se trata de uma pesquisa pela internet. Isso se dá, pois quando se agenda uma entrevista presencial, o número de ausências e desistências em relação à internet é menor. Quando transferimos esse método para o ambiente *on-line*, a possibilidade do futuro entrevistado não comparecer no *chat* é maior. Isso foi constatado e comprovado no decorrer da coleta de dados desta pesquisa, onde muitos dos membros que aceitaram participar da entrevista *on-line*, simplesmente não se apresentaram no *chat* no dia e horário marcados. Outro ponto que não desconsideramos como limitação, é que as pesquisas que envolvem a sociabilidade na rede podem ser consideradas relativamente novas, e não se tem ainda uma visão ampla de todos os fatores envolvidos neste fenômeno. A partir daí, constatamos então em alguns momentos, uma dificuldade em verificar como essas dinâmicas de interação ocorrem em ambiente virtual, bem como identificar de que forma essas comunidades virtuais estão possibilitando esse processo, justamente por que isso está acontecendo num ambiente considerado novo, que é o ambiente virtual.

II - Comunidades: conceitos e mudanças

O sentido de comunidade não é mais exclusivamente caracterizado pelos elementos básicos das teorias de autores clássicos que explicavam as comunidades como sendo marcadas por limites territoriais, laços sanguíneos e relações de trabalho. Atualmente, percebemos que cada vez mais, autores que tentam compreender fenômenos relativos às comunidades, interações humanas e sociabilidade, buscam também analisar de que forma as tecnologias de comunicação e informação estão afetando esses conceitos, e, conseqüentemente, na prática, os fenômenos a eles ligados.

Para começarmos a refletir sobre o fenômeno das comunidades na era das redes virtuais de comunicação, faz-se necessário percorrer brevemente sobre a história da formação de comunidades. Baseando-se nessa evolução, compreenderemos mais a fundo o que são e como são caracterizadas as comunidades contemporâneas, não somente no seu âmbito territorial, mas também no ambiente virtual, que é o foco desse estudo.

Para um melhor entendimento sobre estas questões e principalmente sobre essa interconexão, faz-se necessário o entendimento dos conceitos sobre comunidades, comunidades virtuais, bem como suas semelhanças e diferenças a fim de que se possa analisar posteriormente a natureza dos laços sociais e algumas dinâmicas de interação e sociabilidade no ambiente virtual, e mais especificamente numa forma de espaço alternativo de interação oriunda deste meio.

Verificamos que ao longo da formação do pensamento sociológico, principalmente no que se refere às comunidades, diversos autores trazem reflexões acerca desses conceitos, procurando delinear o que realmente poderia caracterizar uma comunidade. Assim, partimos, num primeiro momento, da análise de teóricos clássicos

que refletiram sobre temas relacionados comunidade antes do surgimento das tecnologias contemporâneas de informação e comunicação, e dentre eles destacamos Ferdinand Tönnies, Max Weber, Georg Simmel bem como Martin Buber. Posteriormente, discorreremos sobre os conceitos de comunidade interrelacionadas às tecnologias em questão, apreciando obras de autores contemporâneos com destaque para Howard Rheingold, Pierre Lévy, Manuel Castells, Zygmunt Bauman, Michael Maffesoli, Anthony Giddens e outros que irão complementar a discussão.

Diante disso, concentraremos nossos esforços no sentido de potencializar o entendimento sobre o que vem a ser a comunidade em seu sentido clássico a fim de traçar a evolução do que inferimos por comunidades no seu delineamento original, até o que conhecemos hoje por comunidades virtuais.

II.1 - A territorialidade e laços de sangue

Ao longo da história da humanidade, o homem buscou viver em grupos onde se reproduziam, trabalhavam para conseguir o alimento e principalmente se protegiam. Esse foi o princípio básico de sobrevivência de grupos de indivíduos que posteriormente evoluíram para as primeiras comunidades. Para a maioria desses indivíduos, a filiação a uma comunidade não era o resultado de uma escolha deliberada, mas uma questão de história, tradição e limitações territoriais. Seus membros habitavam uma região determinada, onde compartilham do mesmo governo, mesma herança cultural, costumes e crenças. O pertencimento a essas comunidades sempre teve um grande papel na definição de quem uma pessoa é, uma vez que a rejeição da mesma, sempre significou conseqüências severas e negativas.

Os conceitos e idéias que circundam em torno da noção de comunidade no decorrer do tempo, vem sendo analisados por diversas áreas que se propõem a discutir e compreender fenômenos de interação social.

De acordo com Paiva (2003, p. 68) “há um misto de polêmicas, equívocos e descaso quanto à propriedade do conceito de comunidade. A sociologia e a psicologia, por exemplo, parecem aceitar a justeza do termo ao se referirem a toda uma forma de sociabilidade e funções sociais, principalmente em sociedades não capitalistas”. Características que vão desde a amizade, à intimidade pessoal, à comunicação ou comunhão de idéias até a de participação e cooperação, moldam as perspectivas de vários estudiosos quanto ao conceito de comunidade.

A palavra comunidade é oriunda do termo latim *communis* e quer dizer ‘pertence a todos, ou a muitos’, mas outras significações da palavra também são encontradas e entre elas destaca-se lugar onde as pessoas vivem agremiadas, comunhão, uniformidade e identidade (TAJRA, 2002).

Weber (1973, p. 140) refletindo sobre comunidade aponta a seguinte relação: “chamamos de comunidade a uma relação social na medida em que a orientação da ação social, na média ou no tipo ideal - baseia-se em um sentido de solidariedade: o resultado de ligações emocionais ou tradicionais dos participantes”. Contudo, quando procurou traçar algumas premissas sobre o assunto, Weber (1987, p. 79) ressaltou que “o conceito de comunidade é mantido aqui [sic] deliberadamente vago e conseqüentemente inclui um grupo muito heterogêneo de fenômenos”, considerando a idéia de comunidade como sendo de relações muito abrangentes.

O autor acrescenta o “elemento afetivo, emocional, como fator de agregação dos indivíduos que participam de uma comunidade”. A comunidade se dá quando os

indivíduos que formam um determinado grupo são unidos por laços inspirados no “sentimento subjetivo”, ou seja, na afetividade e na emoção. Todavia, o fato de vários indivíduos compartilharem um mesmo espaço geográfico ou características comuns, não faz deles participantes de uma mesma comunidade, ainda que reajam de forma análoga face a estas situações. Assim, só se pode pensar em comunidade quando, embasadas sobre o sentimento de experimentarem situações comuns, as ações individuais estão reciprocamente referidas, “e na medida em que esta referência traduz o sentimento de formar um todo” (WEBER, 1973, p. 141-142).

A antiga *polis*, destaca Simmel, parece ter tido o próprio caráter de uma cidade pequena. E diferentemente de uma metrópole, “o ritmo da vida e do conjunto sensorial de imagens mentais foi mais lentamente, e de forma mais uniforme [...]. Tal característica de uma comunidade, ou de uma pequena cidade, descansa mais sobre relacionamentos profundamente sentidos e emocionais” (SIMMEL, 1967, p. 14).

Em complemento a estes argumentos, Tönnies afirma que a unidade de uma comunidade das vontades humanas se apresenta “em primeiro lugar e de maneira mais imediata nos laços de sangue; em segundo lugar, na aproximação espacial e, finalmente, para os homens, na aproximação espiritual” (TÖNNIES, 1973, p. 104).

Em seu livro “sobre comunidades”, Buber (1987) também apresenta algumas reflexões inerentes ao termo comunidade e destaca duas formas antigas de comunidade: a econômica e a religiosa. Segundo Buber (1987, p. 34)

a comunidade econômica [...] procura sempre as vantagens da própria comunidade; e mesmo que os indivíduos sejam movidos por idéias de desenvolvimento, o grupo não busca outra senão vantagens. E a seita busca o Deus das seitas; embora Deus possa representar para os indivíduos o sentido do mundo [...] Ele nada mais é do que as vantagens do sobrenatural.

Complementando essa idéia, Buber (2001, p. 50) afirma que

a verdadeira comunidade não nasce do fato de que as pessoas têm sentimentos umas para com as outras (embora ela não possa, na verdade nascer sem isso) ela nasce de duas coisas: de estarem todos em relação viva e mútua com um centro vivo e de estarem unidas umas às outras em relação viva e recíproca.

Entretanto, o autor salienta a dificuldade de se conceituar comunidade e baseando-se nos trabalhos de Tönnies, destaca a diferenciação entre comunidade e sociedade. Assim, ele observou que “a principal diferença entre os tipos intitulados por ele [...] repousa na existência de dois tipos de vontades, qualitativamente diferenciados e opostos” (BUBER, 1987, p. 16).

Tönnies procurou criar um conceito de comunidade “pura”, idealizada, oposta ao conceito de sociedade criado pela vida moderna. A comunidade para ele (*Gemeinschaft*) representava o passado, a família, o calor, e tinha motivação afetiva, uma vez que lidava com as relações locais e a interação. As normas se davam através da união, do hábito e da religião e seu círculo abrangia a família, a aldeia. Assim, “tudo o que é confiante, íntimo, que vive exclusivamente junto, é compreendido como a vida em comunidade” (TÖNNIES, 1973, p. 97). Já a sociedade (*Gesellschaft*) era representada pela frieza e egoísmo, que eram considerados frutos da modernidade. A objetividade traça o perfil da sociedade e suas normas baseiam-se nas convenções e leis estabelecidas a partir de uma idéia de controle mecânico e seu círculo abrangia a metrópole, a nação e até mesmo o mundo todo (TÖNNIES, 1973).

Baseando-se nestes pressupostos, Buber (1987) afirma que a comunidade então seria um local da identidade coletiva, enquanto que a sociedade seria o local da personalidade individual, isto é, em uma comunidade, os indivíduos estão unidos,

apesar de tudo aquilo que os separa e já em uma sociedade, eles estão separados, a despeito de tudo aquilo que os une.

As bases para a inter-relação humana, principalmente quando nos referimos ao conceito de comunidade no sentido clássico, é o contato físico entre seus membros. Seguindo este pensamento, Park (1967, p. 51) destacou que

tocar e ver, o contato físico [...] estas são as mais íntimas e reais inter-relações da vida, e na comunidade pequenas são praticamente inclusivas. As interações têm lugar entre os membros de uma comunidade [...] e o controle social surge, em sua maior parte, espontaneamente, em resposta direta às influências pessoais e ao sentimento público.

Complementando seu pensamento, Park também realça o conceito de vizinhança como sendo forte característica de uma comunidade. De acordo com o autor, a proximidade e contato entre vizinhos são as bases para a mais simples e elementar forma de associação com que lidamos na organização social, desenvolvendo um sentimento local. Ela existe sem a organização formal e existe com o propósito de dar expressão ao sentimento local, face a assuntos de interesse local (PARK, 1967).

Outras reflexões sobre o conceito de comunidade também são destacados na obra de Durkheim, onde ele critica algumas posições de Tönnies e expõe seu pensamento sobre tais conceitos. De acordo com Durkheim a sociedade não teria um caráter menos natural do que a comunidade, no entanto, compartilha com a idéia de dicotomia entre *Gemeinschaft* e *Gesellschaft*, e ressalta que a segunda é derivada desta primeira (RECUERO, 2001).

Durkheim evidencia também que existem em nós dois seres:

um individual, constituído de todos os estados mentais que não se relacionam senão conosco mesmo e com os acontecimentos de nossa vida pessoal, e outro que revela em nós a mais alta realidade, um

sistema de idéias, sentimentos e hábitos que exprimem em nós [...] o grupo ou grupos diferentes de que fazemos parte; tais são as crenças religiosas, as práticas morais, as tradições e as opiniões coletivas de toda espécie (QUINTANEIRO *et al.*).

Este último poderia então estar associado, pelo menos em parte, ao sentido de comunidade que tais autores buscaram caracterizar, tecendo assim o tipo ideal de convivência humana que permeiam muitas das idéias e visões da sociologia clássica.

Entretanto, quando cruzamos tais pensamentos, verificamos que tanto para Weber, quanto para Durkheim, a maior parte das relações sociais tem, pelo menos em parte, o caráter de comunidade, e também de sociedade, pois em qualquer comunidade é possível encontrar situações de conflito. Tal reflexão choca-se com o conceito de Tönnies, que não admite a idéia de opressão nas comunidades.

Outros autores mais recentes também trazem elementos que podem vir a caracterizar as comunidades clássicas. De acordo com Palacios (2003), primeiramente coloca-se a questão do sentido de ligação, de pertencimento. Esse sentimento de pertencer levaria, então, a um caráter cooperativo no interior da comunidade. Conseqüentemente, poderia levar à ação organizada e ao delineamento de um projeto comum. Assim, Palacios (2003, p. 7) aponta os seguintes elementos que caracterizam uma comunidade clássica:

em resumo, teríamos como constituintes de uma comunidade clássica, os seguintes elementos: a) o sentimento de pertencimento; b) uma territorialidade (geográfica e/ou simbólica); c) a permanência; d) a ligação entre sentimento de comunidade, caráter cooperativo e emergência de um projeto comum; e) a existência de formas próprias de comunicação; f) a tendência à institucionalização.

Como foi observado por Recuero (2001), o conceito de comunidade evolui de um sentido quase que ideal de 'família', comunidade rural, passando a abranger um maior conjunto de grupos com o passar do tempo. Com a modernidade e urbanização,

essas comunidades rurais passaram a não ser exclusivas, e muitas vezes deram lugar às grandes cidades. A partir daí, a idéia de ‘comunidade’ como a sociologia clássica a concebia como um tipo rural, ligado por laços de parentesco e territoriais parece não ser mais exclusiva.

Alguns outros autores clássicos também discutiram o conceito, e evoluindo no tempo chegando a linhas mais atuais, Giddens também destaca um fator importante que pode ter colaborado para a transição do que antes conhecíamos como uma comunidade integrada e rural. De acordo com o autor, o capitalismo cada vez mais feroz, unido ao que ele denomina ‘revolução mundial das comunicações’ onde a internet é apontada como de profunda importância, faz com que as pessoas possam se aproximar e estreitar a comunicação. Isso tem causado efeitos irreversíveis na sociedade.

É simplesmente errado dizer que a classe operária existe como antes. [...] o trabalhador rural hoje é muito menos comum do que costumava ser. As circunstâncias econômicas, assim como as atitudes políticas dos trabalhadores conectados em rede, são substancialmente diferentes daquelas da antiga classe operária (GIDDENS, 2004, p. 46).

Podemos perceber que o autor aponta claramente a evolução das tecnologias de comunicação e informação, bem como suas possibilidades de conectividade entre pessoas, como forte razão pelas quais muitas transformações vêm ocorrendo, e que se refletem também nas comunidades e na sociedade em geral.

Desta forma, um ponto importante a ser destacado, que muito veio a favorecer tais alterações, foi a mobilidade ocasionada pelos meios de comunicação. Traça-se durante a trajetória social, uma longa caminhada que resulta em constantes evoluções na comunicação humana. Tais evoluções caminham paralelamente à mobilidade entre as pessoas. De acordo com Maia (2003), a história do deslocamento marca a sociedade moderna. Todos os produtos da nossa cultura atual são produzidos e reproduzidos como

elogio à mobilidade e em todos os domínios da vida cotidiana hoje, na contemporaneidade, mais do que nunca, inventamos novos “espaços” e esvaziamos outros “lugares”. Tais fenômenos influenciam sobremaneira o conceito de comunidade e explicam em parte essas transformações que resultam em outras formas comunitárias, advinda dos atuais meios de comunicação.

Buber (1987, p. 39) observa que, a “humanidade que teve sua origem em uma comunidade primitiva obscura e sem beleza e passo pela crescente escravidão da ‘sociedade’, chegará a uma nova comunidade que, diferentemente da primeira, não terá mais como base laços de sangue, mas laços de escolha”.

Diante disso, podemos apontar a evolução do que originalmente conhecemos como comunidade ‘tradicional’, salientando uma forma alternativa para o ‘estar junto’ (MAFFESOLI, 1987). Com o advento de tecnologias que possibilitam o agrupamento de indivíduos em um espaço alternativo, uma nova forma comunitária surge como possibilidade de interação e sociabilidade, de forma desterritorializada: as comunidades virtuais.

II.2 - Novas tecnologias potencializando grupos sociais por escolha

No começo deste século XXI, percebemos cada vez mais um fenômeno que desponta e tende a alterar a relação entre interações sociais e os meios de comunicação: a internet. Com o surgimento de tecnologias que possibilitaram a comunicação à distância, desde a escrita até mais recentemente a internet, surgem novas formas de sociabilidade onde não mais é preciso estar face-a-face para interagir com outras pessoas.

A rede digital maximiza intercâmbios entre produtores, receptores e emissores, trazendo a possibilidade de os usuários se assumirem como atores, que têm a possibilidade de produzir, pensar, analisar, debater, refletir.

Cada vez mais indivíduos têm acesso às redes sociais na internet, e podemos apontar um dos principais meios de concretização dessa sociabilidade virtual: as comunidades virtuais. Essas comunidades vêm crescendo de forma gigantesca e se espalhando pela rede de forma muito rápida.

De acordo com os dados do IBOPE, coletados no primeiro trimestre de 2005, o Brasil apresenta uma das maiores concentrações de uso de cinco, das oitenta e quatro subcategorias de utilização da internet. Dessas cinco subcategorias, as comunidades virtuais são apontadas como a de maior interesse dos brasileiros com 20,5% dos acessos domiciliares à internet, superando inclusive o acesso aos *e-mails* que aparecem em segundo lugar com 11,3% dos acessos (IBOPE, 2005).

Partindo de tais dados, e também de acordo com Bauman (2003), o mundo não mais se resume a apenas ‘comunidades cercadas’, tão valorizadas no mercado imobiliário, pois o conceito de ‘lugar’, onde se espera estar seguro e passar toda a vida também sofre mudanças. Com isso, não mais se pertence a um único local.

Paiva (2003, p. 73) destaca que “o desenvolvimento da mobilidade e das comunicações aumenta a possibilidade de se construir estruturas comunitárias entre indivíduos espacialmente separados, ou seja, onde antes o espaço ocupava um fator intransponível”. A partir desse novo olhar é que enquadramos um novo tipo de comunidade que emergiu do advento das tecnologias contemporâneas de informação e comunicação, que são as chamadas comunidades virtuais.

De modo geral, ‘comunidade virtual’ é o termo utilizado para os agrupamentos humanos que surgem no ciberespaço através da comunicação mediada pelas redes de computadores (CMC). Rheingold (1996, p. 5), define comunidade virtual como “um agregado social que surge na Internet, quando um conjunto de pessoas leva adiante discussões públicas longas o suficiente, e com suficiente emoção, para estabelecerem redes de relacionamentos no ciberespaço”. Para Castells (1999, p. 385), as comunidades virtuais geralmente são entendidas como uma “rede eletrônica de comunicação interativa autodefinida, organizada em torno de um interesse ou finalidade compartilhada, embora algumas vezes a própria comunicação se transforme no objetivo”.

De acordo com Tajra (2002), comunidade virtual pode ser entendida como um conjunto de pessoas disponíveis para interesses comuns, que não necessariamente estão presentes, mas podem estar em diferentes posições geográficas e temporárias. Lemos (2002, p. 93) completa que “essas comunidades seriam agregações em torno de interesses comuns, independentes de fronteiras ou demarcações territoriais fixas”. A partir disso, as relações face-a-face cedem e se estendem para as relações digitais.

Reinghold (1996) destaca como elementos formadores de uma comunidade virtual as discussões públicas, as pessoas que se encontram e reencontram, ou que ainda mantêm contato através da internet, para levar adiante a discussão e os sentimentos. Esses elementos, combinados através do ciberespaço, poderiam ser formadores de redes de relações sociais, constituindo-se em comunidades. As comunidades virtuais podem ser extensões das comunidades presenciais, ou mais uma potencialidade de ser e poder ser das circunstâncias presenciais. Assim, elas existem no ciberespaço, possuem caráter de comunhão e de identidade (WELLMAN *et al.*, 1996).

Construir comunidades virtuais faz parte de uma nova realidade, que integra seres humanos com interesses comuns. Nas comunidades virtuais todos os participantes podem ser potencialmente construtores de conhecimento, e podem participar ativamente dos processos envolvidos uma vez que estão num ambiente que possibilita a participação e cooperação de forma mais livre.

Uma comunidade virtual organiza-se sobre uma base de afinidade por intermédio de sistemas de comunicação, e apesar da ‘não presença’ em uma comunidade virtual, as pessoas encontram muitos dos elementos humanos de uma interação presencial. Estas comunidades não são irreais, ou imaginárias, mas sim um coletivo mais ou menos permanente que se organiza no ciberespaço.

Podemos então sustentar que as chamadas comunidades virtuais, realizam de fato uma verdadeira atualização de grupos humanos que eram apenas potenciais antes do surgimento do ciberespaço, ou seja, grupos que antes eram geograficamente e culturalmente separados, agora podem se unir em uma comunidade, mesmo que em ambiente *on-line*.

Assim, verificamos nas comunidades virtuais, a aplicabilidade do conceito de ‘sociabilidade’, “definido por ligações orgânicas, efêmeras e simbólicas” (LEMOS 2002, p.171). Nestes espaços virtuais são produzidas relações de colaboração e cooperação entre as pessoas, podendo se tornar um ambiente construtivo e principalmente participativo. As comunidades virtuais são o resultado do impacto das novas tecnologias de comunicação na estrutura social.

Porém, conforme afirma Lévy (1999), para que um indivíduo se integre em uma comunidade virtual, é necessário que este conheça seus membros, e que os membros o reconheçam como um dos seus. A partir daí, os indivíduos são imersos em um mundo

virtual, onde possuem uma imagem de si mesmos e de sua situação, e assim, cada ato do indivíduo ou do grupo no mundo virtual modifica esse mundo e também sua imagem perante aos demais.

