



O aspecto relacional das interações na Web 2.0¹

Alex Primo²

Universidade Federal do Rio Grande do Sul

Resumo

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

Palavras-chave

Interação; Web 2.0; Relacionamento

ATENÇÃO: esta ainda não é a versão final deste trabalho.

Introdução à Web 2.0

A Web 2.0 é a segunda geração de serviços na Web que buscam ampliar as formas de produzir e compartilhar informações online. O termo, que faz um trocadilho com o tipo de notação em informática que indica a versão de um software, foi popularizado pela O'Reilly Media e pela MediaLive International como denominação de uma série de conferências que tiveram início em outubro de 2004 (O'Reilly, 2005). Web 2.0 pode referir-se a uma combinação de técnicas informáticas (serviços Web, linguagem Ajax, Web syndication, etc.), a um momento histórico, a um conjunto de novas estratégias mercadológicas para o comércio eletrônico e a processos de interação social mediados pelo computador. Este artigo dedica-se a esta última dimensão, sem que se possa descartar a inter-relação entre todas listadas. É bem verdade que o termo Web 2.0 tem sido usado no mercado como uma *buzzword*, um novo argumento de venda. De toda forma, este momento histórico vem demonstrando novas formas de trabalho coletivo, de troca afetiva, de produção e circulação de informações, de construção cooperativa de conhecimento. São essas formas interativas, mais do que os conteúdos produzidos ou as especificações tecnológicas em jogo, que serão aqui discutidas. Durante o trabalho,

¹ Trabalho apresentado ao NP 08 – Tecnologias da Informação e da Comunicação, do V Encontro dos Núcleos de Pesquisa da Intercom.

² Doutor em Informática na Educação (PGIE/UFRGS) e professor do PPGCOM/UFRGS.



buscar-se-á apontar as “mudanças de fase” que caracterizam esta segunda geração da Web. Contudo, é importante que se perceba que não se trata de ruptura radical, que surge magicamente sem qualquer traço histórico. Constitui-se em um enfoque compartilhado, que tem repercussões tecnológicas e sociais, mas que potencializa processos já em andamento.

Segundo O’Reilly (2005), como ocorre com outros conceitos, a Web 2.0 não tem uma fronteira que a demarca claramente. Trata-se de um núcleo ao redor do qual gravitam princípios e práticas que aproximam diversos sites que os seguem. Um dos princípios fundamentais é trabalhar a Web como uma plataforma, isto é, viabilizando funções online que antes só poderiam ser conduzidas por softwares instalados em um computador. É também a transição da visão de websites como unidades isoladas de conteúdo para uma estrutura integrada de funcionalidades e conteúdo.

Nas conferências Web 2.0, os seguintes princípios foram listados como características fundamentais: a) a Web como uma plataforma; b) dados como força produtiva; c) efeitos em rede criados por uma “arquitetura de participação”; d) modelos de negócios enxutos facilitados pelo agenciamento de conteúdos e serviços; e) fim do ciclo de software (versão beta perpétua); h) software visto para além de apenas um dispositivo, viabilizando o poder da “longa cauda”³.

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

Certamente a Web 2.0 tem um aspecto tecnológico fundamental. Mas não se reduz a isso. Sim, as interações sociais são sensíveis a certos condicionamentos trazidos pelo aparato tecnológico em jogo. Porém, a dinâmica social não pode ser explicada pela mediação informática. E para repetir o que deveria ser óbvio, uma rede social não é qualquer rede; a Internet é mais que uma rede de computadores, a Web 2.0 não é apenas uma forma de programação de sites dinâmicos; interações sociais online não são descoladas das interações “offline”, mas tampouco podem ser equiparadas — como se o contexto digital fosse um fator desprezível, um canal puro.

When a computer network connects people or organizations, it is a social network. Just as a computer network is a set of machines connected by a set of cables, a social network is a set of people (or organizations or other social entities) connected by a set of social relations, such as friendships, co-working,

³ Conforme o verbete sobre Web 2.0 da Wikipédia: http://en.wikipedia.org/wiki/Web_2.0



or information exchange (Garton, Haythornthwaite e Wellman, 1999, p. 75).