Algumas características importantes podem ser encontradas em comunidades virtuais que muito se assemelham às comunidades tradicionais. Marcelo (2005) destaca que as comunidades virtuais são constituídas por pessoas reais, que estabelecem relações reais e encontram nos dispositivos tecnológicos a possibilidade de fazerem juntas muitas ‘coisas reais’, como a troca de experiências, sentimentos etc. As motivações das pessoas que integram as comunidades virtuais passam pela procura de informações, pela vontade de se comunicar não só com pessoas que se conhecem fora da rede, mas também com pessoas que ainda não se conhecem e com as quais procuram estabelecer relações das mais diversas naturezas.

Também podemos identificar nas comunidades virtuais algumas das características das comunidades tradicionais, ainda que a interação seja mediada. Assim, a interação entre os membros dessa comunidade é transferida de um ambiente físico para um outro ambiente concebido pelo ciberespaço. A exemplo da comunidade tradicional, a comunidade virtual abriga um grupo de pessoas cuja interação se circunscreve a um determinado espaço, ainda que não físico, mas que não deixa, apesar disso, de ser um espaço delimitado.

Essa delimitação de fronteiras, afirma Primo (2005), torna-se importante à manutenção da coesão a medida que se mantém os bens comuns disponíveis para os membros, enquanto os separa daqueles que não pertencem à comunidade. Tais limites também facilitam o reencontro entre os participantes e provocam a sensação de que os mesmo estão protegidos por aquele espaço.

Como uma comunidade virtual só é possível com intermédio de um artefato de comunicação, a exemplo das comunidades territoriais, Paiva (2003, p. 69) salienta que “esta perspectiva de convivência só pode efetuar graças à linguagem comum. Deste modo, a linguagem seria a grande responsável pela expressão do afeto, dos costumes e da fé comum”. Esta característica então é fundamental, não somente nas comunidades limitadas por territórios geográficos, mas também as advindas do ambiente virtual.

Nas comunidades virtuais, desenvolve-se, como nas tradicionais, um sentimento de pertença entre os elementos que as compõem (RHEINGOLD, 1996; LÉVY, 1999; PALACIOS, 2003; MAFFESOLI, 2006). Este sentimento constitui uma característica importante neste ambiente, uma vez que é a partir do sentimento de ‘pertencer’, é que os indivíduos se sentem motivados a interagir, e cooperar. Palacios delinea em sua obra, além de uma revisão conceitual da comunidade em seu sentido clássico, algumas características que coincidem ou não, com as comunidades advindas das novas tecnologias de comunicação e informação. De acordo com o autor,

uma análise das novas formas organizacionais encontradas na contemporaneidade e diversamente caracterizadas como neo-tribais, “pós-modernas”, “tácteis”, etc., revela-nos que uma série de “desvios” são identificáveis, com relação ao padrão clássico, construído como um tipo ideal, como delineado (PALACIOS, 2003, p. 7).

A partir daí, destacamos as intercessões e distanciamentos entre os conceitos de comunidade tradicional e as comunidades virtuais. Apesar de encontrarmos nessas comunidades virtuais muitas características de uma comunidade formada com base territorial, algumas particularidades são específicas desse novo ambiente. No que diz respeito ao pertencimento, Palacios afirma não poder haver comunidade (seja de que tipo for) sem a presença do mesmo. No entanto, pelo menos duas considerações podem

ser feitas com relação ao pertencimento, contrastando sua forma de existência nas comunidades clássicas e nas comunidades virtuais.

Em primeiro lugar, há um completo desencaixe entre sentimento de pertencimento e localização. A noção de desencaixe dos sistemas sociais foi elaborada por Anthony Giddens e refere-se ao deslocamento ‘das relações sociais dos contextos locais de interação e sua reestruturação através de extensões indefinidas de tempo e espaço’. Nas sociedades pré-modernas, espaço e tempo coincidiam amplamente, sendo as dimensões espaciais da vida social dominadas pela presença, por atividades localizadas (GIDDENS, 1991 *apud* PALACIOS, 2003).

Esse processo de desencaixe “atinge seu limite nas comunidades virtuais: o pertencimento é sempre um pertencimento à distância” (PALACIOS, 2003, p. 7). Outro aspecto envolvendo o sentimento de pertencimento com relação às comunidades virtuais de acordo com o autor é a questão da eletividade do pertencimento. Nas sociedades pré-modernas, a maior parte dos indivíduos não tinha qualquer escolha quanto à comunidade a que pertenciam. Eles, em geral, nasciam, viviam e morriam numa comunidade, exercendo muito pouca opção no que diz respeito a pertencer a outras comunidades, fossem elas quais fossem. A modernidade, com o aumento da mobilidade física dos indivíduos, a urbanização, o estabelecimento do sistema político de representação, do direito de cidadania entre outros, traz o aumento da possibilidade do indivíduo eleger a comunidade, ou comunidades a que deseja pertencer.

Ainda assim, em nossa contemporaneidade e cotidiano, o pertencimento a uma comunidade continua sendo, em alguns casos, um processo contingencial. O indivíduo, por uma série de circunstâncias (geográficas, sociais, étnicas, sexuais etc.) acaba, gradativamente, envolvido em determinadas comunidades. (PALACIOS, 2003)

Uma forte característica que distingue as comunidades virtuais das tradicionais, é a facilidade com que um membro de uma comunidade virtual pode se desligar da

mesma, uma vez que para que isso ocorra em uma comunidade tradicional, são necessárias várias mudanças, principalmente de cunho geográfico. Já nas comunidades virtuais basta apenas um comando em um computador, para que haja total desligamento do indivíduo. Deste modo, não necessariamente há forte comprometimento entre membros das comunidades virtuais, uma vez que, salvo às comunidades com maior controle, pode-se entrar e sair de grupos distintos diversas vezes, enfraquecendo os laços de fidelidade em alguns casos.

Assim, pela facilidade de ir e vir nos ambientes comunicacionais virtuais, as interações não presenciais muitas vezes podem ser consideradas de laços fracos. Isso ocorre porque como as pessoas que estão se comunicando sincronicamente não se conhecem em sua maioria, o abandono da conversa e do ambiente virtual é simples. Já nas interações presenciais isso se tornaria mais difícil uma vez que as pessoas se sentiriam bem mais constrangidas de simplesmente deixarem o outro ‘falando sozinho’.

Outro aspecto que distingue as comunidades virtuais das demais é que na comunidade virtual, o indivíduo escolhe qual comunidade quer fazer parte, sendo que normalmente busca interesses em comum (LÉVY, 1999), assuntos ou mesmo membros com os quais o indivíduo se identifique, uma vez que encontra pessoas com quem pode compartilhar idéias, debater temas, ou seja, interagir.

Diante do exposto, analisamos as comunidades virtuais como fruto da sociedade tecnológica, e que se apresenta como mais uma forma de interação e sociabilidade entre as pessoas. No entanto, devemos traçar um olhar sobre este novo ambiente de forma a compreender que assim como as comunidades delineadas por limites geográficos e interações presenciais, as comunidades virtuais apresentam também conflitos, uma vez que as mesmas nada mais são que microcosmos que refletem a nossa sociedade. Desta

forma, apresentam tanto barreiras e entraves, quanto vantagens no que diz respeito à sociabilidade.

Entretanto, não queremos aqui afirmar que as comunidades virtuais são a nova versão de interação e sociabilidade humana, nem que as comunidades tradicionais estão condenadas à extinção sendo substituídas pela rede, mas podemos sim começar a analisá-las de forma a perceber que as comunidades virtuais são um novo meio de conhecer e estar em contato não somente com a multiplicidade de nossa cultura, mas também outras culturas, outras formas de pensar, de interagir e de sociabilizar.

Não é demais recordar que o virtual pouco tem a ver com o falso, o ilusório ou o imaginário. Trata-se sim de um outro modo possível e potente de representação do eu e de suas sensações no ciberespaço. Portanto, quando nos referimos a uma comunidade no ciberespaço, estamos tentando refletir algo de real, pois as pessoas que estão por trás dessa interação são reais, assim como a interação ocorrida. Portanto não se deve jamais conotar que virtual seja oposto do real, mas sim um espaço que possibilita a interação de pessoas de locais distintos, de forma síncrona ou assíncrona, e que apesar de sabermos que podemos enxergar ilusão ali, também é possível conceber uma experiência de interação verdadeira.

II.3 - O novo ambiente multicultural: o cosmopolita da rede

As comunidades virtuais encontram-se em ambiente virtual e os limites geográficos não são mais condição necessária à sua existência enquanto comunidade. Deste modo, em uma comunidade virtual, pode-se encontrar pessoas de diversos

lugares, que têm contato com culturas distintas, e que podem por vezes, terem opiniões divergentes e enriquecedoras sobre certos contextos, e é a partir daí que percebemos que as comunidades virtuais podem abrigar uma grande diversidade de cultura em um mesmo ambiente, fazendo com que seus membros estejam em contato com as mais variadas formas de pensar, tendo em vista as diversas localidades de seus participantes.

Outro fator que merece nossa atenção quanto à esta discussão, é que normalmente, os membros de uma comunidade virtual fazem parte também de outras comunidades virtuais, tendo possibilidade não só de transitar entre várias comunidades virtuais, ou mesmo ‘viajar’ virtualmente por locais diversos, fazendo com que possamos começar a analisar conexões entre os conceitos de multiculturalismo e cosmopolitismo, bem como suas possíveis conexões em ambiente virtual.

Assim, a possibilidade de pensarmos em cosmopolitismo e multiculturalismo e suas relações com as comunidades virtuais, podem ser possíveis uma vez que uma mesma pessoa pode percorrer diversas comunidades virtuais, e entrar em contato, mesmo que mediado por um aparato tecnológico, com pessoas de locais e culturas diversas.

Ratificamos o multiculturalismo como legitimador do convívio de diversas culturas em um mesmo ambiente, seja ele territorial, ou mesmo virtual. Mas, para entendermos melhor como ocorre esse processo, e como podemos analisar o multiculturalismo sob uma ótica virtual, transcorreremos brevemente sobre os conceitos de multiculturalismo.

A palavra *multiculturalismo* tem geralmente uma conotação positiva: refere-se à coexistência enriquecedora de diversos pontos de vista, interpretações, visões, atitudes, provenientes de diferentes bagagens culturais. O termo serve de etiqueta para uma

posição intelectual aberta e flexível, baseada no respeito desta diversidade e na rejeição de todo preconceito ou hierarquia.

A expressão multiculturalismo designa, de acordo com a afirmação de Boaventura Santos (2003, p. 26-27)

a coexistência de formas culturais ou de grupos caracterizados por culturas diferentes no seio de sociedades “modernas. Rapidamente contudo, o termo se tornou um modo de descrever as diferenças culturais em um contexto transnacional e global [...]. Outra concepção que coexiste com a anterior, reconhece a pluralidade de culturas, definindo-as como totalidades complexas [...] permitindo caracterizar modos de vida baseados em condições materiais e simbólicas.

Este denomina uma variedade de articulações, idéias e prática sociais. Multicultural é por definição plural, portanto é culturalmente heterogêneo. No entanto, esse processo tem assumido novas formas, ao mesmo tempo em que tem se intensificado (HALL, 2003).

Portanto, ele apregoa uma visão a qual cada indivíduo transcende o marco estreito da sua própria formação cultural e é capaz de ver, sentir e interpretar por meio de outras apreciações culturais. O modelo humano resultante é tolerante, compreensivo, amplo, sensível e fundamentalmente rico: a capacidade interpretativa, de observação e até emotiva, se multiplica. Complementamos essa visão do multiculturalismo como “a cultura não restrita à etnia, à nação ou à nacionalidade, mas como um lugar de direitos coletivos para a determinação própria de grupos” (Declaração Universal sobre a Diversidade Cultural, 2005).

Em nossas sociedades cada vez mais diversificadas, torna-se indispensável garantir uma interação harmoniosa entre pessoas e grupos com identidades culturais a um só tempo plurais, variadas e dinâmicas, assim como sua vontade de conviver. As políticas que favoreçam a inclusão e a participação de todos os cidadãos garantem a

coesão social, a vitalidade da sociedade civil e a paz (Declaração Universal sobre a Diversidade Cultural, 2005).

Cada vez mais o tema multiculturalismo ocupa espaço nos projetos de reconstrução da sociedade e da convivência entre os cidadãos em vários países do mundo. As culturas estão vinculadas principalmente a interações e a relações sociais, e só indiretamente e sem necessidade lógica, vinculadas a áreas particulares no espaço físico. Hannerz (1998, p. 253) afirma que

as relações menos sociais estão confinadas a limites territoriais, e a que está menos confinada territorialmente é a cultura; e principalmente em nossos dias, podemos contrastar em termos gerais as culturas que estão confinadas territorialmente [...] com aquelas que são veiculadas, como estruturas coletivas de significados, por redes mais amplas, transnacionais e até mesmo globais.

No entanto, o multiculturalismo não nasceu no período pós-moderno. Mas embora este não tenha nascido no período pós-moderno, ele floresceu e desenvolveu-se de maneira impressionante nesta época, porque este é o período das contestações, do abandono e da rejeição dos padrões e das crenças anteriores.

O conceito de multiculturalismo é, de acordo com Boaventura Santos (2003), atravessado por tensões. Enquanto descrição, é possível falar de: a existência de uma multiplicidade de culturas; a co-existência de culturas diversas que dividem um mesmo ambiente, ou o Estado-nação; e a existência de culturas que se interinfluenciam tanto dentro como além do Estado-nação.

É a partir dessa última visão, que podemos então pensar numa conexão entre o multiculturalismo e as comunidades virtuais, pois as mesmas podem contribuir para a intensificação desse processo, uma vez que possibilitam, mesmo que de forma ainda restrita, a interação e sociabilização entre pessoas de diferentes locais, diferentes

culturas, e com visões diferentes, mas complementares das sociedades. Este ambiente então, torna-se adequado para o desenvolvimento do que podemos denominar aqui de ‘cosmopolitismo virtual’.

As várias acepções do que vem a ser o cosmopolita² bem como do cosmopolitismo³ apresentadas pelo dicionário aludem a uma espécie de privilégio. Primeiro, da parte do sujeito: o cosmopolita como aquele que não está apenas “fora”, mas “acima” do comum, um indivíduo sofisticado, diferente e capaz de lidar com um repertório mais diverso que a maioria das pessoas. Também no sentido de um lugar que pressuporia todos os outros lugares: uma cidade “universal”, uma metrópole ideal. Tais definições revelam igualmente um valor de contraste. O cosmopolita vai, assim, sendo contraposto ao provinciano. Com a oposição à concepção de nação, o cosmopolitismo afilia-se a um ideal universal. Com a negação do provincianismo, contudo, emergem os limites (contidos paradoxalmente na própria idéia de livre-trânsito) (PRYSTHON, 2005).

A metrópole é indubitavelmente o parâmetro básico para a composição da diversidade que define o cosmopolita e o cosmopolitismo. Entretanto, este conceito vai sendo modificado, por uma dialética da modernidade, que traz à tona outros agentes. Assim, o cosmopolitismo não somente alinha-se ao progresso e à abertura ao futuro, como se vê obrigado a inventar certo passado ao qual se opor. O cosmopolita desenha seus percursos de acordo com uma crença não exatamente no progresso linear, mas

² Cosmopolita [Do grego Kosmopolites] S. 2g. 1. Indivíduo que vive ora num país, ora noutro, adotando-lhes com facilidade usos e costumes. 2. Pessoa que se julga cidadão do mundo inteiro, ou para quem a pátria é o mundo. 3. Que passa a vida a viajar em diversos países. 4. Que é de todos os países. 5. Que apresenta aspectos comuns a vários países [...] 6. Que sofre influência do estrangeiro: mentalidade cosmopolita. 7. Diz-se das espécies que se espalham pela maior parte do globo, espontaneamente. (AURÉLIO, 1999).

³ Cosmopolitismo S. m. 1. Qualidade ou maneira de viver de cosmopolita: “O bairrismo do povo contrastava com o cosmopolitismo dos fidalgos” (Antero de Figueiredo, Leonor Teles, p.74). 2. Filos. Atitude ou doutrina que prega a indiferença ante a cultura, os interesses e/ou soberanias nacionais, com a alegação de que a pátria de todos os homens é o Universo (AURÉLIO, 1999).

numa sucessão interminável de novidades perpetuamente renováveis (PRYSTHON, 2005).

E é a partir daí que vislumbramos um dos predicados do que se aponta atualmente como cosmopolita pós-moderno. O cosmopolita pós-moderno é um dos sujeitos principais da construção de uma nova instância do conceito de cosmopolitismo. É esse sujeito, então, que pode estar estabelecendo novos centros, demarcando outros territórios.

A perspectiva do cosmopolita pode compor-se apenas de experiências de culturas diferentes com períodos de estadia em lugares diferentes. Porém, ele também pode estar envolvido com determinadas culturas que são veiculadas por uma rede transnacional ao invés de um território. É realmente o crescimento e a proliferação dessas culturas e dessas redes sociais que podem gerar uma maior contingente de cosmopolitas, do que havia em quaisquer outras épocas (HANNERZ, 1998).

O cosmopolitismo, especialmente o do século XXI, é extremamente marcado pela relação com a tecnologia. A técnica é um dos instrumentos que o cosmopolita utiliza para olhar e conceber modernamente o mundo ao seu redor. A tecnologia diminui distâncias e tempos, faz a diferença mais próxima, definem e redefinem para o cidadão, novos cenários a cada instante.

Entretanto, para se explorar as relações entre tecnologia e cultura, é importante destacar o quanto tais relações são marcadas por uma idéia de cosmopolitismo. Pensar as interfaces da tecnologia na cultura implica em desvendar uma relação com o mundo pretensamente aberta e universal.

McLuhan citado por Hannerz (1998), descreveu certa vez como a força explosiva da mídia pode tornar quase todo mundo um pouco cosmopolita, pois

atualmente, de certa forma é possível tornar-se um pouco cosmopolita sem viajar pelo mundo afora.

Cada vez menos importa onde se está, mas como fazer fluir a informação para todos os lugares da maneira mais rápida possível. O cosmopolitismo pós-moderno, portanto, tem mais relação com o desenvolvimento tecnológico da mídia e de novas formas de comunicação do que com a urbanidade e o cotidiano metropolitano. A própria configuração urbana contemporânea vai sendo determinada pelo imaginário cultural e conceitual do pós-moderno (PRYSTHON, 2005).

As pessoas expostas à diversidade e à tecnologia em vários tipos e tamanhos de cidades diferentes fazem com que o cosmopolitismo torne-se uma condição quase geral do cidadão comum pós-moderno, mais do que um privilégio exclusivo da elite. Contudo, o elo do cosmopolitismo com a tecnologia não tem nada de unidimensional. A mirada cosmopolita não ignora o lado obscuro da tecnologia, e não se pode menosprezar, fatores como a exclusão digital e o descompasso tecnológico, que ainda restringe o acesso à internet à maioria dos cidadãos.

É visível que, no caso particular do Brasil, a maior parte das pessoas com este acesso pertence às classes A e B e se aglomera nas regiões sul e sudeste. No entanto programas de inserção social como, por exemplo, o ‘VIVA RIO⁴’, tem-se mostrado atento no que diz respeito a inclusão digital, das pessoas que teoricamente não poderiam, devido à questões financeiras, ter acesso à rede.

É indiscutível, todavia, que prevalece na perspectiva cosmopolita o caráter otimista frente à tecnologia, pois ela é parte constituinte de um projeto de futuro para a

⁴ Movimento criado em 1992, com finalidades de cunho social, que visa criar canais de comunicação entre o ‘morro’ e o ‘asfalto’, o Viva Rio lança várias campanhas e também realiza ações no sentido de melhorias à comunidades pobres. Um exemplo disso são as tentativas de inclusão digital como o Viva Favela (SORJ, 2003).

sociedade, e é para o cosmopolita um dos elementos básicos do presente e a potencialidade de um futuro melhor. O cosmopolita pós-moderno, afirma Prysthon (2005), tenta definir a modernidade a partir de uma instância ambígua e aponta justamente os elementos que fazem da periferia um modelo de modernidade alternativa. Ou seja, ele trabalha nos interstícios de uma realidade e tradição locais e de uma cultura urbana internacional, aspiracional e moderna. Castells (2001) complementa que a internet é uma estrutura organizativa e um instrumento de comunicação que conferem flexibilidade às mobilizações sociais, possibilitando ao mesmo tempo, a coordenação das lutas nos níveis locais e globais.

Embora não tenhamos condição de demarcá-lo ao certo, o homem criou condições de agir de forma cosmopolita, mesmo que ainda inconscientemente. No entanto, com o passar dos séculos, esse processo foi sendo sempre aprimorado e de certa forma facilitado pelos meios criados pelos próprios homens; meios estes que denominamos hoje de novas tecnologias ou tecnologias contemporâneas. Com certeza, as tecnologias criadas há cinquenta anos atrás, que hoje já não possuem o adjetivo “novas”, certamente eram novas para a época.

E assim viemos, por um longo período de evolução, relacionando as criações dos homens à facilidade de viajar, e entrar em contato com culturas distintas, fazendo um elo que atualmente é cada vez mais acentuado entre cosmopolitismo, multiculturalismo e tecnologias.

Essa nova fase do cosmopolitismo pode ser vista então como consequência do que se convencionou chamar de globalização. Admitindo certos aspectos “evolutivos” dessas manifestações do cosmopolitismo mencionadas até aqui, cabe ressaltar, contudo,

que essas passagens, esses momentos cosmopolitas não são reflexos de um trajeto meramente linear onde se parte de um ponto para chegar a outro (PRYSTHON, 2005).

Deste modo, podemos pensar as comunidades virtuais também como potencializadoras e facilitadoras do 'tornar-se cosmopolita'. Embora não tenhamos pretensão em afirmar que o cosmopolita da era pós-moderna deixará por completo todas as características do cosmopolitismo tradicional, podemos vislumbrar as comunidades virtuais como uma forma alternativa de realização desse processo, pois a mesma permite um intercâmbio de informações, interações e contatos culturais dos mais diversos níveis, e com certa facilidade devido à não necessidade de um deslocamento territorial.

As comunidades virtuais são então enriquecedoramente complementares nesse processo, pois o cosmopolita pode agora contar com mais uma forma de interação cultural: as comunidades virtuais. Elas permitem primeiramente um contato com diversas culturas - pois aos participantes de comunidades virtuais podem ser de qualquer região ou cultura específica, e também a possibilidade de participar de várias comunidades virtuais diferentes – nos permitindo 'viajar' pelas distintas comunidades virtuais, manter contato, e principalmente interagir com outras pessoas, estando sempre em contato com os ideais, os valores, crenças e desejos específicos de cada comunidade virtual. Esse processo de interação entre indivíduos então, virá a enriquecer e aumentar o leque de possibilidades do que a sociologia denomina de sociabilidade.

III - Sociabilidade e Ciberespaço

O conceito de comunidade vem sendo discutido na sociologia e com o passar dos tempos, percebemos que tais conceitos se adaptam sobremaneira ao contexto no qual sua idealização e formação se dá. Desta forma o olhar sobre o que realmente constitui uma comunidade difere em alguns aspectos. Contudo, um aspecto fundamental das teorias que circundam em torno da noção de comunidade, é a dinâmica interativa dos indivíduos membros destas comunidades. Assim, não podemos pensar uma comunidade sem a sociabilidade, e tampouco a sociabilidade separadamente de uma comunidade, ou um grupo de interesse, mesmo que transitório, ou seja, não há como pensar em sociabilidade, sem um grupo para interagir.

Baseando-nos em estudos sobre a evolução das comunidades e sobre interação humana, analisamos os conceitos e implicações da sociabilidade tradicional (face-a-face), bem como as particularidades do que conhecemos atualmente como sociabilidade à distância, apontando suas diversas possibilidades, ressaltando os diversos aparatos tecnológicos que possibilitaram esta mobilidade, evidenciando esta evolução desde seus primórdios até a contemporaneidade.

É importante ressaltar que o incremento das relações mediadas por computador, não implica que as relações sociais diretas tenham sido suplantadas. O que caracteriza esta nova forma de interação é que a vivência em comunidade realiza-se num outro ambiente que não o físico, mas amplia e alarga as relações sociais, e deste modo as interações em ambiente *on-line* complementam as desenvolvidas presencialmente. Essas afirmações, conjuntamente com outros aspectos observados, são a base para o desenvolvimento da sociabilidade no ciberespaço.

III.1 - Sociabilidade: discutindo o conceito

Entremeando nos estudos sociais que se ocupam da análise do processo de sociabilidade, bem como de seus possíveis conceitos, podemos apresentar diversas concepções sobre o termo. Assim, apontamos algumas reflexões de autores cujos estudos delinearão este trabalho, no que se refere à idéia de sociabilidade, e características que circundam este fenômeno.

Simmel define sociabilidade como “uma ‘forma pura’ de interação, ou uma ‘forma lúdica de socialização’, onde ocorre um jogo livre de interdependência entre os indivíduos. Deste modo, a sociabilidade é a forma de interação social liberta do conteúdo ou da substância, uma vez que não possui um fim definitivo, nem conteúdo, e nem resultado fora dela mesma” (1997, p. 126). Sendo assim, o autor analisa a sociabilidade como uma forma totalmente espontânea de interação.

Para tanto, propõe uma compreensão da experiência da vida de modo não totalizado, ressaltando as fragmentações, dispersões e migrações que ocorrem nos âmbitos micro-cósmicos da vida social e nas diversas formas de interação. Há uma preocupação sobretudo, com a observação das formas em sua realização concreta e indica que os dados macroscópicos só são compreensíveis por meio de uma análise capaz de atingir o nível microscópico. Neste sentido, podemos fazer uma aproximação da visão de Simmel, aos estudos da sociabilidade em comunidades virtuais, uma vez que elas reproduzem em âmbito menor, as relações sociais que ocorrem no ambiente de interação face-a-face, podendo ser classificadas como microcosmos sociais.

Outro ponto interessante a ser ressaltado é que, assim como Weber, Simmel afirma que uma compreensão sociológica eficaz deve sempre analisar as ações dos indivíduos na situação em que eles se encontram, não desconsiderando o ambiente e

nem o contexto o qual os mesmos encontram-se inseridos (WEBER, 1987; SIMMEL, 1997). A partir daí, as pessoas interagem com indivíduos já socializados, não com entes singulares. Desta forma, definem mutuamente a relação e interação, fazendo com que os atores modifiquem e recriem os elementos presentes na sociabilidade.

Simmel confere especial atenção à dimensão da espontaneidade na vida social. De acordo com ele, a sociabilidade “é como se fosse um *actus purus* encontrado na vitalidade dos indivíduos reais, na sensibilidade e nas afinidades deles, na integridade de suas convicções e impulsos”, e ressalta também a “conversação” como “instrumento mais abrangente da vida comum da humanidade” (SIMMEL, 1997, p. 128).

Apesar de algumas limitações conceituais em sua teoria, Simmel aponta que cada processo de integração social é também um processo de sociabilização, e que tais processos renovam ou estabilizam a sociedade assim como a totalidade de relações interpessoais. Deste modo, ele indica a possibilidade de um conjunto sempre renovado de formas de sociabilidade.

Outra referência fundamental no tocante à noção de sociabilidade é encontrada nos trabalhos de Michel Maffesoli. Para ele, a sociabilidade é uma expressão cotidiana e tangível de solidariedade, e “apresenta-se como um aspecto fundamental do estar junto, de relações de partilha entre indivíduos livres de identificações sucessivas” (MAFFESOLI, 1985, p. 17).

A emoção partilhada é que suscita a multiplicidade de grupos que constituem uma forma de laço social bem sólido. Deste modo, em relação aos novos grupos sociais emergentes, denominados metaforicamente por ele de “tribos”, as pessoas estabelecem ligações umas com as outras, movidas por múltiplos interesses. Seguindo esta lógica, tais grupos possuiriam uma ‘alma coletiva’, na qual “as atitudes, identidades, e as

individualidades se apagam” (MAFFESOLI, 2006, p. 93). Assim, ele defende que o grupo possui valores coletivos que proporcionam à pessoa uma (auto) identificação, podendo essa mesma pessoa também ser simpática a outro grupo, passando a fazer parte de uma nova ‘tribo’.

Esse processo aponta o autor, seria motivado pela necessidade de pertencimento afetivo que emerge no interior dos indivíduos. Uma necessidade de “estar junto”, mas sem compromisso, já que na verdade o que é obrigatório já é realizado. Esse movimento seria potencializado pelas mídias eletrônicas modernas. Ainda seguindo a visão de Maffesoli (2006), atualmente há uma renovada busca por pertencimento nos indivíduos e a ausência de um todo moral que identifique o indivíduo, o faz procurar preencher-se através de laços emocionais, de interesse não institucional. Assim, essa necessidade de proximidade, faz com que o individualismo contemporâneo se una em redes de grupos por afinidade, de caráter efêmero, mas emocional.

Maffesoli (1985; 2006) salienta o vitalismo nas interações sociais locais, em comunidades específicas, permanentes ou mutantes e, admitindo que o mundo encontra-se cada vez mais fragmentado nas sociedades complexas e diferenciadas, afirma que as interações simples asseguram o sentimento de pertencimento dos indivíduos. Esse sentimento de pertencimento, muito destacado em sua obra, nos traz uma visão muito clara das idéias do autor de como a sociabilidade se dá, bem como de suas características mais específicas. Isso aproxima-nos sobremaneira das questões ligadas aos vínculos formados por comunidades eletivas, laços por escolha, ou o que o autor poderia estar denominando de tribos e nichos micro-cósmicos, tornando o território re-territorializado.

Autor que preocupou-se significativamente com a teoria envolvendo questões sobre a sociabilidade, Martin Buber em sua obra *Eu e Tu*⁵, destacou a filosofia da relação, que é ponto central de toda sua reflexão, tanto no campo da filosofia ou mesmo de ensaios sobre religião, política, sociologia entre outros, e atingiu sua máxima expressão na referida obra. Von Zuben (2001, p. x), responsável pela tradução para o português e pela parte introdutória da obra em referência, destaca que “o fator primordial do pensamento de Buber é a relação, o diálogo na atitude existencial do face-a-face”.

Neste ponto, apontamos também a ênfase de Habermas no processo comunicativo das interações. “A comunicação apresenta-se primordialmente como o modo pelo qual transmitimos e reproduzimos nosso mundo da vida. [...] O processo comunicativo das interações simples e das práticas sociais deriva do pressuposto de que é a linguagem que torna possível o entendimento intersubjetivo” (HABERMAS, 2003, p. 164-168).

Os preceitos que circundam em torno da sociabilidade em Buber, apontam em uma única direção. Para Buber (2001, p. 43)

“o fato primitivo é a relação [...]. O escopo último é apresentar uma ontologia da existência humana, explicitando a existência dialógica ou a vida em diálogo. [...] As principais categorias desta vida em diálogo são palavra, relação, diálogo, reciprocidade como ação totalizadora, subjetividade, pessoa, decisão-liberdade, inter-humano.

Frente a isso, Buber afirma que o dialógico é a forma explicativa do fenômeno do inter-humano, que por sua vez, implica a presença ao evento de encontro mútuo, onde a reciprocidade é a marca definitiva da atualização do fenômeno da relação entre

⁵ A obra *Eu e Tu* foi publicada originalmente em 1923 na Alemanha com o título original *Ich und Du*, e vem sendo traduzido para diversas línguas desde então.

as pessoas. Contudo, ele destaca que tais relacionamentos se caracterizam por uma coerência no espaço e no tempo; ele é condenável e submetido à ordem temporal.

Em sua obra, Buber (2001, p. 60) distingue três esferas onde acontece a relação: “a relação com os seres da natureza, a esfera dos homens e a esfera das essências espirituais”. Diante disso, ele ressalta que o critério de maior valor repousa sobre a reciprocidade, onde a relação de maior valor existencial é a relação inter-humana, e ilustra uma das marcas de sua obra, onde enfatiza que o eu não pode existir sem o tu (o outro):

a palavra-princípio EU-TU só pode ser proferida pelo ser na sua totalidade. A união e a fusão em um ser total não pode ser realizada por mim e nem pode ser efetivada sem mim. O EU se realiza na relação com o TU; é tornando EU que digo TU (BUBER, 2001, p. 13). O homem se torna Eu na relação com o Tu, e a finalidade da relação é o seu próprio ser, ou seja, o contato com o Tu. Pois no contato com cada Tu, toca-nos um sopro da vida eterna [...]. E quem está nesta relação, participa de uma atualidade e toda atualidade é um agir do qual eu participo sem poder dele se apropriar (BUBER, 2001, p. 73).

Neste ponto, podemos verificar um estreitamento entre as teorias de Buber e Maffesoli, uma vez que este segundo, evidencia também a subjetividade como princípio das relações humanas, quando afirma que a realidade social é uma constituição subjetiva e, como tal, não existe externa ou independentemente do entendimento dos indivíduos (MAFFESOLI, 2006).

Complementando tais pressupostos, Maia (2000) aponta que os indivíduos são autores socializados e assimetricamente inseridos nas estruturas sociais, com hábitos moderadamente arraigados e com uma história de vida particular que não pode ser abandonada por ato de mera vontade individual.

A sociabilidade também foi tematizada por Erving Goffman e em seu pensamento, que enfatizou a interação social no dia-a-dia, especialmente em lugares

públicos. Para Goffman, o desempenho dos papéis sociais tem a ver com o modo como cada indivíduo concebe a sua imagem e a pretende manter. Assim, o homem em sociedade sempre utiliza formas de representações para se mostrar a seus semelhantes (GOFFMAN, 1996).

Deste modo, enfatiza os desejos do indivíduo de manipular a apresentação do “eu” em relação aos papéis socialmente estruturados, e se esforça para explicar o comportamento institucional, como advindo das interações presenciais, ou face-a-face. Nesse sentido, sustenta o caráter necessariamente construído das normas e como essas regras são incorporadas nos contextos práticos da sociabilidade humana, isto é, a condição de criação e mudança das regras nas relações sociais.

Tais relações sociais, que podem se desdobrar em diversos tipos, é a base da visão de Gurvitch sobre o que vem a ser a sociabilidade e suas formas de realização. Deste modo, essas formas de sociabilidade para ele seriam diversos tipos de relações que se estabelecem entre os membros de uma coletividade e as diversas formas as quais esses membros estão ligados ao todo social ou pelo todo social (GURVITCH, 1973). Diante de tais reflexões, chegamos à seguinte linha de pensamento, ilustrada (figura 1) a seguir:

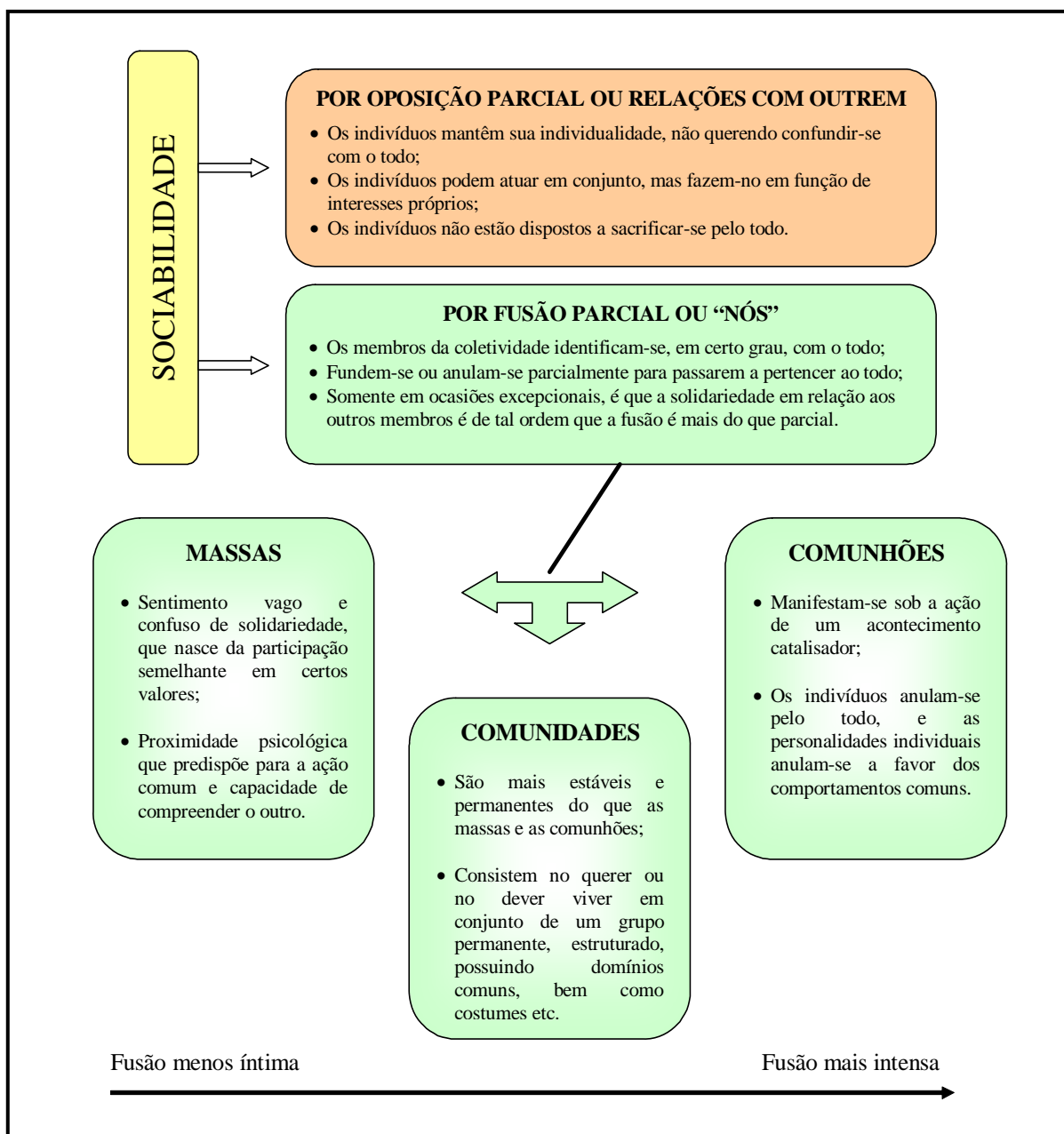


Figura 1: Formas de sociabilidade de Gurvitch.
Fonte: Baseado nas obras de Gurvitch (1963; 1973)

Frente a todas essas reflexões, Maia (2002) ressalta que devemos estar atentos quanto à perspectivas que podem ser insuficientes para compreensão das relações sociais.

Ele reforça que

é possível dizer que os indivíduos no dia a dia estabelecem mecanismos através dos quais se aproximam ou se afastam uns dos outros por razões que, embora não deixem de ser nutridas socialmente, escapam ao controle de qualquer plano geral, superior ou rígido. Isso porque a

dinâmica de tais interações [...] sempre produz novos sentidos, que escapam ao controle administrativo do estado, da regulamentação normativa ou da tutela de sub-sistemas funcionais (MAIA, 2002, p. 37).

É possível então verificar que apesar de todas essas distinções e de esforços especiais de se chegar a um conceito fechado sobre o que é a sociabilidade e como se dá este fenômeno, os diversos autores que se ocuparam de tais explicações foram ao longo do tempo, criando visões com características particulares de cada época, e de seu contexto. Embora se possa traçar um conjunto de semelhanças no que se refere à tematização das relações sociais, existem também importantes distinções que evidentemente retratam uma época. Deste modo, as teorias evoluem conjuntamente com o nível e formas de relações, que por sua vez vem acompanhando a evolução de tecnologias que alteram o modo de produção, de sentidos e da própria existência humana.

III.2 - Comunidades virtuais e 'cibersociabilidade': o tempo e o espaço transfigurados

As novas tecnologias de comunicação transformam o sentido da presença, a definição do próximo e do longínquo no espaço e no tempo, a distinção entre o real e imaginário. Elas reinventam as relações, a forma do corpo, a experiência de identidade, de comunidade etc. A sociabilidade contemporânea tem como uma de suas fortes marcas a mobilidade, que mesmo virtualmente atravessa fronteiras geográficas, culturais, profissionais, hierárquica, e que é capaz de estabelecer contatos pessoais com diversos e muitas vezes desconhecidos atores.

Uma das transformações que são observadas nas últimas décadas parece ser o descentramento – em vários sentidos e não apenas no territorial. Descentramento do sujeito e das identidades, bem como geográfico, facilitado pelo desenvolvimento tecnológico e pelas tendências multiculturalistas que se intensificam a partir da década de 80 (PRYSTHON, 2005). Tais descentramentos supõem também a dissolução de fronteiras, de heterogeneidade cultural, e de interpenetração entre mundo tecnológico e mundo natural, global e local. Este diálogo entre mundos, às vezes podem até se opor, mas percebe-se atualmente que estão cada vez mais se complementando.

Diante dessas transformações e dissoluções de barreiras territoriais, “uma tentativa de vislumbrar o novo espaço que surge na contemporaneidade é na verdade pensar a possibilidade de se viver a sociabilidade sem o espaço moderno do civil, ao lado dos espaços vazios que foram produzidos na modernidade” (MAIA, 2003, p. 12). Deste modo, os sentidos dos espaços estão sendo redimensionados. Antes, tínhamos a sociabilidade ordenando o nosso modo de nos deslocar por espaços públicos e hoje os deslocamentos realizados em espaços esvaziados de sentido nos impõem novos modos de interação (MAIA, 2003).

Experimentamos, de maneira intensa, a sensação de viajar, nos deslocar, sem sair da poltrona. E isso de modo cotidiano e dentro de nossas casas. Diante da televisão podíamos nos transportar para países distantes, ver e, de certa forma, viver em paraísos jamais imaginados. Os deslocamentos nesse momento podiam se realizar na imaginação e o corpo não precisavam se mobilizar concretamente (MAIA, 2003). E agora,

[...] continuamos, com a ajuda da alta tecnologia, a perambular por novos espaços e buscando pessoas estranhas para nos relacionar e interagir de diversas formas. Um desses espaços, com certeza, é o da internet (MAIA, 2003, p. 7).

Tais afirmações nos fazem repensar tanto no modo como se deram as interações culturais em tempos remotos, como nas novas formas de intercâmbio encontradas em nossa sociedade. Percebemos que desde os primórdios da humanidade o homem se ocupa em se locomover e delimitar novos espaços, e com a facilidade dos primeiros meios de transporte (animais), o contato do homem com outras formas de pensar, agir e interagir, foi facilitado.

A sociabilidade baseada no lugar é uma fonte importante de apoio e interação social, tanto nas sociedades agrícolas quanto na era industrial, pois essa sociabilidade era fundada não só em vizinhança como também em relações de trabalho. Porém ao longo da história da evolução humana, verificamos que artefatos tecnológicos possibilitaram uma dissociação entre a comunicação e a presença física, favorecendo um tipo de comunicação considerada recente se tratando da evolução das sociedades como um todo.

Algumas tecnologias modificaram nosso relacionamento com a linguagem. Dentre elas, podemos apontar a escrita como responsável por uma grande transformação no processo de comunicação e sociabilidade humana, pois criou condições de comunicação amplas, aproximando povoados, cidades, nações e até continentes.