Logo, uma rede social online não se forma pela simples conexão de terminais. Trata-se de um processo emergente que mantém sua existência através de interações entre sujeitos conectados através de recursos informáticos⁴. Portanto, não pode ser explicada por suas condições iniciais, nem tampouco pode sua evolução ser prevista com exatidão. Como fenômeno sistêmico, sua melhor explicação é seu estado atual⁵.

Os recursos e produtos desse tipo de rede são incorporados, gerados, transformados e movimentados através de ações intencionais ou não dos sujeitos envolvidos. Por outro lado, isso não depende estritamente de algum tipo de laço social ou interação conversacional entre dois ou mais interagentes.

Considerando tais premissas, propõe-se aqui que o estudo da Web 2.0 deve levar em conta não apenas o aspecto tecnológico e de conteúdo, mas também as interações sociais quanto a sua forma: o aspecto relacional (Bateson, 1980; Rogers, 1998; Fisher, 1987, 1982; Watzlawick, Beavin e Jackson, 1967). Para operacionalizar esta discussão, delimitar-se-á alguns atores das redes sociais: *eu*, *tu* (*vós*), *ele* (*eles*), *nós*, *nós/todos*. Além disso, pretende-se analisar as interações de *eu* com a *coletividade*. O olhar aqui proposto parte sempre de *eu*, sendo portanto um estudo de redes sociais “*ego-centered*” (Garton, Haythornthwaite e Wellman, 1999). Ou seja, os atores sociais são definidos e as interações observadas a partir da perspectiva de *eu*.

O interagente *eu* pode ser um blogueiro, um redator na Wikipédia, um fotógrafo no Flickr, etc. Quando *eu* conversa diretamente com quem já mantém um relacionamento próximo, este segundo ator será chamado de *tu* (ou *vós*, no caso de um grupo de “*tus*”). Porém, quando *eu* mantém algum tipo de interação com um ou mais interagentes que ainda não conhece ou com quem mantém um relacionamento distante, sem intimidade, estes serão aqui referidos por *ele* ou *eles*. Este artigo utilizará o pronome neutro inglês *it* para referir-se a pessoas ou mecanismos que enviam mensagens “massivas” como *spam* e vírus e cujas respostas de *eu* são normalmente ignoradas ou resultam na visita de um site ou no disparar de um software (quase sempre maligno). *It* pode inclusive se apresentar com *tu* ou *ele*, mostrando nome, e-mail ou foto destes como remetente. Estes

⁴ Isso não quer dizer, contudo, que os processos sociais offline possam estar totalmente desvinculados do que ocorre na Internet, pois o fenômeno social não depende de um certo suporte ou contexto geográfico ou temporal.

⁵ Esta afirmativa baseia-se na discussão de Watzlawick, Beavin e Jackson (1967) sobre interação social e Teoria dos Sistemas.



dados podem ser coletados através de um vírus de tipo “Cavalo de Tróia”, de *spyware* ou através de *phishing*⁶. Chamar-se aqui de *nós* o grupo formado por *eu* e *vós*. Neste relacionamento, todos os participantes se conhecem; em virtude do relacionamento próximo, reconhecem-se com parte de um mesmo grupo que compartilha não apenas interesses mas também afetos; a conversação pode ser conduzida levando-se em conta a singularidade dos outros com quem se fala. Porém, quando *eu* interage em um grupo onde nem todos se reconhecem ou mantém um relacionamento próximo, dir-se-á que ele faz parte de *nós/todos*. Trata-se de um grupo de menor coesão, cujos limites são criados basicamente em torno de interesses. Neste caso, a afetividade não tem o impacto na entrada e permanência no grupo que teria entre *nós*⁷. Finalmente, existe um “macro-ator” com quem *eu* pode interagir, ao mesmo tempo que o compõe, que será denominado *coletividade*. Esta é constituída por *vós, eles, it*, pelo próprio *eu* e pela estrutura informática de interconexão e estoque.