“As sociedades da escrita utilizam uma ferramenta para armazenar a linguagem. Essa ferramenta ajuda as pessoas a transformar o contexto em texto, a separar o texto do contexto, conseqüentemente separar eles mesmos do contexto” (KERCKHOVE, 2003, p. 8), pois essa separação possibilita o isolamento do leitor. Assim, através da escrita, algumas formas lingüísticas podem ficar por séculos sem a presença de qualquer falante. Ela rompe fronteiras territoriais. Essa nova tecnologia então trouxe o afastamento do corpo nos processos comunicacionais, uma vez que não era mais

necessária a presença física para a efetivação da comunicação. Portanto, a escrita foi um marco no que denominamos hoje como comunicação mediada por ser uma das primeiras formas de separar a comunicação e conseqüentemente a sociabilidade da presença corporal.

Percorrendo pela história, sem desconsiderar outras formas também importantes de comunicação provenientes do advento da escrita e do alfabeto, podemos apontar um outro grande salto na comunicação e conseqüentemente na interação entre os indivíduos: o telefone. Este artefato potencializou uma forma de comunicação à distância, com a vantagem de obtenção de retorno instantâneo, uma vez que telefonar para alguém torna possível um retorno imediato que uma carta, por exemplo, não propiciaria. O telefone revelou afetações e sensorialidades totalmente novas para a época. Segundo Pampanelli (2004), a história do telefone nos mostra como uma materialidade influencia o corpo, e principalmente, trazem novos e diferentes sentidos culturais que, conseqüentemente são explicitados através de novas práticas culturais.

Avançando algumas décadas e chegando até a atualidade, uma nova forma de comunicação mediada surge: a internet. É importante ressaltar no entanto, que apesar da existência de outros meios que possibilitem uma forma de comunicação à distância, a internet possui algumas particularidades que a diferem de outros artefatos e que por vezes, tem atraído cada vez mais adeptos à sua forma de comunicação rápida, síncrona ou assíncrona e por vezes sem compromisso. Exemplificando, Kerckhove (1997, p. 246-247) argumenta que, “quando telefono de Toronto para Munique, transformo-me instantaneamente num homem cego com 7 mil quilômetros de comprimento. Quando uso a videoconferência, estou mais lá”. Outro ponto importante a ser considerado é que

o telefone, apesar de ser um meio recíproco e que também possibilita interação à distância, não fornece uma visão do que ocorre no conjunto da rede.

Para Turkle (1997), no ciberespaço tem-se a oportunidade de expressar os vários e talvez desconhecidos aspectos da personalidade, através dos MUDs (*Multi-User Dungeons*). No entanto, podemos verificar que, devido a possibilidade das pessoas se manterem anônimas na rede, que uma simples sala de bate-papo torna-se um espaço apto para exploração de potencialidades e expressões variadas.

Na realidade virtual, observa Moreno (1999, p. 52), “as rápidas trocas de identidade tornam-se um hábito, já que as pessoas envolvidas passam por vários ciclos através de diferentes personagens e até gêneros”. Assim, além de desafiar as fronteiras do tempo e do espaço, o corpo desmaterializado ajuda a ultrapassar outras barreiras no espaço digital.

Na internet há a prerrogativa de participação dos receptores, inclusive em coletividades desterritorializadas, e possui caráter interativo e multipolar (MORAES, 2001, 2005). Lemos (2002) complementa que, com o telefone, a interação limita-se à composição do número desejado através das teclas do aparelho, o que faz com que a relação entre o aparelho e o indivíduo seja puramente técnica, diferentemente do computador, onde pode-se não apenas falar com o outro, mas circular pela *web*.

A internet permite uma transmissão muito precisa, e coloca o controle nas mãos do utilizador. “A *net* não é invasora, ou é-o ainda menos que o telefone, pois não chama as pessoas. As pessoas que a chamam”, salienta Kerckhove (1997, p. 247), ou seja, as pessoas só são chamadas pela internet se assim desejarem, pois tem que estar conectadas para que isso ocorra. Assim, as novas tecnologias transformam as fronteiras do indivíduo.

A sociabilidade em espaço virtual⁶ é relativamente nova, se pensarmos na trajetória social humana, e algumas características deste ambiente, salientam como a internet vem transformando ainda mais o sentido de tempo e espaço na sociabilidade.

Desta modo, cada vez menos importa onde se está, mas como fazer fluir a informação para todos os lugares da maneira mais rápida possível. A própria configuração urbana contemporânea vai sendo determinada pelo imaginário cultural e conceitual do pós-moderno (PRYSTHON, 2005).

Isso não quer dizer, afirma Castells (2003, p. 106) “que a sociabilidade baseada em lugar não exista mais, pois as sociedades não evoluem rumo a um padrão uniforme de relações sociais”. Contudo, podemos afirmar que a evolução rumo às relações destituídas de obrigações territoriais e presenciais estão cada vez mais presentes em nossa sociedade e tendem a se expandirem ainda mais. O padrão de sociabilidade evolui rumo a um cerne de sociabilidade construído não somente em torno da família ou vizinhança, mas também em redes de laços seletivos segundo o interesse de cada um.

Todavia, a natureza imaterial do espaço virtual, e por conseqüência da presença virtual, não faz dessa interação algo sem valor de sentido ou de realidade. De acordo com Wertheim (1999, p. 169) “embora destituído de fisicalidade, o ciberespaço é um lugar real. Eu estou lá – seja qual for o significado dessa afirmação”. O que ocorre é que o ciberespaço cria condições para uma nova forma de sociabilidade, um pouco diferente da sociabilidade habitual caracterizada pela presença física, mas que por vezes, é carregada de emoções, pois é realizada por pessoas reais. Assim, virtual é o espaço, mas não a sociabilidade.

⁶ A literatura aponta uma diversidade de termos para caracterizar as interações em ambiente *on-line*. No entanto, para melhor desenvolvimento deste trabalho e evitar distorções, utilizamos a expressão ‘sociabilidade em espaço virtual’ por ser adequado ao sentido o qual se pretende atingir, reforçando que tal sociabilidade ocorre em espaço virtual, mas provém de pessoas reais.

Podemos identificar então uma visão caleidoscópica possibilitada pela modernidade, mais especificamente pelo ambiente virtual. Ao mesmo tempo em que se cultua uma localidade, se está em contato com o mundo todo, fortificando assim a globalidade. E a partir dessa idéia de localismo e globalismo, podemos pensar nas comunidades virtuais como potencializadoras desse processo, uma vez que as mesmas possibilitam tanto uma manutenção de uma cultura local, como a interação com culturas de locais diferentes, ou até mesmo países diferentes, alterando o sentido de tempo e o espaço na sociabilidade contemporânea.

IV - Interações *off-line* e *on-line*

As comunidades virtuais são reflexos da sociedade atual e principalmente de seus hábitos e costumes. Contudo, podemos aqui afirmar que, apesar das relações em ambiente presencial serem projetadas em ambiente virtual, algumas particularidades podem ser apontadas e ressaltadas no contexto virtual. Limitações nesta interação também são ressaltadas, e muitas vezes impossibilitam que as relações entre membros de comunidades virtuais se dêem de forma plena, tal qual observamos nas relações face-a-face. Desta forma, apresentamos neste capítulo, algumas características destas interações – presenciais e virtuais, evidenciando a participação ativa como fonte do sentimento de pertencimento, bem como as relações de cooperação e conflitos que são aspectos importantes na sociabilidade humana, em qualquer ambiente.

IV.1 - Presença e o sentimento de grupo nas interações mediadas

O entendimento do conceito “interação” é fundamental para os estudos relacionados à comunicação mediada, uma vez que a interatividade é característica presente nas relações sociais que podem se desenvolver nos ambientes virtuais, como as comunidades virtuais. Deste modo, a abordagem conceitual desse fenômeno complementa a discussão em torno da sociabilidade presente neste ambiente que emerge da *Web*.

Propomos inicialmente uma contextualização do conceito de interação, analisada brevemente sob a ótica de algumas áreas das ciências humanas e sociais, a fim de se

compreender como os outros saberes utilizam-se deste conceito, bem como que significado ele denota, para que a partir desta compreensão, possamos analisar tais manifestações agregadas ao ambiente *on-line*.

No campo da biologia, a interação entre componentes é muito presente, principalmente no que tange às explicações genéticas, porém destacam-se também estudos das interações intermoleculares na química, interação medicamentosa na farmacologia entre outros. Mas é nas áreas das ciências humanas e sociais, que encontramos parâmetros satisfatórios à análise proposta.

Na antropologia também se ocupa em tentar compreender este fenômeno, destacando a interação entre culturas na formação de civilizações. Apesar de analisarem a interação de forma bem específica, como podemos perceber, a interação é vista por diversos saberes como relações e influências mútuas entre fatores, e cada um deles pode vir a alterar o outro, ou mesmo a si próprio ou a relação entre eles.

Todavia, os conceitos de interação que se aproximam deste estudo são os abordados pela filosofia e pela sociologia. Na filosofia, apontam Primo e Cassol (2006), existem diversas abordagens sobre interação, que concentram-se na totalidade da experiência e na riqueza da natureza – pragmatismo. Esta ótica analisa a humanidade não como mera expectadora, separada da natureza, mas como um constante e criativo *interagente* com ela. O não reconhecimento dessa interação prejudicaria o pensar sobre a existência humana. E a sociologia aborda a interação enfatizando as relações sociais, além dos impactos nas normas sociais como regras e modelos imaginados de conduta, que influenciam as interações na sociedade.

Desta forma, é a partir da idéia de relações sociais, que analisaremos as interações ocorridas em comunidades virtuais, buscando apontar algumas características

específicas que serão descritas mais adiante, neste estudo. Por hora, nos restringiremos a verificar aspectos da interação humana em sua essência pura, e adiante, discorreremos sobre a interação em ambientes mediados por computadores, e em especial nas comunidades virtuais.

A interação humana, ou também denominada interação social, é basicamente definida como uma ação social, mutuamente orientada, de dois ou mais indivíduos em contato. Distingue-se da mera inter-estimulação pois envolve significados e expectativas em relação às ações de outras pessoas. Podemos dizer que a interação é a reciprocidade de ações sociais (LAKATOS e MARCONI, 1999)

Blumer (1969, p. 8) identifica duas formas de interação social que são denominadas respectivamente “interação não-simbólica” e “interação simbólica”. Tais formas de interação possuem algumas características opostas, embora em sua essência, são ambas parecidas. A primeira ocorre quando se reage diretamente à ação de um outro sem que se interprete tal ação. Isso pode ser analisado como puro reflexo. A segunda por sua vez, implica interpretação dos atos, isto é, há uma carga simbólica muito grande e a interação vem repleta de significados e de subjetividade. É a partir desta, que a abordagem do interacionismo simbólico surge no pensamento de Blumer. O interacionismo simbólico destaca que os seres humanos agem em relação ao mundo baseados no sentido que os mesmos conferem às coisas. Deste modo, este sentido é produzido através do processo de interação social. Assim, é impossível conceber a constituição do *self*⁷ fora da experiência social, apartada da interação entre indivíduos. Equiparando-se a esta visão sobre interação, Gahagan traz reflexões sobre o processo de interação e inclusive argumenta em sua obra sobre a visão de Blumer. Gahagan (1973,

⁷ “O *self* é algo distinto do organismo fisiológico de um indivíduo, que surge através do processo de atividades sociais, ou seja, através das relações com os outros [...]. É a fusão do ego e do alter, que constitui o *self*”. (MEAD, 1972, p. 164 *apud* SANTOS, 2002, p. 101).

p. 21) salienta que a conduta social é possibilitada pela comunicação, e reforça que “o homem como sistema social, tem suficientes pontos biológicos em comum com outras espécies”, porém sua interação com outros é um produto apenas de sua herança biológica. E a partir daí, evidencia-se a importância da comunicação na interação social, fator que difere dos demais tipos de interação abordados em outras áreas do conhecimento.

Em estudos não tão recentes como de Blumer e Gahagan, muitos dos conceitos e pensamentos abordados sobre interação social, não enfocam ou mesmo não fazem menção à interação mediada, onde os aparatos de comunicação eram bem restritos, diferentemente dos estudos contemporâneos, que evidenciam mais este processo até mesmo por contar com tecnologias de comunicação cada vez mais utilizadas pelos indivíduos. Apesar de sabermos da existência da interação mediada antes mesmo do advento da internet, as teorias mais antigas não enfatizam esta modalidade. No entanto, as teorias em torno da interação mediada vem se fortificando paulatinamente.

Embora a interação mediada por artefatos digitais possa apresentar particularidades em relação à interação face-a-face, ressalta Santos (2002, p. 102), “seu ponto de partida analítico ainda é a interação não-mediada”, ou seja, parte considerável dos problemas presentes na interação presencial é também encontrada na interação mediada.

Apesar de não focar especificamente os meios digitais de comunicação como a internet, Thompson se preocupa em entender o processo de interação. Porém, com essa análise, podemos embrenhar-nos na compreensão da interação mediada, percebendo que, apesar de ainda não desenvolver sua teoria enfocando as novas tecnologias digitais, o autor apresenta argumentos que podem ser aplicados à internet.

De acordo com seu pensamento, o desenvolvimento dos meios de comunicação afetou os padrões tradicionais de interação, e “as novas formas de interação que se estendem no espaço ou até mesmo no tempo, oferecem um leque de características que as diferenciam da interação presencial” (THOMPSON, 2002, p. 81). Assim, aponta três tipos de interações típicas das sociedades modernas (Quadro 1): A “interação face-a-face”; a “interação mediada” e a “quase-interação mediada”.

Quadro 1: Tipos de interação

Características interativas	Interação face-a-face	Interação mediada	Quase-interação mediada
Espaço-tempo	Contexto de co-presença; sistema referencial espaço-temporal comum	Separação dos contextos; disponibilidade estendida no tempo e no espaço	Separação dos contextos; disponibilidade estendida no tempo e no espaço
Presenças simbólicas	Multiplicidade simbólica	Limitação simbólica	Limitação simbólica
Orientação / característica	Orientada para receptores específicos / Dialógica	Orientada para receptores específicos / Dialógica	Orientada para número indefinido de receptores / Monológica

Fonte: Adaptado de Thompson (2002).

A interação face-a-face acontece num contexto que o autor denomina co-presença, isto é, os interagentes estão presentes e partilham um mesmo sistema referencial de espaço e tempo. Outra característica desta modalidade é a multiplicidade de deixas simbólicas para transmitir mensagens e também interpretar as que cada um recebe do outro. Desta forma, uma expressão facial ou corporal, pode complementar o diálogo ou até mesmo dar outro tom a uma palavra verbalizada.

No que se refere à interação mediada, são enfatizados na obra de Thompson artefatos como o telefone, cartas e outros do gênero. Sua característica principal é que se estendem no espaço e no tempo, possibilitando a comunicação em contextos espaciais ou temporais diferentes. Porém, este tipo de interação, priva os interagentes das deixas simbólicas disponíveis na co-presença. Assim, “ao estreitar o leque das deixas simbólicas, as interações mediadas fornecem aos participantes poucos dispositivos simbólicos para a redução da ambigüidade na comunicação” (THOMPSON, 2002, p. 79).

Por fim, a quase-interação mediada, que são caracterizadas pelas relações sociais estabelecidas pelos meios de comunicação de massa. Isso implica uma extensa disponibilidade de informação e conteúdo, mas ao mesmo tempo as deixas simbólicas podem ser restritas pois as próprias formas simbólicas são produzidas para um número indefinido de pessoas. Outro ponto que a diferencia das demais é que o fluxo da comunicação é predominantemente de sentido único, ou seja, do produtor para os receptores.

Evoluindo na linha teórica dos autores citados até o momento, temos mais recentemente um enfoque das tecnologias digitais de forma mais concisa, onde autores contemporâneos trazem uma abordagem mais focada nos meios digitais de comunicação, juntamente com a idéia de interação. É a partir dessa união da interação mediada, com as novas tecnologias digitais, em especial a internet, é que norteamos nossa análise neste estudo.

Quando falamos em interação mediada por computador, podemos apontar duas grandes linhas de pensamento, que tratam do fenômeno. A primeira enfatiza aspectos relacionados à capacidade da máquina, de suas interfaces, bem como sua capacidade de

processamento, ressaltando tais componentes técnicos como ponto principal na interação mediada. Deste modo, o que parece pretender nesta ótica, é enxergar a interação como limitada à utilização da máquina pelos seus usuários, ou seja, a interação sujeito-máquina.

Alguns autores ilustram esta abordagem, trazendo a tona seus argumentos. André Lemos resalta a interação técnica neste ambiente. Para ele, a interatividade nada mais é que uma nova forma de interação técnica, de característica eletrônico-digital, e delimita o estudo da interatividade como uma ação dialógica entre homem e técnica. Ressalta ainda que “tais interações entre o homem e os artefatos técnicos sempre estiveram presentes nas civilizações e atualmente as novas tecnologias criam processos baseados em manipulação de informações binárias” (LEMOS, 1997, p.1).

Outro autor que pode ser enquadrado nesta visão mais tecnicista sobre a interação mediada é Steuer. Citado por Primo e Cassol (2006, p. 3), Steuer define interatividade como “a extensão em que os usuários podem participar modificando a forma e o conteúdo do ambiente mediado em tempo real”. Essa interação em tempo real configura o mais alto valor, onde a ação do usuário instantaneamente altera o ambiente. O nível de interatividade por sua vez, varia de meio para meio e em relação a sua velocidade. Steuer aponta que a definição de interatividade é de grande importância para a pesquisa em interação homem-computador. Diante disso, cita três fatores que contribuem para a interatividade: **velocidade**: a taxa com que o *input*⁸ pode ser assimilado pelo ambiente mediado; **amplitude**: refere-se ao número de possibilidades de ação em cada momento; **mapeamento**: a habilidade do sistema em mapear seus controles em face das modificações no ambiente mediado de forma natural e previsível.

⁸ Entrada de dados ou informações.

Lippman se ocupou dos estudos da interação mediada e que esteve na fronteira entre o estudo focado no homem-máquina, e posteriormente apresenta argumentos que o transfere para uma visão mais social deste fenômeno. Esta seria uma segunda linha, a qual valoriza-se a comunicação contextualizada bem como o que ocorre entre os interagentes e a evolução dos relacionamentos.

Partindo deste princípio, autores que aderem a esta linha ressaltam que, embora não se deva desconsiderar a capacidade da máquina neste tipo de comunicação, o aspecto fundamental no que se refere à interação neste caso, é a comunicação entre sujeitos, isto é, o computador é apenas um artefato o qual os sujeitos utilizam para se comunicar e interagir. O mais importante aqui são as relações desenvolvidas por pessoas e a ênfase está na interação sujeito-sujeito. A máquina torna-se então o meio.

Lippman desvia seu interesse de investigação da máquina para as pessoas, e afirma que “em vez de trabalhar com a idéia de relacionamento entre homens e máquinas, considere pessoas com pessoas” (LIPPMAN, 1998 *apud* PRIMO e CASSOL, 2006, p. 5).

Berlo, citado por Primo e Cassol (2006), identifica que existe uma relação de interdependência na interação, onde cada agente depende do outro, ou seja, cada qual influencia o outro, mas alerta para a limitação em enxergar a interação apenas como ação e reação, isto é, as pessoas não funcionam da mesma forma e não se deve ter uma visão linear deste processo. Esta segunda visão, onde são valorizadas as interações entre homem-homem, irão interessar particularmente a este estudo e é a partir desta ótica, que nortearmos nossa análise.

A interação entre pessoa e pessoa, ou pessoas e pessoas, é aspecto fundamental para a formação de grupos sociais, afirmam Adler e Rodman (2003). Os autores, apesar

de focarem suas análises sobre interação em grupos presenciais, ressaltam a importância das relações entre pessoas e afirmam que “sem interação, uma aglomeração de pessoas não constitui um grupo [...] e a explosão das tecnologias de comunicação conduziu à criação de grupos virtuais – pessoas que interagem entre si sem se confrontarem face-a-face” (ADLER e RODMAN, 2003, p. 183). Deste modo, incluímos estes autores à discussão sobre comunicação mediada, e a importância da interação neste processo. Esta formação de grupos a partir da interação é fundamental para entendermos e analisarmos as relações criadas a partir das comunidades virtuais. Deste modo, conjuntamente com a apreciação da interação humana, podemos neste estudo relacionar tal fenômeno, ao sentimento de grupo, que é também percebido em várias comunidades virtuais conforme trabalhos recentes de autores e estudiosos da cibercultura.

Muitos autores tratam a interação sempre associada à formação de grupos, e é a partir dessa relação que trabalhamos o sentimento de grupo que por sua vez está diretamente ligado ao sentimento de pertencimento. Analisamos a noção de grupo a partir do pertencimento de indivíduos a uma coletividade identificada, com regras e objetivos definidos, mas o modo como cada indivíduo lida com o grupo é que constrói o pertencimento para com o mesmo. Um grupo coeso faz convergir para si indivíduos cujo interesse em comum segue esta linearidade: a realização de uma tarefa, de um evento, a formulação de uma lei, a resolução de um problema, entre outras coisas.

O caráter afetivo normalmente está presente na reciprocidade das relações desses grupos, pois se trata de interações entre indivíduos, porém, a afetividade não será o centro principal de atenção dos indivíduos diante da presença de um objetivo qualquer estabelecido. A noção de grupo nesta situação apresentada está fortemente ligada à

proximidade e à convivência face-a-face, contudo, isto não impede a manutenção de tais características, nas interações presentes na rede.

Partindo de tais pressupostos, podemos analisar a interrelação entre a necessidade de interação para formação de grupos, que por sua vez podem unir-se em uma comunidade. Desta forma, para uma comunidade, é a interação um dos principais aspectos que fazem desta comunidade um grupo coeso, e que apesar da existência de pontos divergentes, seguem para um mesmo caminho. Maffesoli (2006, p. 114), ilustra que “comunidade de idéias, preocupações impessoais, estabilidade da estrutura que supera as particularidades dos indivíduos, eis aí algumas características essenciais do grupo que se fundamenta, antes de tudo, no sentimento partilhado”. O indivíduo não existe isolado pois ele está ligado pela cultura, comunicação e lazer, a uma comunidade.

Os usos do tempo livre como forma de pertencimento são ainda outras formas de ver a sociabilidade contemporânea. Segundo Joffre Dumazedier (1974; 1994 *apud* OLIVEIRA, 2006) a questão do lazer e do tempo livre traz uma nova dimensão às noções de sentido, motivações e usos do tempo do homem ocidental contemporâneo. Os diferentes usos do tempo das pessoas parece ter haver com um equilíbrio entre obrigações e vontades numa dinâmica que tende a se tornar familiar, isto é, por mais que se anseie por novidades lúdicas no cotidiano contemporâneo, estas novidades tendem a ser absorvidas pelo próprio cotidiano.

As influências grupais também são apontadas como fruto dessas interações e principalmente do interesse de manter vínculos. A partir das interações interpessoais é possível perceber as trocas e os processos de construção dos conhecimentos. Essas influências, no entanto, só se dão a partir da confiança adquirida pelo grupo. Deste

modo, para que haja este sentimento de confiança, o grupo deve possuir um nível significativo de coesão, que por sua vez é reflexo das interações em seu interior.

Outra característica das relações interpessoais apontadas como de fundamental importância nas interações sociais dentro dos grupos são os processos de negociação. Primo e Cassol (2006, p. 8) explicam que esse processo tem início na constatação de que cada interagente é diferente, e deste modo, a negociação surge como um processo natural onde as partes tendem a buscar um consenso. Desta forma,

as resoluções desses processos de negociação vão definindo a relação. [...] Finalmente, nem sempre esses processos de negociação culminam para uma maior aproximação. Eles envolvem cooperação e competição, comunhão, diversidade e individualismo, integração e desintegração,

ou seja, características fundamentais para que se possa compreender o processo de cooperação e conflito existentes em todos os grupos, e que se torna característica existencial dos mesmos. A partir desta visão, podemos ratificar a importância desses aspectos para a existência da comunidade e dos laços que se formam em seu íntimo, uma vez que a cooperação e o conflito são marcantes ou mesmo importantes para a caminhada da comunidade rumo à coesão ou até mesmo a seu desaparecimento. Portanto, a sociabilidade e interação não possuem apenas aspectos que *a priori* trazem a harmonia do grupo, mas também elementos que trazem à tona uma gama de valores que são indispensáveis para a existência do grupo enquanto comunidade, como os da cooperação e dos conflitos, conforme analisaremos adiante.

IV.2 - Comunidades virtuais como microcosmos sociais: relações de cooperação e conflito.

Falar em cooperação e conflito, seja em comunidades virtuais, seja em quaisquer demais grupos sociais, implica uma série de exemplos que ilustram atitudes características de tais processos. Sugere-se em muitos estudos, que no ambiente virtual, assim como nos demais ambientes que possibilitem a interação humana, existe continuamente processos de conflito e também de cooperação. Claro que não se pode negar tal fato, porém, em muitos casos, podemos observar uma visão conservadora, que faz com que a cooperação e o conflito sejam vistos de forma totalmente divergente.

“Co-operar”, afirma Rifiotis (1995, p. 2) significa “operar conjuntamente, trabalhar coletivamente, em parceria”. Implica respeito mútuo, reciprocidade, trazendo equilíbrio às trocas, já conflito significa dizer que existe contradição. Teoricamente, todas as situações de conflito são antagônicas e perturbam a ação ou a tomada de decisão por parte da pessoa ou de grupos, e trata-se de um fenômeno subjetivo, muitas vezes inconsciente ou de difícil percepção. As situações de conflito podem ser fruto da concorrência de respostas incompatíveis, ou seja, um choque de motivos, ou informações desencontradas. Enquanto a cooperação é responsável pelo desenvolvimento do sentimento de pertencimento, promovendo o bem estar do grupo e um confortante sentimento de segurança enquanto ‘comunidade’, o conflito normalmente é analisado como processo que causa ocasionalmente afastamento e discórdia entre o grupo.

Krishnamurti, um analista de guerras e conflitos de cunho social, territorial entre outros, trata o conflito com uma visão que retrata bem seu conceito original. Para ele, “o conflito surge quando há contradição em nossa atividade, no nosso pensamento, no

nosso ser, por fora ou por dentro. O conflito para nós é uma luta”. Assim, ilustra o autor, se “você quer ser o capitão do time de *cricket*, mas existe alguém melhor que você. Você não gosta disso. Então você tem um conflito. Você quer algo, você não pode, e disso surge um conflito. [...] Se você consegue o que quer, então você luta para manter [...] e sempre existirá um conflito” (KRISHNAMURTI, 1994, p. 39-53).

Adler e Rodman analisam os estilos individuais de conflitos (Figura 2), e traçam um perfil de ações que retratam as características de cada sujeito, bem como suas características particulares. A partir desse padrão, eles refletem como os sujeitos interagem em seus grupos, tentando identificar suas atitudes no tocante aos conflitos.

	Tomada de decisão	Situações problemáticas	Resposta dos outros
Não-assertividade	Deixe os outros escolherem	Foge; cede	Desrespeito, culpa, raiva e frustração
Agressão direta	Escolhem pelos outros; eles sabem disso	Ataca diretamente	Defensiva, dolorosa e humilhada
Agressão passiva	Escolhem pelos outros; eles não sabem disso	Ataca disfarçadamente	Confusão, frustração, sentimentos de manipulação
Comunicação Indireta	Escolhem pelos outros; eles não sabem disso	Estratégico indireto	Obediência cega ou resistência
Assertividade	Escolhe para si mesmo	Confronto direto	Respeito mútuo

Figura 2: Estilos individuais de conflito.

Fonte: Adaptado de Adler e Rodman (2003).

Tajra (2002), também aborda em sua obra, esta dualidade, de forma a levar a cooperação e o conflito por caminhos opostos. Um ambiente cooperativo seria aquele formado por pessoas com escalas de valores comuns, sejam valores duráveis ou não, podendo ainda ser heterogêneo ou homogêneo. Contudo, os interesses, apesar de serem individuais, não perdem sua importância coletiva, e assim

os ambientes cooperativos proporcionam para os seus integrantes, sentimentos de segurança, liberdade individual, confiança mútua, liberdade de pensamento, respeito à dignidade. Caso ocorra a ruptura da escala comum de valores, esta relação entre as pessoas deixa de ser cooperativa, proporcionando situações conflituosas, desfavoráveis (TAJRA, 2002, p. 59).

No entanto, Piaget busca começar a aproximar tais conceitos, e afirma que quando existe uma relação entre o eu e o nós, o eu é substituído pelo nós, e assim as ações e operações tornam-se interações ou formas de cooperação.

A dimensão coletiva permite que as interações, se modifiquem umas às outras, em busca de uma ação coordenada, dando-se a cooperação. A cooperação é identificada como um processo em ação. Portanto, "cooperar na ação é operar em comum, isto é, ajustar por meio de novas operações (qualitativas ou métricas) de correspondência, reciprocidade ou complementaridade, as ações executadas por cada um dos parceiros". (PIAGET, 1973, p. 105).

Essa cooperação é responsável pela coordenação de pontos de vista diferentes, pelas operações de correspondência, reciprocidade ou complementaridade, e pela existência de regras autônomas de condutas fundamentadas de respeito mútuo. A cooperação supõe a autonomia dos indivíduos, ou seja, a liberdade de pensamento, a liberdade moral e é necessária para conduzir o indivíduo à objetividade, que supõe a coordenação das perspectivas, ao passo que, por si só, o eu permanece prisioneiro de sua perspectiva particular.

Assim, para que haja uma cooperação real, afirma Piaget (1973), são necessários a existência de uma escala comum de valores, a conservação dessa escala e por fim a reciprocidade na interação. Essas três condições de equilíbrio só acontecem em certos tipos de troca, ou seja, na cooperação. Suas condições não se viabilizam nas relações em que estejam presentes fatores de egocentrismo ou de coação, que podem ocasionalmente reverter-se em conflitos.

Neste sentido, Tönnies (1973) faz suas considerações acerca de fatores que podem desencadear cooperação ou não, no interior das comunidades. É nas esferas das vontades comuns ou particulares que podem nascer desigualdades reais no interior das comunidades, tanto pelas obrigações e pelos direitos amplos e restritos, como pela vontade própria da comunidade. No entanto,

elas podem estender-se somente até um determinado limite, pois além desse limite cessa a existência da comunidade enquanto unidade de diferenças: de um lado, porque a força do direito pessoal torna-se muito grande e, conseqüentemente, sua ligação com a forçado direito geral torna-se indiferente e sem valor; de outro lado, porque a força própria torna-se muito pequena e sua ligação, irreal e sem valor (TÖNNIES, 1973, p. 101)

Na maioria das relações sociais, verificamos vestígios de conflitos e também de cooperação. Alguns teóricos⁹ como Louis Wirth, MacIver e Charles Page, garantem que sem conflitos e sem cooperação, não há porque se pensar em comunidade. Assim, se os indivíduos não cooperassem entre si, não haveria sentido afirmar que existe compartilhamento, que é a base da comunidade.

⁹ Maiores informações podem ser encontradas na obra **Comunidade e sociedade: Leituras sobre problemas conceituais, metodológicos e de aplicação** (1973), onde tais autores expressam seus pensamentos em capítulos distintos do livro.

Não se pode negar que no sentido literal de ambas as palavras, os significados que denotam seguem direções opostas. Porém, estudos que se ocupam da análise da interatividade e sociabilidade nos grupos, apontam para uma direção diferente. Percebemos então, que ambos os processos podem sim causar união ou então desentendimentos a curto prazo, mas que com o passar do tempo, podem fazer com que o grupo seja mais coeso, e se fortaleça como uma comunidade. Primo (2005, p. 41) defende esta idéia afirmando que “cooperação e conflito não se opõe. Pode-se até sentenciar que interagir é, pelo contrário, estar em conflito”. Desta forma elucida que

nem a cooperação é sempre intencional e frutífera, nem tampouco o conflito é constantemente prejudicial e aniquilador. Conflito e cooperação, por não serem extremos opostos, separados por um vazio abismal, só podem ser de fato separados conceitualmente. Pergunta-se: a discórdia entre colegas em um debate no ICQ sobre hipertexto que constroem para uma disciplina é cooperação ou conflito? (PRIMO, 2005, p. 44).

Quando as pessoas interagem, não estão o tempo todo avaliando se estão cooperando ou não. Isso muitas vezes é um processo natural.

Quando uma pessoa envia um *e-mail* a seu colega fazendo críticas a um artigo que este está escrevendo – pedindo esclarecimentos e sugerindo modificações – ele inicia um processo de conflito de idéias, ao mesmo tempo que colabora com o aperfeiçoamento do texto (mesmo que discorde o parceiro e decida aprofundar a argumentação) (PRIMO, 2005, p. 67).

Kollock e Smith (1996) salientam que a tensão entre o indivíduo e a coletividade está na raiz do processo da cooperação, isto é, o que parece certo e conveniente para um, pode promover discórdia no grupo como um todo. Isso é denominado ‘dilema social’, que é verificado nos grupos de interações presenciais, mas que pode ser perfeitamente adaptado nas relações oriundas do ciberespaço.

Porém, não se pode supor que o conflito por si só produz a estrutura social, bem como sua coesão. De acordo com Simmel (1967), o conflito é uma das formas mais vividas de interação, já que não pode ser conduzido apenas por uma só pessoa. Todavia, “apenas em cooperação com forças de unificação é que o grupo se apresenta como algo concreto, como uma unidade viva” (PRIMO, 2005, p. 41).

Deste modo, sugere Primo (2005), no que se refere aos processos de cooperação e conflito, devemos adotar uma visão desencantada da cooperação, enxergando-a como um laborioso processo de interação a partir das diferenças (conflito). Os embates a partir do contraditório não necessariamente significam obstáculos à cooperação, nem tampouco são desequilíbrios, mas sim a própria concisão que move tais processos.

A sociedade funda-se exatamente nessas diferenças, tanto quanto nas suas semelhanças. “Se todas as pessoas fossem exatamente iguais, simplesmente iguais, suas relações sociais talvez fossem tão limitadas quanto as das formigas ou abelhas” (TÖNNIES, 1973, p. 120). Baseando-se nestes pressupostos, observamos que em todas as formas de interação e sociabilidade, a cooperação e o conflito são a base da coesão no grupo, uma vez que todos eles envolvem relações nas quais as diferenças se complementam, e sempre ocorrem as compensações. Deste modo, realizamos uma pesquisa de campo em uma comunidade virtual de turismo, objetivando ilustrar nossa discussão sobre a sociabilidade ocorrida nas comunidades virtuais, bem como as particularidades deste fenômeno.

IV.3 - A comunidade virtual de turismo: pé na estrada 'Mochileiros'

O universo das comunidades virtuais não pode ser jamais descrito de forma retilínea, e muito menos podemos traçar um perfil de características e padrões de interação para todas, de forma harmônica. Sabemos que assim como nas comunidades 'tradicionais', as comunidades virtuais possuem diferenças que circundam em torno das ideologias, crenças, atitudes, e vontades, que são ainda mais reforçados neste ambiente, onde as pessoas podem escolher a qual comunidade virtual 'pertencer'. Mas ao mesmo tempo, também trazem características similares, como as relações sociais, de cooperação e também de conflitos.

Diante da pesquisa em vários trabalhos, dentre artigos científicos e livros inerentes ao tema aqui desenvolvido, apontamos algumas categorias que foram previamente definidas a fim de se discutir e compreender alguns importantes aspectos da sociabilidade ocorrida no íntimo da comunidade pesquisada. Como dito anteriormente, buscamos analisar a interação/comunicação ocorrida nesta comunidade virtual, evidenciando aspectos característicos da sociabilidade como sentimento de pertencimento, cooperação e conflitos, discutindo as implicações desses processos na interação em ambiente *on-line*.

Para tanto, foram escolhidas como forma de obtenção de dados, a observação¹⁰ das interações entre os membros nos fóruns de discussão, e como forma de

¹⁰ A observação do debate entre os usuários da comunidade se estendeu entre os meses de janeiro a dezembro de 2006, totalizando 12 meses de acompanhamento. Essa observação foi realizada de forma oculta (APOLINÁRIO, 2006), sem participação direta da pesquisadora, a fim de não interferir no andamento normal das interações, bem como não inibir os participantes de quaisquer reações que pudessem caracterizar as variáveis observadas. Seguindo os parâmetros de Apolinário, podemos classificar o método como uma observação "não-participante", onde "o pesquisador não interage com os sujeitos observados. [...] O pesquisador pode estar totalmente oculto e os sujeitos ignorarem a observação – neste caso denominada oculta ou não-obtrusiva" (APOLINÁRIO, 2006, p. 135). Devido à escolha desta modalidade, optamos por preservar a identidade dos membros nos trechos das postagens retiradas do fórum de debate.

complemento e aprofundamento de algumas questões, foram realizadas entrevistas em profundidade¹¹, sincrônicas objetivando indagar diretamente aos membros das comunidades sobre alguns aspectos mais subjetivos do tema.

Apesar de sabermos que tais aspectos podem ser mais ou menos intensos, dependendo e variando de acordo com o grupo, nos basearemos nestes principais pontos colhidos para analisarmos a sociabilidade e interação na comunidade virtual de turismo, no que se refere ao enfoque proposto.

Vale esclarecer que, para preservarmos os participantes da comunidade pesquisada, nos trechos colhidos nos fóruns de debates, os nomes que aparecem são fictícios. Contudo, destacamos que a integridade dos diálogos no que se refere à linguagem utilizada foi preservada.

Embora tenhamos discutido anteriormente, que a separação conceitual dos termos cooperação e conflito, não necessariamente é sinônimo de um antagonismo na prática, a interação nestas comunidades tomam caminhos que podem vir a resultar em discussões benéficas ou não. Deste mesmo modo, também detectamos muitos aspectos que servem como ‘facilitadores’ da cooperação entre os membros.

Um dos primeiros aspectos observados na comunidade, foi a ampla **contribuição com informações solicitadas** entre os membros. Verificamos que a grande maioria das solicitações de ajuda foram atendidas prontamente. Essa contribuição facilita a interação no grupo, e deste modo, a percepção dos membros de que a cultura de ‘cooperar’ está

¹¹ As entrevistas foram marcadas previamente com os membros que concordaram em nos fornecer dados para que pudéssemos nos embasar para esta discussão. O instrumento utilizado foi o programa de mensagens instantâneas MSN. As entrevistas foram realizadas no período de dezembro/2006 à janeiro/2007. A comunidade possui cerca de 200 membros, sendo que 31 membros são considerados “ativos” (que possuem frequência de participação mínima de uma postagem mensal). Desses 31 membros, 15 concederam entrevistas em profundidade para esta pesquisa.

presente, faz com o que o grupo sinta-se coeso, e responda rapidamente aos anseios dos demais. Ilustramos a seguir alguns exemplos:

Lucas fala:

(12/01/2006)

Bom dia, pessoal!

Seguinte, em Julho passarei uma semana em Boston (num curso) e depois quero aproveitar para ficar mais uma semana em NY para conhecer as coisas por lá. Já andei pesquisando e achei 2 situações:

- ficar em NY direto - ficar em New Jersey e ir para NY Pelo preço do albergue compensa NJ. Mas e no demais? Essa ida e volta de NJ compensa?

Marcos responde:

(12/01/2006)

Fiquei 1 semana em NY, no albergue BIG APPLE (aprox. U\$ 35 dia e aceitava cartão de crédito - informações ref. Maio/05)...

Este albergue fica encostado (50 metros) da Times Square. Os quartos são para 4 pessoas.

Fiz um site com o relato completo da viagem

[...]

No trecho adiante, mais de uma pessoa sente-se envolvido no diálogo enriquecendo a interação. Isso faz com que o assunto se torne ainda mais interessante para outros membros, causando maior interesse em manter o diálogo. Assim, quanto mais as pessoas se disponibilizaram a cooperar com informações, mais a interação se fortaleceu. O assunto conseqüentemente se estendeu e os membros puderam manter contato por um maior período. Se tratando de uma comunidade de turismo, a precisão das informações passadas e o foco de interesse ter sido mantido, acabaram por motivar ainda mais a continuação da discussão.

Ricardo fala:

(06/03/2006)

Vou passar 17 dias no Nordeste, partindo de Natal, indo até Maceió, ou onde der. Vamos eu e minha esposa. Quem conhece, pode me mandar algumas dicas?

Leandro responde:

(06/03/2006)

Ricardo, quando chegar em João Pessoa-PB (cidade onde moro) não deixe de visitar o pôr-do-sol da Praia do Jacaré, a ponta do Seixas (ponto mais oriental das Américas), a ilha de Areia Vermelha (a 10 minutos do continente), dar um passeio de buggy nas lindíssimas praias do Litoral Sul (Tabatinga, Coqueirinho, Tambaba - esta última sendo praia de naturismo - locais muito bonitos pra tirar foto), e à noite comer uma tapioca [...]

Carlos fala:

(07/03/2006)

ahhhh macaxeira rs.

Entaum...tô planejando ir pro Nordeste nas férias tb. Alguém sabe me dizer por alto quanto se gasta pra conhecer as cidades principais tipo Recife e Salvador, vindo do sul de buão e alojamento em albergue?

Ricardo responde:

(07/03/2006)

Carlos, porque vc não aproveita a promoção da gol? Entra lá no site e veja como funciona. Vale muito a pena, de avião tá saindo mais barato que de ônibus.

Essa cooperação com informações solicitadas solidifica a sociabilidade no grupo, uma vez que seus membros têm a percepção de que podem contar uns com os outros. Isso foi ainda mais reforçado nas entrevistas onde se salientou que tais informações *na maioria das vezes, são boas, pois vêm de pessoas que já utilizaram estas mesmas informações em benefício próprio* (PATRÍCIA). Assim, afirma um dos membros, *as pessoas são em geral muito cooperativas. Noto que há um grupo de pessoas que participam com mais frequência, no qual eu me incluo, e, no geral, vem delas a maior parte das respostas* (CARLA).

As *informações claras e precisas* sobre o tópico abordado também são de fundamental importância para a manutenção da harmonia entre o grupo, e também da continuidade da cooperação entre os participantes. De acordo com estudos anteriores, para que a comunicação aconteça de forma a facilitar a interação e a cooperação, é

preciso que se tome muito cuidado com a redação das mensagens enviadas e também com a precisão das informações.

No caso do segmento da comunidade observada, isso se torna imprescindível, uma vez que os membros de modo geral, são também turistas ou potenciais turistas, e necessitam dessas informações para que sua viagem seja bem sucedida. Um equívoco de interpretação pode ocasionar desgaste na viagem, que refletirá em maiores gastos e principalmente demais transtornos que podem transformar a experiência em algo totalmente frustrante e desagradável.

Percebemos nesta comunidade um alto nível nas especificações solicitadas. De modo geral, os participantes são bem detalhistas em suas informações, conforme demonstrado a seguir:

Robson Fala:

(11/04/2006)

Eu e um grupo de amigos estamos pensando em passar o feriado de Tiradentes em Paraty, e ficaria grato por toda e qualquer dica de hospedagem. Estamos procurando por algo próx. ao centro histórico e preferencialmente de baixo custo, mais todas as dicas serão muito bem vindas...