Deve-se observar que tanto *eu*, quanto *tu* e *ele* podem ocultar suas identidades na Web. No primeiro caso (chamado no jargão da Internet de *lurking*), *tu/oculto* pode ler o blog de *eu* sem fazer qualquer comentário durante um dado período de tempo. Ou seja, *eu* não pode perceber a presença de *tu*. *Eu/oculto* pode visitar diariamente o Flickr de *ele* sem que sua visita seja registrada. Diferentemente destes casos de presença silenciosa, existe outra forma de interação anônima, mas cuja participação é ativa e cooperativa. *Eu/anônimo* pode participar da escrita coletiva de verbetes na Wikipédia sem que precise se “logar” no sistema. De fato, trata-se da maneira mais comum de participação naquela enciclopédia online, sem que isso seja visto como problema. Na verdade, a maior parte da produção registrada pode ser entendida como sendo da *coletividade* e é para ela que cada contribuição de *eu* é direcionada.

Relacionamento e recursividade

A interação social é caracterizada não apenas pelas mensagens trocadas (o conteúdo) e pelos interagentes que se encontram em um dado contexto (geográfico, social, político, temporal), mas também pelo relacionamento que existe entre eles⁸. Portanto, para estudar um processo de comunicação em uma interação social não basta olhar para um

⁶ Site falso, parecido com outro real, que busca roubar informações pessoais como *usernames* e senhas.

⁷ As chamadas comunidades virtuais podem ser criadas e atualizadas por *nós* ou por *nós/todos*.

⁸ Esta abordagem se ergue em torno da proposta original de Gregory Bateson de uma epistemologia da forma, que busca destacar os padrões de interação em vez dos atos individuais, os inter-relacionamentos em vez da causalidade unilateral. Herdeiro desse direcionamento, Fisher (1982, p. 207) vai defender que a comunicação não pode ser vista apenas como uma coleção de contribuições individuais, mas deve valorizar os processos que integram as ações dos comunicadores.



lado (*eu*) e para o outro (*tu*, por exemplo). É preciso atentar para o “entre”: o relacionamento. Trata-se de uma construção coletiva, inventada pelos interagentes durante o processo, não podendo ser manipulado unilateralmente nem previsto ou determinado.

Mas como podem ser estudadas as interações interpessoais, como entre *eu* e *tu*, ou *eu* e *vós*? Para tanto será aqui utilizada a proposição de Fisher (1987) sobre as características qualitativas dos relacionamentos. Em virtude da recorrência das interações (mesmo que descontínuas), através da qual alguns padrões interativos vão sendo desenvolvidos entre os parceiros, a sincronia entre *eu* e *tu* (ou *vós*) pode ser percebida: os interagentes podem antecipar, com cada vez mais sucesso, que ações são apropriadas em dado momento, o que pode ofender e quando⁹. Tal relacionamento apresenta reciprocidade (uma compreensão equivalente dos interagentes sobre a natureza e qualidade de seu relacionamento), intensidade e intimidade (a familiaridade entre eles). O relacionamento entre *eu* e *tu* pode ainda ser caracterizado em virtude dos graus de confiança e compromisso em cena. Em outras palavras, a medida que cada parceiro se inclui na relação e se compromete com ela. É claro que tais características citadas variam constantemente durante o tempo, em virtude dos atos interativos investidos. A partir disso, a forma com que cada interagente define seu relacionamento com o outro pode flutuar. Durante o processo, o relacionamento pode tanto se fortalecer quanto perder intensidade, chegando até o limite de seu rompimento.