Um Forte Abraço para a Galera Mochileira

Elias responde:

(11/04/2006)

Paraty tem mais de setenta pousadas; se puder, opte pelas que ficam no Centro Histórico para entrar no clima colonial. Dentre elas estão:

Pousada Pardieiro, do ator Paulo Autran (que raramente tem aparecido por lá) e não aceita hóspedes com menos de 15 anos de idade. Fica na Rua do Comércio, 74, tel.: 3371-1370; diárias de R\$ 145 a R\$ 280.

Mais antiga e um pouco menos luxuosa a Pousada Coxixo, de Maria Della Costa (que, ela sim, cuida de perto), tem 33 apartamentos, com diárias de R\$ 120 (baixa temporada) a R\$ 180 (alta). Rua do Comércio, 362, tel.: 3371-1568.

A Pousada do Sandy, no Largo do Rosário, 1, tel.: 3371-2100 e 0800-232100, é mais aconchegante ao vivo do que nos comerciais de cinema (seu proprietário é, também, dono da Paris Filmes). Diárias de R\$ 135 a R\$ 270 na baixa estação e de R\$ 175 a R\$ 310 na alta.

Também num casarão preservado do século 18, a Pousada do Ouro fica na Rua Dr. Pereira, 145, tel.: 3371-1311, com diárias a R\$ 132. [...]

Patrícia fala:

(09/05/2006)

Galera,

Estou indo pra Brasília no finalzinho do mês de junho e gostaria de saber se tem alguém do grupo que conheça/more na cidade e possa me dar umas dica. [...], agradeço que me passem as informações também.

Alexandro responde:

(09/05/2006)

O melhor do Cerrado é a Chapada dos Veadeiros, mas fica há umas 3 horas de carro de Brasília, lá além do parque nacional, existem cerca de 300 cachoeiras!!! Na Vila de São Jorge, entrada do parque, existem pousadas, campings,... Mas se você não tiver condições de ir, sugiro, conhecer:

- Cachoeira do ITIquirá em FORMOSA (70 KM + 30 KM para a cachoeira) é muito show, e ainda tem uma trilha de 2 horas que dá acesso à cabeceira, show! - Pontão do Lago sul, é uma área de Lazer, legal para tomar um açaí e ver gente bonita...
 - Visitar a Ermida Dom Bosco _ Bonita vista de BSB.
 - Jardim BOTânico de BSB _ Legalzinho, tem um mirante.
 - Torre de TV, o mais famoso ponto turístico de BSB.
 - Parque da Cidade _ legal para dar uma caminhada...
 - Fora o turismo cívico _ palácios, monumentos,...
- Era isso, Espero ter ajudado...

Quando inquiridos de forma direta nas entrevistas sobre qualidade das informações trocadas pelo grupo, os membros da comunidade virtual demonstram confiança nas informações passadas. Isso é um indício forte de que a colaboração está presente neste contexto, e também que pode refletir positivamente no que se refere ao estímulo dos demais em cooperar:

na maioria das vezes são experiências vivenciadas¹² pelos membros dessa comunidade [...] são verdadeiras [...]Não são como um site próprio pra isso, como sites de turismo etc, mas entendemos porque foram vivenciadas por estes, e provável que tb já tenhamos vivenciado algo parecido, (em hotéis, ou algo assim) então nos são bastante claras, e quando a mesma não foi compreendida, pedimos nova explicação (MARCELO).

¹² A questão da experiência vivenciada foi amplamente discutida em uma pesquisa de doutorado (ABREU, 2006), onde comprovou-se que as informações trocadas em comunidades virtuais de turismo servem como base para decisões no tocante à consumo de produtos e serviços turísticos, e são consideradas mais confiáveis do que as repassadas por agências do ramo, uma vez que as agências por vezes conduzem as informações de acordo com seus interesses. Já as informações trocadas nas comunidades por seus membros não possuem fins mercadológicos, e são classificadas como “informações qualificadas”, justamente por serem fruto de experiências vivenciadas.

Um ponto interessante a ser destacado sobre este aspecto é que de forma geral a qualidade das informações foi considerada boa. Porém, muitas vezes ocorre falta de consenso nas respostas devido à diversidade de culturas, de interesses, etc. Vocabulários e dialetos típicos de cada região por exemplo, são muito utilizados nestas interações uma vez que a comunidade é formada por pessoas de todo o país. A falta de experiência em viagens também foi apontada pelos entrevistados como possível influenciador na qualidade ou clareza das informações:

ao se questionar sobre qual companhia aérea oferece o melhor serviço, uma pessoa que viajou pouco de avião irá dar uma resposta tendenciosa, sem muita base para comparação. A resposta é válida, sim, mas não necessariamente precisa. Outro exemplo: se uma pessoa fez apenas um cruzeiro na vida, ao ser questionado sobre qual o melhor navio de cruzeiro, provavelmente responderá que o melhor é o que ele foi (WESLEY).

Mas isto não afeta a confiabilidade das informações, e os membros acabam por se entender.

Quanto mais organizada for uma pessoa no planejamento de sua própria viagem, mais precisa será a informação que ela oferece aos outros membros. Pode acontecer entretanto, de alguém indicar, por exemplo, um restaurante X que fica ao lado da loja Y, sem nem saber o nome. Mas a gente acaba entendendo (CARLA).

Outro aspecto observado, que colaboram com a manutenção das comunidades virtuais são as **informações dadas espontaneamente**. Esse tipo de postura garante que o processo de interação no grupo, não seja realizado apenas de forma a atender solicitações dos membros, mas também a visão de que tais informações espontâneas, também colaboram com os demais. Essa constância de informações oferecidas, detectada nesta comunidade virtual, é ainda mais importante no processo de

sociabilidade neste segmento, uma vez que uma das principais metas dos participantes é justamente essa troca de informações turísticas.

Cláudio fala:

(20/03/2006)

É com muita satisfação que participo desse grupo. Moro em Curitiba e temos por aqui grandes opções para os trilheiros. Neste feriado faremos uma caminhada noturna entre a Vila de Marujá (Ilha do Cardoso-SP) e a Vila de Superagüi (Ilha de Superagüi-PR). Espero poder contribuir com dicas para todos que quiserem se aventurar por essas bandas.

João fala:

(27/03/2006)

Conheça um site novo <http://br.geocities.com/intercambionacional/index.htm>
é um site de intercâmbio somente pelo Brasil vale a pena conferir!!!

Gustavo fala;

(11/05/2006)

Essa dica serve para todo mundo..... !!!

Em Janeiro é a época das Chuvas no hemisfério Sul...!! Veja certinho pois existe um período em janeiro que Machu Pichu fica FECHADO...!!!. Para preservação da trilha... imagina você chegar lá e não poder fazer a trilha inca.. nuss eu iria ficar muito revoltado!

[...]

Mais adiante, a informação postada ao grupo teve uma característica particular, que diferentemente das demais que focam basicamente informações sobre destinos e serviços turísticos, esta mensagem enfoca a interação entre as pessoas nas próprias localidades as quais os potenciais turistas podem vir a visitar. É interessante que, além da comunidade ter seu foco em questões ligadas a destinos e serviços turísticos, seus membros também mostram-se preocupados com questões de diversidade cultural, bem como de sociabilidade entre turistas e nativos.

Gustavo fala:

(12/05/2006)

Ser novato ou não pessoal... quando se vai viajar a experiência de outras viagens é importante?? [...] existem coisas que são bem mais importantes... tipo.. ser sociável... gostar do lugar que está indo... preservar o local.. fazer amigos.. ser solidário... saber falar um pouco da língua local.. saber contar sobre a sua cultura e o seu país.... ser educado... acho que essas coisas... indiferente de você ter viajado o mundo todo ou não.... são experiências que contam e muito!!!!!! [...]

A *percepção da continuidade do grupo*, também é apontada como aspecto fundamental para a manutenção da cooperação entre seus membros. Baseando-se em algumas observações de estudos¹³ em comunidades virtuais, observamos que se a interação entre os membros do grupo não tiver uma constância, e se estes mesmo membros não sentirem essa continuidade, pode não ser útil cooperar. Isso pode ser percebido pelo grupo, por exemplo, analisando se as mensagens postadas mantêm uma média, ou se com o passar do tempo, o volume de mensagem decai significativamente e de forma progressiva. A manifestação pública de prazer em fazer parte do grupo, também pode caracterizar este pertencimento.

Jeferson fala:

(25/10/2006)

Bom dia aventureiros.

Vou começar a planejar uma viagem para o Equador. [...] gostaria de saber se alguém já foi e/ou tem alguma dica...:o) Vamos manter contato ao longo do meu planejamento!!! [...]

Obs: só pra constar: eu amo este grupo...:o) (Grifo nosso)

Lucio fala:

(08/05/2006)

Galera estou fazendo um trabalho sobre mochileiros, gostaria de saber histórias, e gostaria que respondessem umas perguntas, que está afim entre em contato. É uma revista um trabalho de faculdade. Grato

¹³ Estudo desenvolvido por Robert Axelrod em 1997. Título da obra: *The complexity of cooperation: agent-based models of competition and collaboration*. Princeton: Princeton University Press, 1997.

Antônio responde:
(09/05/2006)

Puxa, mas ia ser tão legal poder ler as respostas dos outros mochileiros...

Essa frase final nos faz identificar um aspecto de percepção de continuidade do grupo, isso pode ser confirmado a partir da visão de que quando um grupo exprime interesse no que está acontecendo com os demais membros, suas opiniões e atitudes, pode significar dizer, que os indivíduos ali inseridos, têm em mente que esta comunidade é concreta e contínua. Isso pode fazer com que os membros sintam-se motivados à colaborar e participar mais ativamente das questões relativas à comunidade a qual pertencem.

Essa percepção de continuidade também ficou evidente entre os entrevistados, que foram unânimes em responder que constantemente vêm movimentos no sentido de viabilizar essa continuidade. Alguns trechos elucidam claramente esta percepção:

considerando que a comunidade está ativa há mais de 2 anos e sem dar sinais de enfraquecimento, acredito que haja um desejo de continuidade, sim (CARLA).

Creio que se criam grupos como uma família e esta tenta prosperar. [...] esta família apesar de eventuais conflitos ou longos períodos de ausência, procura sempre a manutenção deste relacionamento (JORGE).

Nós precisamos destas informações, no caso da comunidade os participantes são aventureiros, e aventura sem informação normalmente é enrascada, tem gente que pára de viajar, mas tem tb os que iniciam. É uma necessidade, isso fará com que sempre haja essas comunidades (MARCELO).

Entendo que exista um desejo de continuidade no sentido que é comum vermos algumas pessoas que sempre participam das enquetes, ou até mesmo as propõe. Estas pessoas são importantes porque indicam que levam os assuntos a sério, e pretendem fazer dela um canal verdadeiro de busca e obtenção de informações (WESLEY).

Ainda acompanhando sobre a continuidade, detectamos nas afirmações das entrevistas, a potencialidade das comunidades virtuais em proporcionar o cosmopolitismo virtual, citado anteriormente em nosso debate. A partir da visão de que essas pessoas transitam por várias comunidades virtuais, podemos comprovar essa possibilidade:

Vejo isso não só nessa comunidade, como em todas as que participo. (Grifo nosso) Para um viajante freqüente, como é o caso da maior parte dos integrantes, é importante receber informações dos outros e também passar as suas, falar das viagens que já fez e contribuir de alguma forma para a manutenção da comunidade que lhe permite estar virtualmente conectado a um tipo muito específico de pessoas que, no mundo real, a gente só encontra quando viaja. [...] Desta forma, estando conectado a uma comunidade virtual, posso prolongar o prazer de estar em contato com estas pessoas que têm o mesmo costume de viajar, geralmente da mesma forma (mochilão), tendo também os mesmos interesses (PATRÍCIA).

Quando questionada sobre a crença de que um dia o grupo poderia terminar, a entrevistada é taxativa: *acho praticamente impossível* (PATRÍCIA). Os demais participantes também demonstraram não acreditar no possível término das comunidades, e além dos argumentos em comum como crença na união dos membros por interesses similares entre outros, destacamos a observação de um membro: *o assunto é inesgotável e os participastes acabam sendo substituídos* (JORGE). Podemos analisar esta ponderação de forma a acreditar que por mais que as comunidades virtuais sejam criadas por interesses em comum dos participantes, alguns podem se desvincular dela, mas seu próprio foco de interesse fará com que a comunidade possa perpetuar.

Essa percepção de continuidade, também auxilia na cooperação no sentido de manter a reputação dos membros. Uma vez que as pessoas detectam isso, elas buscam promover cooperação como forma de manter uma boa imagem perante os demais, reforçando sua identidade no grupo, e conseqüentemente aumentando a sensação de

Júnior responde:

(10/03/2006)

cara,
boa viagem e não esqueça de mandar notícias e fotos como um bom relatório de viagem... hehehe ...esta também é uma viagem dos meus sonhos.
sucesso e muitas felicidades...

Quando há informações de conterrâneos, os laços se reforçam, ocasionando maior sentimento de grupo, e pertencimento. Embora saibamos que a territorialidade não é fator de suma importância na existência de uma comunidade virtual, neste contexto, percebemos que a identificação com o território, de alguma maneira é fator responsável por maior ênfase em atitudes cooperativas.

Isabele fala:

(18/04/2006)

E aí, galera!! Td blz?
[...] Sou de Minas Gerais, e aki existe muita coisa legal pra se conhecer. Espero poder compartilhar de suas aventuras, viagens e opiniões [...] e tudo mais...

Maira responde:

(18/04/2006)

Aproveita a deixa da Isabele pra também pra me apresentar. Sou outra mineira novata no grupo e uma mineira entusiasta! Conheço lugares muito bacanas e espero poder contribuir com dicas e experiências de viagens! Então é isso galera!
Abraços

Wagner responde:

(19/04/2006)

E ai gente de nossa boa Terrinha de BEOZONTE...tbm vivo nesta bela capitar...
sejam bem-vindas!!!!!!!!!!!!

Isabele finaliza:

(19/04/2006)

[...] td bem? Legal ter tantos conterrâneos assim no grupo.... sinto-me literalmente em casa....rsr Eu sou do interior [...] taí uma ótima oportunidade pra conhecer...O convite tá feito... Bjinhos (Grifo nosso)

Com finalidade de maior aprofundamento sobre questões relacionadas ao pertencimento, enfatizamos alguns pontos nas perguntas das entrevistas. Neste sentido obtivemos respostas bem compatíveis com o que realmente significa sentir-se parte do todo. A maioria dos membros relatou o que significa para eles pertencer a uma comunidade, ou seja, fazer parte dela:

Significa ampliar meus horizontes em relação ao meu hobby, que é viajar. É interessante e proveitoso poder trocar idéias com pessoas que, de outra forma, não seriam parte do meu círculo social (CARLA).

Apoio, elogios ou o reconhecimento, mesmo que este venha apenas na confirmação de minhas opiniões. quando se trata de um assunto que o pessoal mete eu adoro falar. É um prato cheio (JORGE)

Quando lanço uma pergunta e demais integrantes participam. [...] Significa que algo que eu disse teve importância e interesse para alguém (LEILA).

Em alguns momentos, ocorre a exteriorização dos laços sociais, inicialmente traçados na comunidade virtual, mas que pelo interesse em comum pelo tópico, partem para o convívio em ambiente presencial. Isso se dá principalmente devido às comunidades virtuais serem formadas unicamente pela vontade de participação dos membros, ou seja, não se está inserido na comunidade virtual por questões geográficas, ou de trabalho, mas sim exclusivamente por vontade do indivíduo de permanecer ali.

Como podemos perceber, esta transferência de convívio do ambiente virtual para o ambiente presencial pode ser detectado em vários diálogos, como comprovação do fortalecimento dos laços sociais de membros do grupo. Isso é ilustrado em algumas passagens a seguir:

Patrícia fala:

(20/04/2006)

Galera,

Estive lá uma vez (Pedra da gávea) no ano retrasado, mas não me lembro exatamente dos detalhes da trilha, apenas dela como um todo. Tem alguém aí que conheça e possa me dar umas dicas ou até uma descrição ponto a ponto, só pra me dar mais segurança? Obrigada,

Nelson responde:

(20/04/2006)

Se vc quiser, eu vou contigo. acho foda e vou sempre que posso. alias, se vc quiser ir sozinha seilá, use o google que vc acha. acho que rola um site da riotur ou da floresta da tijuca mesmo que ensina certinho (Grifo nosso)

Patrícia finaliza:

(20/04/2006)

Eu tentei via google, mas não tive sucesso, não achei nada que prestasse. Eu estava pensando em fazer esse findi, [...] Me manda teu telefone, por favor, pra eu tentar falar contigo e pegar as dicas, ou pra gente combinar de subir junto. Beijos. (Grifo nosso)

Outro exemplo, mas agora ampliando a rede de relacionamento.

Caio fala:

(12/06/2006)

E ai amigos como estão todos, putz faz o maior tempão que não falo com muitos de vocês aqui, a vida ta corrida demais, bem estou aqui para fazer um convite para vocês, eu juntamente com um chegado do orkut (claro que tinha que ser mais uma vez um grupo desconhecido para ser melhor ainda rsrsr) [...], será que algum mochileiro aqui anima se juntar a nos? Qualquer coisa entrem em contato, e aproveitem para falar da vida ahuaahuau. Abraçao galera... (Grifo nosso)

Abordados diretamente sobre a possibilidade de estender laços de amizades além das fronteiras da comunidade virtual, a grande maioria crê que isso é possível como elucidado neste trecho: *acho que existe a possibilidade sim, principalmente quando se tem alguma afinidade. Não vejo o porquê de não continuar se realmente valer a pena* (LEILA), e alguns afirmam que isso é de praxe.

Quanto ao desenvolvimento de laços sociais entre os membros, investigamos a possibilidade de criar laços de amizade com alguns membros da comunidade. Apesar das localidades de origem serem distintas, a maioria parece desconsiderar tais barreiras.

Sim, perfeitamente, pois a pessoa, no ato de dar e receber ajuda e dicas, além de dividir suas experiências de viagem com os outros, já está criando esse laço. Combinam-se programas, combinam-se viagens, os laços vão-se estreitando naturalmente entre pessoas com interesses comuns (PATRÍCIA).

Acompanhamos pelas interações nas comunidades que, no decorrer do ano os laços sociais com alguns membros se reforçam ainda mais. No trecho a seguir, podemos detectar indícios de laços sociais mais estáveis, uma vez que o membro demonstra conhecer os anseios de viagem e demais informações sobre o outro, que não foram postadas nas mensagens das comunidades, isto é, em princípio pode-se pensar numa interação fora da comunidade, por *e-mail* particular, ou até mesmo presencial.

Ricardo fala:
(05/10/2006)

Só vc mesmo.

Quer dizer que finalmente vai pro Peru? (Grifo nosso)

Parabéns. Quase fui esse ano, mas a viagem teve que ser adiada. [...]

Por fim, ainda abordando questões inerentes ao pertencimento, e discutindo sobre como a receptividade de novos membros é vista pela comunidade, ressaltamos a análise de um membro: *muito boa, pois é o que alimenta o grupo* (JORGE).

Aprofundando um pouco no que se refere aos laços sociais, revelamos ainda uma outra característica da sociabilidade e interação nas comunidades virtuais, que são as *influências grupais*. Essa influência em ambiente *on-line* foi inicialmente desacreditada por muitos teóricos da cibercultura, que argumentavam que por ser um ambiente livre e de certa maneira anônimo, as pessoas lançam muitas informações

infundadas. Deste modo, a confiança nas informações trocadas na rede seria baixa. No entanto, também pudemos observar que na comunidade virtual analisada, tais informações são sim responsáveis por enormes influências entre os membros.

Celso fala:

(04/01/2006)

O Carnaval de Laguna é o único (que conheço) feito totalmente pelo povo. Não precisa de trio elétrico (mas tem, e da Bahia), nem de escola de samba, muito menos de conjunto musical. Carros se transformam em trios elétricos [...], Em Laguna você escolhe a música que quer ouvir (axé, rock, forró, vanerão, ...) e com quem quer dançar (todos dançam com todos). [...] Em Laguna você conhece gente de todo Brasil [...] Em Laguna você faz sexo com centenas de pessoas. Basta um olhar insinuante, um toque de pele, uma dança sensual, no máximo um beijo roubado, e você volta para casa com a sensação de que satisfiz seus instintos com todas aquelas "deusas" sem a menor culpa [...]

Ednaldo responde:

(18/01/2006)

Cara...justamente...uns amigos meus por coincidencia vao alugar um ap em laguna...e decidi q pra la q vou! (Grifo nosso)

Apesar de termos observado o desenvolvimento do sentimento de ‘pertencer’, bem como de laços sociais, isso é revigorado em trechos das falas de entrevistados. Quando a pergunta ‘você se sente parte do seu grupo (da sua comunidade virtual)?’ foi lançada, uma entrevistada responde de forma incontestável: *totalmente*. Os demais entrevistados também seguiram a mesma linha.

Posteriormente à essa indagação, buscamos aprofundar um pouco mais nesta questão, uma vez que acreditamos que este sentimento é fundamental na sociabilidade humana, em qualquer ambiente, e como se trata de uma pesquisa qualitativa, sabemos da importância de se analisar tais argumentos. Deste modo, solicitamos aos entrevistados se poderiam explicar: o que significa para você fazer parte dele?

Com o tempo, de tanto ler relatos de viajantes, solicitar informações, passar informações que me são solicitadas ou apenas ler os artigos que são colocados nos sites, você acaba por criar um laço de intimidade com outras as pessoas, mesmo que só as conheça de nome ou de aventuras. Você acaba por acompanhar uma parte da vida delas e elas, da mesma forma, acompanham você, o que acaba gerando uma certa familiarização (PATRÍCIA).