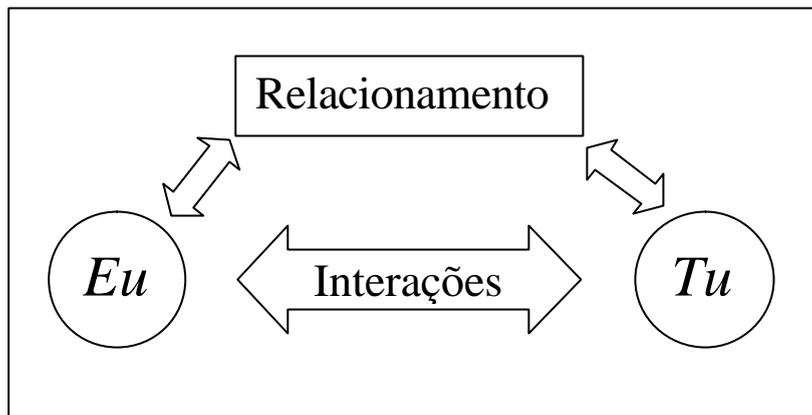
Portanto, *eu* e *tu* mantêm contato repetido, recursivo e íntimo. A historicidade dessa interação tem impacto sobre os interagentes e o próprio relacionamento entre eles. Em outras palavras, a interação entre *eu* e *tu* não é atomizada. Mais do que um acúmulo de ações seqüenciais ou uma troca “bancária” (de tipo “toma-lá-dá-cá”), os interagentes constroem entre si um relacionamento (ver FIG 1), podendo inclusive ser de ódio. As ações manifestas e a interpretação dos comportamentos (do outro e de seus próprios) se desenvolvem também em virtude da relação “inventada” em conjunto durante o percurso da interação, mesmo que haja grandes lapsos temporais entre cada encontro. Cada novo intercâmbio atualiza esse relacionamento, que exercerá novos condicionamentos nos atos futuros. Trata-se pois de um processo recursivo. Contudo,

⁹ Em situações de conflito, contudo, a ofensa pode ser justamente a estratégia escolhida.

não se pode apagar atos anteriores, como se deleta um arquivo que deixa de interessar. Outrossim, atos subsequentes podem motivar resignificações de interações anteriores.

FIGURA 1

O relacionamento entre eu e tu



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

Grosso modo, para usar a terminologia de Granovetter (1973, 1983), *eu* e *tu* manteriam laços fortes, enquanto *eu* e *ele* seriam unidos por laços fracos. Este último tipo de laço não pode ser percebido como inferior. Segundo o autor, ele pode ser mais útil a alguém procurando um emprego, por exemplo. Por outro lado, laços fortes tem maior poder de mobilização. Em suma, “Weak ties provide people with access to information and resources beyond those available in their own social circle; but strong ties have greater motivation to be of assistance and are typically more easily available” (1983, p. 209).

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



Trivialização do “amigo”

Tu pode ser explicitamente registrado como tal no sistema informático em uso por *eu*. No Flickr, por exemplo, ao receber pedidos de pessoas para serem seus “amigos”, *eu* pode aprovar solicitações apenas daqueles que reconhece com *tu*. A partir desse registro, *tu* passa a ter direito de interagir de formas que não são permitidas a *eles*, com incluir notas acima das fotos de *eu*. Diálogos podem ocorrer não apenas através dos comentários abaixo da imagem, mas inclusive através de notas no interior da própria foto. Nas chamadas redes de relacionamento, como Orkut, além de *eu* receber pedidos de registro como “amigo”, *eu* pode ainda definir se *tu* é seu melhor amigo, apenas um conhecido, etc (ainda que isso não tenha repercussão nas interações).

Contudo, apesar de poder-se acessar informações sobre quem *eu* registra como “amigo” nesses sistemas, um observador externo não pode ter certeza que tais pessoas são de fato *vós* sem que acompanhe as interações entre esses sujeitos no tempo e os entreviste. Apesar de não buscar aqui apresentar uma lista exaustiva de circunstâncias que motivam o registro no sistema de possíveis laços que na verdade não existem, é importante relatar alguns casos em que o registro no sistema e a própria apresentação pública do outro como “amigo” não comprova um relacionamento íntimo real entre *eu* e outros.