Significa permanecer em contato com as pessoas de mente aberta e livre que conheço durante minhas viagens, sem necessariamente estar viajando. Seria, mais ou menos, como “encontrar a minha turma” (PATRÍCIA).

Aprofundando ainda um pouco mais, e baseando-se na percepção de que os limites de fronteiras impostos numa boa parte das comunidades virtuais podem atrair ou afastar participantes, indagamos: ‘como você vê a receptividade aos novos membros?’ Obtivemos a maioria das respostas como sendo *boa*. Isso evidencia que, apesar dos membros novos serem bem recebidos, eles só são realmente reconhecidos e valorizados, quando começam a interagir com os demais. Isso fica claro no trecho destacado:

Isso depende mais dos próprios novos membros, do quanto eles se envolvem com a comunidade. Se ficar na sua, sem se manifestar, ninguém vai saber que ele existe.

No que se refere à cooperação no ambiente da comunidade virtual, o ***respeito à netiqueta***¹⁴ pode ser apontado como grande colaborador. De modo geral, estas regras seguem algumas condutas básicas. No entanto, em algumas comunidades virtuais, tais informações são formuladas de modo a atender às expectativas de seus membros. Em alguns casos, os novos membros recebem essas normas (ver anexo 1), assim que entram na comunidade. Isso ocorre com o intuito de evitar futuros conflitos, no caso de um membro desconhecer as ‘regras’ e agir de forma a descontentar os demais.

¹⁴ Conjunto de regras de etiqueta e de comportamento na Internet, que refletem normas gerais de bom senso para a convivência dos milhões de usuários na rede.

De modo geral, os membros respeitam a netiqueta acordada pelos membros. Em alguns poucos momentos, foram lançados tópicos que poderiam causar algum incômodo ao grupo. Quando se trata de um membro, e não apenas de um *spammers*, o moderador tenta contornar a situação antecipando um possível conflito entre os demais do grupo que demonstram seu desagrado à situação.

Moderador fala:

(13/11/2006)

AMIGA, GOSTARIA DE COMUNICAR-LHE QUE O OBJETIVO DESSE GRUPO É TROCA DE IDEIAS, HISTORIAS [...], NÃO SENDO PERMITIDO ESSE TIPO DE PUBLICIDADE, POR FAVOR NÃO ENVIE MAIS MENSAGENS DESSE TIPO PARA ESTE GRUPO. APARTIR DE AGORA PASSO POR UM TEMPO A MONITORAR SUAS MENSAGENS PARA EVITAR ESSES PROBLEMAS, CASO SEJA DE VOSSO INTERESSE CONTINUAR NESTE GRUPO SEJA BEM VINDA AO ESPÍRITO MOCHILEIRO. UM GRANDE ABRAÇO

Moderador fala:

(13/11/2006)

Caros amigos mil perdoes pela mensagem da helem, ja enviei um *e-mail* para ela comunicando os objetivos do grupo. Apatir de agora as mensagens dela serão monitoradas. Um grande abraço a todos e otimas viagens para nos.

Podemos perceber neste caso, que o moderador demonstra claramente seu descontentamento com as mensagens postadas que fogem ao interesse da comunidade, uma vez que ele responde de forma quase instantânea, e utiliza-se de recursos visando enfatizar suas palavras – neste caso, a utilização de letras maiúsculas objetivou repreender o membro e expressar seu desagrado. Apesar de ser um recurso muito simples, é uma prática de praxe nas interações ocorridas no ciberespaço. Logo em seguida, ele posta a mensagem à comunidade, demonstrando mais serenidade.

Outro fato apontado como um exemplo de ética dentro da própria comunidade, é a flexibilidade entre seus participantes, para moderar e conduzir as discussões do grupo.

Apesar de isso não ocorrer em todas as comunidades, a detenção do ‘poder’, neste caso, não é a prioridade. O trecho a seguir, ilustra esta atitude, considerada pelo grupo como de bom senso:

Moderador fala:

(24/07/2006)

Solicito que aqueles que desejarem ser moderadores, que por favor entrem em contato comigo em PVT. Abraços,

Embora saibamos que por vezes, os desentendimentos e divergências nas comunidades podem ser menos ou mais impactantes, quando levamos em consideração que as comunidades virtuais são reflexos da sociabilidade humana, devemos tratá-las como microcosmos sociais, que refletem muitas características existentes na sociedade. Partindo deste princípio, analisar possíveis formas de conflitos, suas repercussões e também os resultados – benéficos ou maléficos destes impasses, torna-se igualmente enriquecedor, quando nos disponibilizamos a tentar compreender a sociabilidade neste novo ambiente. Afinal, as interações humanas são carregadas de emoções, sentimentos, expressões que podem unir ou afastar pessoas, mas ao mesmo tempo são a essência de todas as comunidades e sociedades existentes.

Neste sentido, buscamos observar a possível existência de fatores que podem alavancar conflitos na comunidade virtual. Durante a observação das mensagens trocadas entre os membros, não identificamos nenhuma manifestação clara de embates hostis entre os participantes. No entanto, para nos certificarmos deste resultado, algumas variáveis que circundam em torno desse processo foram enfatizadas, a fim de buscar a real compreensão e também a percepção dos membros das comunidades sobre este aspecto.

A *competição* ocorre com frequência na sociedade. No ambiente *on-line*, ela pode, assim como em interações presenciais, ser causadora de conflito entre as pessoas, uma vez que normalmente as pessoas passam a ver as demais do grupo como seus potenciais concorrentes. Deste modo, podem ter dois padrões básicos de ação: tentar eliminá-los, ou tentar apenas superá-los.

No caso das comunidades pesquisadas, não foram notados nenhum indício de competição, que pudesse estimular algum tipo de desavença. Apenas em algumas enquetes lançadas a parte das discussões algumas tentativas de se sobressair perante os demais, conforme elucidado por um dos entrevistados: *há várias enquetes do tipo “quantos países você já visitou”, e nestes casos, é como se fosse feita não pra ver os lugares que cada um conhece, mas aqueles que viajaram por vários países fazem questão de enfatizar isto* (WESLEY). Porém esse tipo de atitude não surte grandes efeitos negativos e tampouco influencia na discussão entre os membros. Isso ficou ainda mais nítido nas respostas das entrevistas. Quando questionados sobre a possível existência de competição entre os membros, todos os entrevistados afirmaram não notar esse tipo de comportamento: *não noto* (PATRÍCIA); *nunca vi esse tipo de coisa, felizmente* (CARLA).

No período em que as interações foram observadas, bem como nas entrevistas, não houve nenhuma forma clara de manifestação de competição. Isso vem evidenciar, que, mesmo que em algum momento isso possa ter surgido, não foi uma situação causadora de conflito, uma vez que todos os participantes declaram não lembrar de nenhum episódio.

As *Informações falsas* podem ser um grande propulsor de conflitos nas comunidades virtuais. E se tratando de comunidades virtuais de turismo, isso pode se

agravar ainda mais, uma vez que estas comunidades em geral visam a interação entre pessoas para dar e receber informações, que servirão de apoio à possíveis viagens de demais membros. Deste modo, podemos afirmar que o relato de informações falsas na comunidade pesquisada poderia promover grandes conflitos, porque os participantes ativos estão em constante interação e comunicação e de modo geral, notamos que há um nível significativo de confiabilidade nas informações trocadas entre eles.

Nas entrevistas concedidas, quando questionamos aos participantes se os mesmos já haviam recebido informações falsas, foram unânimes em afirmar que nunca receberam informações falsas.

Um outro comportamento que não é bem visto pelos membros das comunidades, causando grande descontentamento aos participantes é o ato de solicitar informações e não contribuir com informações, isto é, o *comportamento free-riding*. No fórum de debates e trocas de mensagens, isso foi muito observado. Apesar desta pesquisa ser de cunho qualitativo, para melhor análise desta variável, fizemos uma contagem do número de componentes que postaram mensagens solicitando auxílio uma única vez ou no máximo duas, e recebendo as informações que solicitaram, não mais auxiliaram com informações nas comunidades. Assim, cerca de 23% dos membros que postaram mensagens solicitando ajuda dos demais, não mais retornaram ao fórum com ações colaborativas e participativas.

Apontamos a postagem de *mensagens mal formuladas*, como facilitadoras de possíveis desentendimentos, uma vez que as pessoas podem interpretá-las de forma subjetiva, dando margem à equívocos. Isso ocorre com mais frequência em ambientes virtuais, uma vez que o fato de os indivíduos interagentes não estarem de corpo presente, faz com que muito da comunicação corporal e expressões de emoções não

estejam presentes no contexto. Deste modo, uma frase mal formulada torna-se um problema em certas situações, pois os interagentes não estão face-a-face para se ‘explicarem melhor’. Em um dos relatos, ressaltou-se uma passagem.

Lembro de uma pessoa que estava vendendo pacotes de carnaval para Laguna/SC e escreveu no seu e-mail de oferta que ele que conhecia o carnaval de Salvador, Pernambuco e Rio podia dizer que o de Laguna era infinitamente superior a todos esses. (FERNANDO)

Questionado sobre no que resultou tal observação, e como isso foi resolvido, o entrevistado ressaltou:

Um outro membro perguntou, respeitosamente, em quê, exatamente, esse carnaval de Laguna era superior aos outros citados, pois ele mesmo já estivera em todos e achava-os maravilhosos. O ofertante não respondeu e ficou claro, pelo menos pra mim, que ele estava dizendo aquilo apenas para se aproveitar de uma suposta experiência de viagem e vender o seu produto.

Contudo, compreendemos que os membros da comunidade já possuem ciência dessa possível defasagem na comunicação mediada, e sendo assim, esse tipo de situação não parece ser causadora de desentendimento entre os mesmos.

Isto sempre há. [...] o mediador do grupo faz alguma intervenção ou algum membro tenta ajudar ou intervir (LEILA).

Mensagens mal formuladas são freqüentes, uma vez que hoje em dia se escreve muito mal. Mas não saberia dizer se isso causou algum equívoco (CARLA).

Diante disso, compreendemos que a comunicação no interior dessas comunidades é de vital importância, principalmente no que se refere aos elementos verbais e gramaticais, uma vez que a compreensão correta das informações trocadas entre os participantes irá proporcionar maior harmonia no grupo.

O *comportamento off-topic*, ou seja, publicação de mensagens não inerente ao interesse da comunidade virtual, foi apontada como uma das ações que causam grande descontentamento entre os membros das comunidades. Isso se dá em virtude do entendimento de que aquele espaço é restrito à aquele foco ou assunto. Percebemos durante a pesquisa que os membros sentem-se muito mais descontentes, por exemplo, se recebem uma propaganda de publicitários que se utilizam dessas comunidades para fazer seu *merchandising*. Isso ocorre principalmente porque, diferentemente das comunidades presenciais, onde o principal elo de união é o território, nas comunidades virtuais este elo passa a ser o interesse em comum. E a partir dessa noção, subentende-se que as pessoas não teriam que obrigatoriamente estarem ali, mas estão por desejo próprio, sem nenhum tipo fator que o obrigue a isso. Deste modo, é um desrespeito à comunidade, este tipo de ‘invasão’.

Percebemos que em geral, as pessoas que vão enviar mensagens não inerentes ao interesse da comunidade, utilizam se de algum tipo de recurso para chamar a atenção do grupo, na tentativa de que leiam seus apelos. Recursos como utilização de letras maiúsculas, ou ênfase em sinais de pontuação, conforme citado anteriormente, também fazem parte do texto de pessoas que enviam mensagens desse tipo.

Fernanda fala:
(20/07/2006)

PARTICIPE DO MAIOR PROGRAMA DE MARKETING MULTINÍVEL DO BRASIL!
PBW Basta Convidar Seus Amigos! Receba Agora as Informações Completas do Sistema do Sistema... Clique no endereço abaixo: [...]
Não vai te custar nada experimentar! [...]

Carlos responde:
(21/07/2006)

Gente, esse spamer está começando a incomodar.
O que fazer?

Moderador responde:
(21/07/2006)

Spamer excluído, lamento o ocorrido.

Moderador finaliza:

O email anterior é de um usuário banido por praticar spam. Pessoal, lamento o ocorrido nomamente, mas tenho tido dificuldades de controlar tal problema na lista. (Grifo nosso)

Esse comportamento é amplamente hostilizado, e quando questionados diretamente sobre o tema, rapidamente os membros ressaltaram sua insatisfação com esse tipo de atitude.

Acho péssimo, porque desvirtua o objetivo principal da criação de uma comunidade, que é o de aproximar pessoas com interesses em comum (CARLA).

No entanto, percebemos pelos argumentos dos entrevistados que, esse comportamento, apesar de ser reprovado por todos, não causa grande impacto no que se refere à formação de possíveis conflitos. Isso se dá principalmente porque os membros parecem já ter ciência de que este tipo de postura será punida. Deste modo eles sempre ignoram o conteúdo destas mensagens, não esboçando nenhuma reação direta contra o membro que a enviou, e aguardam que o moderador o repreenda, ou seja, não há uma reação de massa neste sentido. Os trechos a seguir reforçam isso:

Se deve descartar, pois se não interessa descartemos então. Isto acontece em quase todas as relações, devemos ver primeiro o que nos interessa e descartar o que não nos interessa (LEILA)

Acho desagradável, porque no momento da inscrição no grupo, você se compromete com o regulamento que, entre outras coisas, proíbe este uso indevido. De qualquer forma, quando esse tipo de mensagem é detectada, o

membro é automaticamente banido da comunidade pelo administrador (PATRÍCIA).

As mensagens hostis (*flames*), que caracterizam *falta de decoro* entre os membros, podem ser estopins que inflamam grande embates. Este tipo de mensagem podem rapidamente causar grandes transtornos e conseqüentemente grandes estragos, uma vez que uma quantidade bem maior de pessoas irá ter acesso à elas. A partir daí pode acontecer o que denominamos de reação em cadeia, em defesa do membro alvo da mensagem, bem como do membro que a lançou. Isso pode causar desentendimentos de proporções inimagináveis.

Todavia, pelo alto grau de união e harmonia entre os membros da comunidade, esse tipo de situação não ocorre corriqueiramente. Durante a observação das mensagens dos últimos 12 meses, isso não foi detectado, e também não obtivemos nenhuma resposta positiva dos entrevistados quanto à passagem de algum tipo de desavença desta natureza.

Ao final das entrevistas, concentramos nossos esforços no sentido de auferir dos participantes, suas percepções no que se refere aos *conflitos de idéias, crenças e opiniões*. Acreditamos que este aspecto é o ponto de interseção entre conflitos e cooperação. É a partir dos argumentos dos membros das comunidades, é que podemos compreender que apesar de serem teoricamente opostos, em alguns momentos os conflitos podem se converter em cooperação para o grupo.

As indagações sobre este tópico circundaram em torno de dois enfoques. Primeiro buscamos verificar se existem conflitos de idéias, crenças e opiniões nessas comunidades, e destacamos algumas observações feitas pelos membros:

Já vi algumas, na maioria das vezes refere-se a quantias gastas em viagem. Vem uma pessoa e diz que em Paris consegue-se passar um dia com 10 euros.

Aí vem outro e diz que não, que é impossível e depois explica porque. Ou então quando se trata de meio de transporte, um diz que é melhor avião, o outro, trem, e aí fica um troca de e-mail até resolver-se o impasse, mas quem sai beneficiado é quem fica de fora assistindo, pois tem acesso a muitas informações, independente de que tenha razão sobre o que é ou não é melhor (PATRÍCIA) (Grifo nosso).

Sempre há alguma divergência de idéias, daí vem um debate saudável. Houve, por exemplo, casos em que um membro da comunidade achava que a prática de dar gorjetas em cruzeiros era abusiva por serem praticamente compulsórias. Diversas pessoas se manifestaram contra ou a favor, houve um debate e mais nada (DENILSON).

Sempre haverá. Um exemplo: numa enquete recente, o autor da enquete diz que não gostou de Paris, e pergunta se outras pessoas se sentiram como ele. A maioria discordou, mas de forma cortez (WESLEY).

Em seguida, averiguamos a percepção real dos membros quanto aos efeitos dessas divergências, questionando se esse conflito de idéias e opiniões é benéfico ou maléfico à comunidade. Diante dos trechos ilustrados abaixo, compreendemos que apesar de diferentes pontos de vista poderem ocasionalmente causar desentendimento entre os membros das comunidades, estes consideram este fato importante à coesão do grupo, e sentem que a própria comunidade se beneficia desses impasses, que são considerados enriquecedores. Isso vem a comprovar que, como abordado anteriormente, o conflito muitas vezes auxilia no processo de cooperação nas comunidades, desmistificando este antagonismo conceitual.

Acho ótimo, pois nessas discussões muitas informações são lançadas e essas são preciosas pra quem gosta de viajar. Na realidade, o respeito com que os membros dessas comunidades costumam se tratar entre si torna possível uma divergência de opiniões pacífica e produtiva (PATRÍCIA).

Divergência de idéias é sempre algo benéfico, desde que haja respeito à diferença. O fato de uma pessoa não concordar com outra não significa nada além disso – não há um julgamento do que é melhor ou pior envolvido. Opiniões diferentes são apenas diferentes (PATRICK).

Benéfico, pois as pessoas não tem que concordar com tudo (LEILA)

Sempre será benéfico, desde que haja respeito. A divergência é essencial para dar opções de escolha, para levar o indivíduo a refletir e aí tomar uma decisão (WESLEY).

Diante dados levantados nesta pesquisa, compreendemos que a comunidade pesquisada possui alto grau de cooperação, isso pode ser explicada até mesmo pela temática que envolve e agrega participantes. Todos ali buscam algo que só pode se concretizar com o mínimo de cooperação, e isso acaba por se tornar o pilar que sustenta a existência do grupo, enquanto comunidade. Apesar de possuir pequenos indícios de conflitos, estes normalmente não são motivos para desavenças ou discórdia na sociabilidade dos grupos. Deste modo, essas possíveis divergências nas trocas de experiência, ou até mesmo de opiniões, são vistas pelos demais muito mais como produtivas do que destrutivas à união da comunidade. Isso acaba por fortalecer a coesão do grupo e de seus membros uma vez que se dispõem a manter a interação das comunidades. Percebemos que neste ambiente o sentido da palavra comunidade é, até o momento, mantido intacto.

V - Considerações Finais

O mundo contemporâneo é marcado por um conjunto de fatos que caracterizam uma enorme evolução, principalmente no que diz respeito às tecnologias de comunicação e informação, ressaltando neste trabalho a internet. Apreende-se o modo como essas tecnologias comunicacionais podem estar transformando a experiência da presença, a definição do próximo e do longínquo no espaço e no tempo, bem como a distinção entre real e imaginário.

Percebemos que isso se adapta sobremaneira ao uso que as pessoas fazem das comunidades virtuais, principalmente no que se refere à população de estudo da pesquisa. Quando pensamos em modificações no tempo e espaço, vislumbramos estar presente em locais antes mesmo de chegarmos lá fisicamente. A interação nas comunidades virtuais voltadas ao turismo enfoca principalmente a troca de informações, imagens e experiências de viagens e similares. Deste modo, estas comunidades possibilitam a seus membros conhecerem lugares antes mesmo de realizarem suas viagens.

Essa modificação do tempo e do espaço é primordial para a manutenção dessas comunidades principalmente no segmento turístico uma vez, que pelo que se observou, as pessoas que formam a comunidade 'mochileira' possuem necessidade de obter o maior fluxo possível de informações fidedignas das experiências dos demais do grupo. Assim, as pessoas formam grupos num novo ambiente, com finalidades e interesses em comum, e acabam por transformar conceitos que até bem pouco tempo eram vistos de forma bem específica.

Outro aspecto relevante a ser considerado, é sobre o sentimento de pertencimento existente ou não nas comunidades virtuais. Ainda existem muitas

contradições sobre essa abordagem, uma vez que se questiona até que ponto este sentimento é possível no ambiente *on-line*. Virílio (1996, p. 40) aponta questões referentes à interação em espaço virtual. Para o autor, “há uma ameaça considerável de perda do outro, de declínio da presença física em proveito de uma presença imaterial e fantasmática”. Todavia, devemos analisar até que ponto a sociabilidade nas comunidades virtuais deve ser considerada tão frágil.

As comunidades virtuais são microcosmos sociais e deste modo refletem muitas características de inconstância ou mesmo de variedades inacreditáveis, que também são encontradas nas comunidades presenciais. De qualquer forma, questionamos inclusive, até que ponto podemos ainda traçar um abismo entre o que é uma comunidade virtual, e o que é uma comunidade presencial. São todas elas comunidades. Assim levantamos a indagação: Será mesmo que podemos afirmar que a presença só se concretiza em ambientes físicos?

Ao que parece, estas mesmas pessoas que circulam por um ambiente territorial, e que participam destas comunidades em ambiente virtual, muitas vezes sentem-se presentes sim! Em muitos grupos virtuais, o sentido de presença encontra-se muito mais na união do grupo, no sentimento de confiança dos mesmos e mais estreitamente ligado ao ‘estar ali sempre’, do que questões que envolvam apenas território.

Este sentimento de pertencer parece estar sendo valorizado de uma forma diferente nestes novos grupos. Ao que nos parece, é justamente esse sentimento de pertencimento é fator primordial para que a comunidade virtual se mantenha ativa. Por quantas vezes, residimos em enormes aglomerados de prédio e apartamentos, transitamos intimamente pelos mesmos espaços de muitas pessoas, e nem sequer conhecemos nosso vizinho? Deste modo, não devemos afirmar que o sentido de estar

junto, de estar presente, ou mesmo de pertencer, esteja obrigatoriamente vinculado a um espaço físico. As novas tecnologias mudaram paulatinamente este conceito. Deste modo, as comunidades virtuais possibilitam a interação de pessoas de locais distintos, e que, apesar de sabermos que podemos enxergar ilusão ali, também é possível conceber uma experiência verdadeira.

A partir disso, surgem outros fenômenos que emergem da possibilidade de sociabilizar-se em ambientes virtuais, como a cooperação e até mesmo conflitos. Assim como os ambientes comunitários presenciais, a partir do momento que há a visão de pertencimento, há também a disponibilidade de colaborar, interagir e até mesmo divergir se necessário for.

Percebemos na comunidade pesquisada um alto grau de colaboração entre os seus membros, e apesar de nem todos do grupo participarem ativamente, a interação tende a suprir os desejos e anseios do grupo. Podemos levantar então a possibilidade de refletir sobre o que realmente compõe tal comunidade. Pelo que observamos, apesar dos 205 associados cadastrados, o que constitui e sustenta essa comunidade são seus membros ativos – neste caso, cerca de 31 pessoas até o fechamento da pesquisa. Portanto, são essas pessoas que realmente incitam e concretizam a existência da comunidade virtual enquanto espaço para interação e sociabilidade.

De modo geral, verificamos que os indivíduos ali inseridos, vêem a comunidade como um espaço de liberdade de expressão, altamente cooperativo e igualitário. As pessoas opinam, trocam informações, discutem e a partir disso sentem-se como parte do todo, confirmando a compreensão de Buber de que *os indivíduos estão unidos, apesar de tudo aquilo que os separa.*

Diante dessa análise, consideramos a existência da forte cooperação entre os membros da comunidade virtual como aspecto fundamental à manutenção da mesma, uma vez que sem isto, este ambiente tende a obscurecer, e até mesmo suprimir. Assim, este é um dos aspectos fundamentais na interação entre membros da comunidade virtual.

Não menos importante, os conflitos também estimulam discussões que também alimentam a comunidade. Estes possíveis conflitos existentes são vistos normalmente como algo que acrescenta e que enriquece a interação, uma vez que quando surge alguma divergência, esta é conduzida de forma respeitosa entre as partes envolvidas. Quando os conflitos são preceituados desta forma, não causam efeitos negativos e deste modo não comprometem a coesão do grupo. Isso foi claramente compreendido na comunidade virtual pesquisada.

Essa interação colabora para o surgimento de uma forma de sociabilidade que é efetivada em ambiente virtual. Essa nova modalidade por sua vez, não apenas concretiza a possibilidade de sociabilidade através da internet, como também auxilia em possíveis laços que podem se estender a outros espaços. Deste modo, as comunidades virtuais trazem à tona um processo de interação de sentido duplo, onde as pessoas não somente projetam suas relações de fora para dentro deste ambiente, como também, prolongam os laços lá adquiridos para fora dessas comunidades.

Isso nos faz refletir sobre os parâmetros da sociabilidade humana. A sociedade está em constante mudança e a interação entre as pessoas é reflexo dessas mudanças. As pessoas se sociabilizam por muitos motivos: por residirem num mesmo espaço geográfico, por trabalharem numa mesma empresa, por freqüentarem o mesmo salão de

beleza, mas o que realmente traz a essa sociabilidade o sentido de comunidade encontra-se justamente na raiz desta palavra: comum.

Deste modo, afirmamos que a comunidade é aquela cujo seus membros se sentem unidos, coesos e caminhando em sentido único, partilhando emoções, objetivos, anseios ou até mesmo eventuais problemas. Não queremos afirmar aqui no entanto, que para que isso ocorra, as comunidades devem ser isentas de conflitos, mas alguns pontos fundamentais devem ser apontados como responsáveis por um espaço ser ou não ser considerado uma comunidade. Deste modo, compreendemos que os conflitos estarão sempre presentes, mas devem ser administrados de forma que não prejudique a união do grupo, e principalmente, de forma que se possa fazer emergir algo benéfico da situação.

O que concluímos é que além de um espaço físico em comum, essas comunidades para serem comunidades parecem precisar preservar o sentimento de cooperação entre as pessoas, o sentimento de amizade e respeito, a paixão pelo que os une ali e principalmente a visão de que diferenças existem, em qualquer nível de nossas vidas, não só de crenças e opiniões, mas quem seríamos nós se não fôssemos diferentes.

É a partir das diferenças que criamos algo novo, que evoluímos a ciência, que convivemos com povos distintos, culturas e raças distintas, e que quebramos paradigmas. É na visão de que o diferente é algo construtivo e que a união das pessoas está intimamente ligada à cooperação entre os mesmos, é que traçamos o sentido de ‘comunidade’, esteja ela em qualquer ambiente.

Referências Bibliográficas

ABREU, Nelsio Rodrigues de. *Comunidades virtuais como fonte de informações para estratégias mercadológicas: o caso do setor de turismo*. 2006. 233p. Tese (Doutorado em Administração). Universidade Federal de Lavras, Lavras, 2006.

ADLER, Ronald B.; RODMAN, Georg. *Comunicação humana*. 7. ed. Rio de Janeiro, LTC, 2003.

APOLINÁRIO, Fabio. *Metodologia da ciência: filosofia e prática da pesquisa*. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2006.

AURÉLIO. *Dicionário eletrônico*. Rio de Janeiro: Nova Fronteira/Lexicon Informática, 1999.

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

BLUMER, Herbert. *Symbolic interactionism: perspectives and method*. Englewood Cliffs: Prentice-Hall, 1969.

BUBER, Martin. *Sobre comunidade*. São Paulo: Perspectiva, 1987.

CASTELLS, Manuel. *A sociedade em rede: a era da informação - economia, sociedade e cultura*. 3.ed. São Paulo: Paz e Terra, 1999. v. 1.

Declaração Universal sobre a Diversidade Cultural. Artigo 2 – Da diversidade cultural ao pluralismo cultural. Disponível em: <http://comotepaz.org.br/Dee_DiversiCul.htm>. Acesso em: 23/06/2005.

DIJK, Teun Adrianus Van. *Cognição, discurso e interação*. 6. ed. São Paulo: Contexto, 2004.

GEERTZ, Clifford. *The Interpretation of Culture*. New York: Basic Books, 1973.

GIDDENS, Anthony; HUTTON, Will. Uma conversa. In: _____; HUTTON, Will (Org). *No limite da racionalidade: convivendo com o capitalismo global*. Rio de Janeiro: Record, 2004.

GOFFMAN, Erving. *A representação do eu na vida cotidiana*. Rio de Janeiro: Vozes, 1996.

GURVITCH, Georges. Fenômenos micro e macro-sociológicos. In: FERNANDES, Florestan (Org.) *Comunidade e sociedade: leituras sobre problemas conceituais, metodológicos e de aplicação*. São Paulo: Nacional e USP, 1973.

_____. *Déterminisme sociaux et liberté humaine*. Paris: Presses universitaires de France, 1963.

HABERMAS, Jürgen. *Consciência moral e agir comunicativo*. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 2003.

HALL, Stuart. A Questão Multicultural. In: *DA DIÁSPORA: identidades e mediações culturais*. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2003.

_____. *A identidade cultural na pós-modernidade*. Rio de Janeiro: DP&A, 2001.

HANNERZ, Ulf. Cosmopolitas e locais na cultura global. In: FEATHERSTONE, Mike et al. *Cultura global: nacionalismo, globalização e modernidade*. 2. ed. Petrópolis: Vozes, 1998.

IBOPE, NetRatings. Relatório do uso da internet no Brasil. Disponível em: <<http://www.ibope.com.br/calandraWeb/servlet/calandraRedirect?temp=Portall>>. Acesso em 25/07/2005.

KERCKHOVE, Derrick de. *A pele da cultura*. Lisboa: Relógio D'Água Editores, 1997.

KRISHNAMURTI, Jiddu. *Sobre conflitos*. São Paulo: Cultrix, 1994.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina. *Sociologia geral*. São Paulo: Atlas, 1999.

LE MOS, André. Anjos interativos e retribalização do mundo: sobre interatividade e interfaces digitais. (1997) Disponível em: <<http://www.facom.ufba.br/ciberpesquisa/lemos/interativo.pdf>>. Acesso em 13/03/2006.

_____. *Cibercultura: tecnologia e vida social na cultura contemporânea*. Porto Alegre: Sulina, 2002.

LÉVY, Pierre. *O concreto e o virtual: mídia, cultura e tecnologia*. Rio de Janeiro: DP&A, 2001.

_____. *Cibercultura*. São Paulo: Ed. 34, 1999.

MAFFESOLI, Michel. *O tempo das tribos: o declínio do individualismo nas sociedades de massa*. 4. ed. Rio de Janeiro: Forense-Universitária, 2006.

_____. *A sombra de Dionísio, contribuição a uma sociologia da orgia*. Rio de Janeiro: Graal, 1985.

MAIA, João. Deslocamentos e circulações nas cidades: a história dos deslocamentos modernos e da mobilidade e circulação aberta na contemporaneidade. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, 26., 2003, Belo Horizonte. *Anais eletrônicos*. Belo Horizonte: INTERCOM, 2003.

MAIA, Rousiley C.M. Sociabilidade: apenas um conceito? *Textos de cultura e comunicação*. n.42, p. 29-41. 2 sem. 2000.

MARCELO, Ana Sofia André Bentes. Novos media: inauguração de novas formas de sociabilidade. In: CONGRESSO IBÉRICO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, 2., 2004, Covilhã-Portugal. *Anais Eletrônicos*. 2004.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. *Metodologia científica*. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

MORAES, Denis de. Comunicação alternativa e redes virtuais: os movimentos sociais na internet. Disponível em: <www.eco.ufrj.br/semiosfera>. Acesso em: 10/05/2005.

MORENO, Carlos. A virtualização do corpo. In: VILLAÇA, Nízia; GOES, Fred; KOSOVSKI, Éster (Orgs.). *Que corpo é esse?: novas perspectivas*. Rio de Janeiro: Mauad, 1999.

OLDENBURG, Ray. *The Great Good Place*. 3. ed., New York: Pub Group West, 1999.

OLIVEIRA, Fabiano Viana. *Indivíduos em "rizoma": a sociabilidade em rede de um grupo formado a partir da internet*. Disponível em: <<http://www.geocities.com/mestrefz>>. Acesso em: 10/10/2006.

PAIVA, Raquel. *O espírito comum: comunidade, mídia e globalismo*. 2. ed. Rio de Janeiro: MAUAD, 2003.

PALACIOS, Marcos. *Cotidiano e sociabilidade no ciberespaço: apontamentos para a discussão*. Disponível em: <<http://facom.ufba.br/pesquisa/ciber/palacios>>. Acesso em 19/03/2003.

PAMPANELLI, Giovana Azevedo. A evolução do telefone e uma nova forma de sociabilidade: o flash mob. *Revista razón y palabra*. n. 41. Out./Nov. 2004. Disponível em: <<http://www.razonypalabra.org.mx/antiores/n41/gazevedo.html>>. Acesso em: 13/12/2005.

PARK, Robert Ezra. A cidade: sugestões para a investigação do comportamento humano no meio urbano. In: VELHO, Otávio Guilherme (Org.). *O fenômeno urbano*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1967.

PIAGET, Jean. *Estudos sociológicos*. Rio de Janeiro: Forense, 1973.

PONTE, João Pedro; OLIVEIRA, Hélia. Comunidades virtuais no ensino, na aprendizagem e na formação. Disponível em: <<http://www.edu.fe.ul.pt/docentes/jponte/does.pt>>. Acesso em: 24/06/2004.

PRIMO, Alex Fernando Teixeira; CASSOL, Márcio Borges Santos. Explorando o conceito de interatividade: definições e taxionomas. Disponível em: <<http://www.psyco.ufrgs.br/~aprimo/pb/pgje.htm>>. Acesso em: 30/05/2006.

PRIMO, Alex. Conflito e cooperação em interações mediadas por computador. *Revista contemporânea*. v. 3, n. 1, p. 38-74, Jan./Jun. 2005.

PRYSTHON, Ângela. Cosmopolitismo, identidade e tecnologia: embates culturais no contemporâneo. Disponível em: <<http://www.eco.ufrj.br/semiosfera>> . Acesso em: 27/04/2005.

QUINTANEIRO, Tania; BARBOSA, Maria Ligia de Oliveira; OLIVEIRA, Márcia Gandênia Monteiro. *Um toque de clássicos: Marx, Durkheim, Weber*. 2. ed. Belo Horizonte: UFMG, 2002.

RECUERO, Raquel da Cunha. Comunidades virtuais: uma abordagem teórica. In: SEMINÁRIO INTERNACIONAL DE COMUNICAÇÃO, 2001, Porto Alegre. *Anais eletrônicos*. Porto Alegre: PUCRS, 2001.

REY, Fernando González. *Pesquisa qualitativa e subjetividade: os processos da construção da informação*. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004.

RHEINGOLD, Howard. *A comunidade virtual*. Lisboa: Gradiva, 1996.

RIFIOTIS, Theóphilos. Situação atual e perspectiva de cooperação em ciências humanas, internet e a cultura informática. In: FÓRUM DE DIRIGENTES EM CIÊNCIAS HUMANAS, 1995, João Pessoa. *Anais...* João Pessoa: Conhecimento em Debate II, 1995.

SALOMON, Délcio Vieira. *Como fazer uma monografia*. 9. ed. São Paulo: Martins Fontes, 1999.

SANTAELLA, Lucia. *Comunicação e pesquisa*. São Paulo: Hacker, 2002.

SANTOS, Boaventura de Souza. *Reconhecer para libertar: os caminhos do cosmopolitismo multicultural*. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2003.

SANTOS, Hermílio. Interação social e novas mídias: elementos para uma análise da interação mediada. *Revista famecos*. n. 18, p. 99-105. Ago./Nov. 2002.

SILVA, Lúcia. Globalização das redes de comunicação: uma reflexão sobre as implicações cognitivas e sociais. In ALVES, J. A.; CAMPOS, P.; BRITO, P. Q. *O futuro da Internet*. Matosinhos: Centro Atlântico, 1999.

SIMMEL, Georg. A Metrópole e a Vida Mental, In: VELHO, Otávio Guilherme (Org.). *O fenômeno urbano*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1967.

SORJ, Bernardo. *Brasil@povo.com: a luta contra a desigualdade na sociedade da informação*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2003.

STOKINGER, Gottfried. A interação entre cibernsistemas e sistemas sociais. Disponível em: <<http://www.facom.ufba.br/ciberpesquisa>>. Acesso em 24/06/2004.

TAJRA, Sammy Feitosa. *Comunidades virtuais*. São Paulo: Érica, 2002.

TEIXEIRA FILHO, Jaime. *Comunidades virtuais*. Rio de Janeiro: Vozes, 2002.

THOMPSON, John B. *A mídia e a modernidade*. 5. ed. Petrópolis: Vozes, 2002.

TÖNNIES, Ferdinand. Comunidade e sociedade como entidades típico-ideais. In: FERNANDES, Florestan (Org.). *Comunidade e sociedade: Leituras sobre problemas conceituais, metodológicos e de aplicação*. São Paulo: Nacional e USP, 1973.

TURKLE, Sherry. *Life on the screen: identity in the age of the internet*. New York: Touchstone, 1997.

VIRILIO, Paul. *Cybermonde: la politique du pire*. Paris:Textuel, 1996.

WEBER, Max. *Conceitos básicos de sociologia*. São Paulo: Ed. Moraes, 1987.

_____. Comunidade e sociedade como estruturas de socialização. In: FERNANDES, Florestan (Org.). *Comunidade e sociedade: leituras sobre problemas conceituais, metodológicos e de aplicação*. São Paulo: Nacional; USP, 1973.

WERTHEIM, Margaret. *Uma história do espaço de Dante à Internet*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2001.

Anexos

Anexo 1 - Regras

Regras para um bom relacionamento:

Não são permitidos:

- Ofensas a outros membros e a seus familiares;
- Discriminação de qualquer tipo;
- Assédio de qualquer tipo;
- Ameaças a outros membros e a seus familiares;
- Palavras de baixo calão;
- Mensagens com conteúdo impróprio ou erótico;
- Fotos e/ou arquivos impróprios, erótico ou insinuativo;
- Mensagens como correntes, spams e afins, que apenas servem para ocupar espaço de armazenamento.
- Anunciar a venda, troca ou compra de produto falsificado, pirata ou similar.

São permitidos com ressalvas:

- Mensagens Off Toppic (Fora de Assunto), desde que seja informado tal condição no título da mensagem e respeitando é claro as restrições acima citadas;
- Divulgar encontros de grupos e comunidades, respeitando é claro as restrições acima citadas.
- Publicar anúncios, desde que de algo que você esteja vendendo.
- Divulgar sites diversos (seus ou não), desde que respeitando as restrições.

São permitidos:

- Falar sobre viagens, passeios, dicas etc;
- Divulgar encontros de amantes de viagens, passeios, etc pelo Brasil e pelo mundo;
- Defender seu ponto de vista, concordar ou discordar de outro membro, desde que seguindo uma postura cordial e educada.
- Divulgar sites relacionados viagens, passeios, etc.

Qualquer mudança e/ou alteração nestas regras serão informadas a todos os membros.

Atenciosamente.

Time de moderadores

Apêndices

Apêndice 1 - Perguntas-chave¹⁵ das entrevistas

1. a) Os membros do grupo desta comunidade virtual, de modo geral, contribuem com informações solicitadas?
2. a) O que você acha da qualidade das informações passadas pelo grupo?
3. a) Você percebe no grupo um desejo de continuidade?
b) Vê movimentos no sentido de viabilizar essa continuidade? Explique.
c) Você acredita que um dia o grupo poderia terminar? Por quê?
4. a) Você se sente parte do seu grupo (da sua comunidade virtual)?
b) Que tipos de coisa te fazem sentir parte do grupo?
c) Poderia explicar o que significa para você fazer parte dele?
d) Como você vê a receptividade aos novos membros?
5. a) Você vê a possibilidade de criar laços de amizade com alguns membros da comunidade? Poderia nos dizer por quê?
b) Você daria continuidade à amizade com um membro do grupo, fora da comunidade?
6. a) Você nota entre os membros algum tipo de competição? Poderia sem citar nomes, descrever brevemente uma situação que presenciou?
7. a) Já recebeu informações falsas?
b) Você poderia descrever?
c) Qual foi o impacto destas informações inadequadas?
8. a) O que você acha de envio de mensagens enviadas, que não tratam do assunto de foco do grupo? Por quê?
9. a) Já houve entre os membros alguma desavença ou desentendimento? Você se lembra de alguma situação dessas?
b) Alguma mensagem hostil que foi enviada? Poderia sem citar nomes, descrever brevemente uma situação que presenciou?
10. a) Você se lembra de alguma mensagem mal formulada lançada no fórum do grupo?
b) O resultou? Como foi resolvida a questão?
11. a) Na comunidade, existe conflito de idéias, crenças e opiniões? Poderia sem citar nomes, descrever brevemente uma situação que presenciou?
12. Você acha que o conflito de idéias e opiniões é benéfico ou maléfico à comunidade? Por quê?

¹⁵ As entrevistas foram guiadas pelas perguntas esboçadas acima, porém ressaltamos que houve maior aprofundamento de algumas questões, em entrevistas como maior qualidade nos dados fornecidos pelos entrevistados. Assim, informamos que as entrevistas variaram no número de perguntas, que por vezes foram mais ou menos exploradas, de acordo com o desenrolar do assunto, e do interesse do entrevistado em responder.

Apêndice 2 - *E-mail* enviado à comunidade

Prezados colegas,

Tudo bem?

Sou mestranda em Comunicação pela Universidade do Estado do Rio de Janeiro/UERJ e venho desenvolvendo pesquisas em grupos e comunidades virtuais de turismo, e recentemente entrei neste grupo. O foco de minha pesquisa é sobre sociabilidade em comunidades virtuais de turismo.

Deste modo, gostaria de saber de vocês, se gostariam de colaborar com algumas informações para minha dissertação de mestrado.

Ressalto que a ajuda de vocês será muito valiosa.

Se puderem colaborar comigo, peço que retornem este *e-mail* com a frase participarei da entrevista, e assim repassarei maiores detalhes da metodologia.

Grande abraço a todos!!!

Renata Baldanza

Contato: renatafrans@yahoo.com.br

Site da UERJ: <http://www.fcs.uerj.br//posgraduacao/mestrado.htm>

Apêndice 3 - *E-mail* enviado aos membros que aceitaram o convite

Prezada Patrícia,

Agradeço a sua atenção!

Informo que esta etapa da metodologia utilizada em minha dissertação de mestrado terá a coleta de dados realizada sob forma de entrevistas *on-line* com os participantes das comunidades, que será realizada através do MSN.

Deste modo, caso possa colaborar, solicito que adicione meu endereço de MSN em seus contatos, e marque uma data e horário para que possamos entrevistá-la. Estaremos disponíveis no horário e data que for melhor para você!

Esclareço que a defesa do mestrado é pública e está marcada inicialmente para 20/03/2007, nas dependências do Mestrado em Comunicação/UERJ. Se residir no Rio ou imediações, ficaremos muito felizes com sua presença!

Abraço e aguardo seu retorno.

Obrigada!

Renata

msn: renatafbal@hotmail.com

site da UERJ: <http://www.fcs.uerj.br//posgraduacao/mestrado.htm>

Apêndice 4 - *E-mail* lembrete enviado aos participantes das entrevistas

Prezado Rodrigo,

Tudo bem?

Conforme combinamos anteriormente, estou enviando este e-mail a fim de lembrá-lo da data e horário de sua participação na entrevista *on-line*, para minha Dissertação de Mestrado.

Assim, venho por meio deste confirmar sua participação no **Sábado (20/01)** às **11 horas da manhã (Horário de Brasília)**, e informo que estarei disponível no MSN, nesta data e horário para iniciarmos a entrevista.

Conto com sua valiosa colaboração e agradeço novamente sua disponibilidade.

Muito obrigada.

Renata