Por exemplo, o registro do blog de um terceiro no *blogroll* de *eu*, a presença do nome (ou *nick*) de alguém na lista de “amigos” de *eu* no Orkut ou no Flickr pode ser motivada por outras razões. Em blogs existe o fenômeno de permuta de links (Primo e Recuero, 2004), através do qual blogueiros acordam incluir links recíprocos, apesar de não se conhecerem nem lerem os respectivos blogs. Isso se dá com intuito de aumentarem a visitação de seus sites ou melhorarem sua posição na listagem do mecanismo de busca do Google. Ou seja, o *blogroll* não garante que todos links sejam para páginas de *vós* e nem mesmo que exista qualquer interação com os blogueiros listados. Por outro lado, muitas conversações entre *eu* e *vós* podem ser observadas nas janelas de comentários dos respectivos blogs, apesar de um não listar o outro em sua lista de blogs favoritos.

Em redes de relacionamento, como Orkut ou Gazzag, um grande número de “amigos” pode ser importante para demonstração, ainda que artificial, de popularidade. Por outro lado, *eu* pode adicionar pessoas que não reconhece por temer cometer alguma “gafe”. Portanto, muitas pessoas que fazem parte da rede de “amigos” de *eu* podem na verdade serem *eles* com quem *eu* nunca conversou. Por outro lado, mesmo que *eu* responda a



recados públicos (*scraps*) publicados por *ele* na página do primeiro no Orkut (ou em seu blog ou página no Flickr), e que esta interação se repita no tempo, isso não garante que os laços entre *eu* e *ele* se fortaleçam. Tanto um quanto o outro podem inclusive querer deliberadamente manter o relacionamento com o atual distanciamento. Recados que *eu* receba no Orkut, contudo, que mesmo que sejam identificados como de autoria de algum *tu*, podem na realidade ter sido enviados automaticamente por *it*, contendo algum tipo de propaganda ou link para uma página falsa ou vírus. *It* pode também publicar comentários elogiosos no blog de *eu*, através de um texto aparentemente íntimo, mas que não passa de um *spam* massivo enviado automaticamente.

Em tempo, a intenção de ser considerado “amigo” em uma rede social online, mesmo que não exista qualquer relacionamento anterior, não constitui necessariamente um ato de má-fé. No Flickr, por exemplo, o ato de *eu* solicitar a *ele* que o registre como “amigo” pode ser justificado apenas para que um link para a página de *ele*, cujas fotos são admiradas por *eu*, seja listado em sua própria página, facilitando sua navegação até aquele espaço. *Ele* pode interpretar tal solicitação como apreço a sua produção e conceder o rótulo de “amigo” a *eu*, mesmo que não o conheça e nunca troque mensagens com ele. Ou seja, trata-se de uma interação única manifestada entre eles, ainda que de forma bastante impessoal.

A coletividade

É preciso esclarecer que *nós/todos* e *coletividade* não são equivalentes. *Nós/todos* podem manter uma conversação, na qual as mensagens podem ser trocadas de forma um↔um (onde cada falante direciona sua atenção a outro específico, mas todos os outros participantes podem testemunhar o diálogo), um↔todos e todos↔todos. Enquanto as interações entre *nós/todos* são intencionais, na *coletividade* os atos repercutem em sua forma global, mesmo que de forma não deliberada e que sejam manifestados buscando apenas satisfazer um desejo individual, como registrar um *bookmark* no del.icio.us. Os participantes da *coletividade* não se conhecem e uma conversação que os envolva não é possível. Por outro lado, os recursos e bens produzidos são públicos, compartilhados com todos os membros.

A interação na *coletividade* pode viabilizar interações com outras formas relacionais. Por exemplo, ao escrever na Wikipédia, *eu* atualiza um bem público. Sua ação parte de uma produção da *coletividade* e a transforma. Porém, como toda interação da



coletividade, é irrelevante nesse caso quem iniciou a escrita do verbete e quem fez a última edição. Mas *eu* pode iniciar um longo debate com *ele*, por exemplo, no fórum ligado àquele verbete. Ou seja, a partir da participação na *coletividade*, *eu* e *ele* se conhecem. Porém, a *coletividade* não participa desse diálogo, ainda que este possa ter repercussões: como uma nova atualização do verbete, um bem público. Comportamentos emergentes da *coletividade* podem apresentar uma organização descentralizada e efeitos expressivos. As chamadas *Flash Mobs* são uma ação da *coletividade*, mas cuja organização depende da capilarização do processo, ou seja, que *eu* movimente *vós* e *eles*. Em um processo em rede, alguns atores podem levar mensagens de um grupo a outro. Estes *brokers*, como são chamados na Teoria das Redes, servem de ponte entre grupos e promovem a interconexão e propagação de informações, gerando efeitos em rede.

Como se viu, essa dinâmica fragmentada, ainda que organizada, não depende da informação sobre quem enviou a primeira mensagem. Esse participante anônimo tampouco ganha reconhecimento do grupo nem assume um papel de liderança: a *coletividade* não tem líder nem sistema formal de decisões. No caso da Wikipédia, pode-se reconhecer Jimbo Wales como fundador dessa enciclopédia aberta online e o principal responsável pelo sistema informático. Por outro lado, não se pode mais afirmar que a Wikipédia seja seu projeto ou que ele seja o líder da *coletividade*. A escrita de verbetes emerge como produção coletiva, onde as decisões são tomadas através de cada nova contribuição. Na hipótese de Wales retirar o sistema do ar, não seria improvável que a *coletividade* se movesse para outro sítio.

Mas e como se pode julgar a relação entre *eu* e a *coletividade*? Em um primeiro momento, e por eliminação, poderia-se sugerir que trata-se de laço fraco. Robert Kaye¹⁰, analisando interações em redes P2P, entende que o que se estabelece são laços randômicos, pois não se sabe e não importa de quem se está baixando o arquivo. Muito embora concorde-se aqui com este argumento, Kaye equivoca-se em sua conclusão. Defende-se aqui que não existe qualquer laço social entre *eu* e a *coletividade*.

Quando *eu* busca arquivos em alguma rede P2P, não importa quem são as pessoas que dispõem daqueles dados no computador pessoal. O que *eu* oferece em troca são os arquivos que baixou anteriormente, ampliando o estoque da rede. Esse retorno é

¹⁰ http://www.openp2p.com/pub/a/p2p/2004/03/05/file_share.html



normalmente compulsório: *eu* só pode baixar arquivos se oferecer os seus, e/ou a velocidade de seus *download* varia em relação ao quanto disponibiliza. Tal interação progride como “troca bancária”, de maneira burocrática, sem que se desenvolva um relacionamento social. Ocorre apenas uma interação reativa, regulada por protocolos digitais. *Eu* pode inclusive demonstrar algum tipo de afeto pela *coletividade*¹¹, mas a *coletividade* não reconhece *eu*. Por exemplo, não importa quem opera o programa BitTorrent em dado momento, nem como se sente.

Como se viu, a *coletividade* não é apenas um mecanismo tecnológico e estoque digital. O conteúdo oferecido pela *coletividade* é em sua maior parte¹² produzido por *eu*, *vós* e *eles*, e por outros sujeitos que *eu* nunca interagiu. Quando *eu* escreve em um verbete na Wikipédia, ele está a princípio interagindo com a *coletividade*. Ele passa a participar de um texto coletivo escrito pela *coletividade*. As alterações que *eu* efetuar no texto ocorrem em cooperação com a *coletividade*. Por outro lado, se *eu* passa a discutir o verbete no fórum a ele vinculado com pessoas registradas no sistema, interações *eu-tu* e *eu-ele* se estabelecem¹³. Quanto a redes P2P, quando *eu* conecta seu computador à rede e passa a disponibilizar arquivos, ele coopera com a *coletividade*. Já no Slashdot, pode-se dizer que a gestão das publicações e das próprias interações e reputações em jogo é efetuada pela *coletividade*.

A partir desses exemplos, quer-se salientar mais uma vez que *eu* não apenas interage com a *coletividade*, como também a constitui ao fazer parte desses fenômenos. Mesmo assim, nem *eu*, nem *tu*, tampouco *ele* podem determinar como a *coletividade* deve reagir. Apesar da *coletividade* ser atualizada constantemente por um conjunto de sujeitos, aquele ganha uma relativa autonomia. Trata-se de uma relação recursiva, onde *eu*, *vós*, *eles* e outros sujeitos desconhecidos de *eu* inventam e atualizam a *coletividade*, mas também são de certa forma inventados pela *coletividade*.

Cada verbete da Wikipédia possui vinculada uma página para debate. A produção coletiva de cada verbete não depende dessa discussão, onde *eu* pode conversar diretamente com *vós* e *eles*. Um verbete pode ser escrito coletivamente por diversos co-autores sem que eles precisem planejar por antecedência cada passo ou atualização. As decisões vão sendo tomadas durante o processo e não por antecedência. Erros,

¹¹ Algo do tipo: “O que seria de mim sem esta rede fantástica”, “Adoro a Wikipédia”.

¹² Outras informações podem ser geradas automaticamente por serviços informáticos.

¹³ *Eu*/oculto pode também observar debates entre *eles* e *vós* nessa página de fórum.



imprecisões e informações incompletas podem ser corrigidas durante a seqüência de contribuições. Ataques vândalos, como apagamento de longos trechos ou inclusão de mensagens pornográficas ou racistas, podem ser resolvidos por outros participantes através da recuperação de versões anteriores através do recurso de histórico. Ou seja, trata-se de um produto construído socialmente, ainda que sem contato conversacional direto. As contribuições não são voltadas para alguém em específico. Quando *eu* acrescenta informações a algum verbete, ele não o faz com a intenção explícita de fazer uma oferta a *tu* ou *ele*. Trata-se de uma contribuição à *coletividade*. Nesse tipo de interação não existem laços sendo construídos ou atualizados, apesar de ser um processo social.

A produção cooperativa da *coletividade* não depende apenas de uma boa arquitetura informática. Mesmo que a cooperação online dependa disso, conforme destaca O'Reilly, nenhum serviço para o trabalho coletivo online, por melhor que seja sua infraestrutura, traz incorporada a garantia de que será utilizada de fato para a cooperação entre sujeitos. Logo, nenhum serviço da Web é em si um software social ou uma tecnologia de cooperação. Sem a emergência de processos sociais sistêmicos, de ações de interagentes construindo um bem compartilhado, a tecnologia não passa de um conjunto de peças e instruções. Ou seja, tudo aquilo que é social e cooperativo não pode ser visto como um atributo intrínseco de uma tecnologia informática. Esta pode tão somente mediar tais movimentos.

Da mesma forma, não se pode qualificar *a priori* qual a natureza dos processos mediados. Nesse sentido, conceitos adjetivados, como multidões *inteligentes*, tornam-se perigosos por sua ambigüidade. Apesar das ressalvas sobre o uso de tecnologias móveis e da Web 2.0 para o crime, não raro as discussões sobre a *sabedoria* da multidões se dão a partir de perspectivas panfletárias. Como “inteligente” e “sábio” são normalmente interpretados em sua positividade, aqueles conceitos parecem trazer pré-contidos uma conclusão determinística. Enfim, qualquer multidão conectada é sábia? Todo movimento organizado tecnologicamente é em si inteligente?

Com relação à cooperação, é preciso também cautela. Aquilo que é cooperativo não tem o consenso como objetivo necessário ou derradeiro resultado. Nem é o consenso um bom resultado em qualquer instância. Conforme Ellis e Fisher (1994), cooperação e consenso não podem ser tomados como sinônimos. O consenso supõe uma



concordância interna, algo prescindível para a cooperação. Se aquele refere-se a um dado conteúdo, esta trata da interação quanto a sua forma. Finalmente, durante um processo cooperativo as diferenças devem ser trabalhadas ou toleradas, enquanto para o consenso seja alcançado qualquer diferença deve ser vencida.

A rigor, a cooperação aproxima-se mais do conflito do que do consenso. Interações conflituosas requerem atos cooperativos, continuam os autores. Tal fato ocorre já no nível mais básico: para que possam se comunicar, é preciso compartilhar uma linguagem. E durante o debate, diversos fatos e idéias conhecidos pelos interagentes serão discutidos

Tampouco é a cooperação um processo sempre deliberado, constituído por ações benevolentes e que visam necessariamente o bem do grupo. Ao incluir um novo favorito (*bookmark*) a sua página no *del.icio.us*, *eu* busca registrar aquele página na Web para consulta futura. Com esse ato, contudo, a *coletividade* é também atualizada, já que *eu* também faz parte dela. Apesar de *eu* saber que sua página pessoal de *bookmarks* poderá ser acessada por *vós/oculto* e *eles/oculto*, não necessariamente tem eles como alvo inicial de cada acréscimo ao *del.icio.us*. Nem tampouco precisa estar deliberadamente querendo ampliar a *coletividade* naquele momento. Em outras palavras, um ato cooperativo não se constitui como tal apenas quando é intencional ou voltado para outros específicos. *Eu* pode inclusive estar cooperando com a *coletividade* sem saber, de forma compulsória, ao usar um software P2P, que automaticamente compartilha uma das pastas em seu computador. Ou seja, a cooperação pode ser anônima e não deliberada (incidental ou obrigada, mesmo que *eu* não saiba dessa demanda).

Referências bibliográficas

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

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

FISHER, B. Aubrey. **Perspectives on human communication**. Nova Iorque: Macmillan, 1978. 356 p.

FISHER, B. Aubrey. The pragmatic perspective of human communication: a view from system theory. In: DANCE, F. E. X. (Ed.). **Human communication theory: comparative essays**. Nova Iorque: Harper & Row, 1982. p. 192-219.

GRANOVETTER, Mark. THE STRENGTH OF WEAK TIES: A NETWORK THEORY REVISITED [Sociological Theory, Volume 1 (1983), 201-233.]



GRANOVETTER, Mark. 1973. "The Strength of Weak Ties." *American Journal of Sociology*, 78 (May): 1360-1380.

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

O'Reilly, Tim. "**What Is Web 2.0 - Design Patterns and Business Models for the Next Generation of Software**." O'Reilly Network: What is Web 2.0. 30 Sept 2005. O'Reilly Publishing. 09 Apr. 2006.

PRIMO, A. F. T. ; RECUERO, Raquel da Cunha ; ARAÚJO, Ricardo Matsumura . Co-links: proposta de uma nova tecnologia para a escrita coletiva de links multidirecionais. *Revista fronteira*, v. VI, n. 1, p. 91-113, 2004.

PRIMO, Alex Fernando Teixeira. Interação Mútua e Interação Reativa: uma proposta de estudo. In: *Intercom 1998 - XXI Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação*, 1998, Rio de Janeiro. *Anais...* Rio de Janeiro.

PRIMO, Alex Fernando Teixeira. Quão interativo é o hipertexto? Da interface potencial à escrita coletiva. In: *COMPÓS 2002 - ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM COMUNICAÇÃO*, 11, 2002, Rio de Janeiro. *Anais...* Rio de Janeiro, 2002.

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

TRIVINHO, Eugênio. Epistemologia em ruínas: a implosão da Teoria da Comunicação na experiência do cyberspace. **Revista da Famecos**, n. 6, 1996. Disponível em:<http://www.pucrs.br/famecos/producao_cientifica/publicacoes_online/revistafamecos/fam5/epistemologia.html>.

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

WEAVER, Warren. A teoria matemática da comunicação. In: COHN, G. (Ed.). **Comunicação e indústria cultural**. São Paulo: Companhia Editora Nacional, 1978. p. 25-37.