

Teresinha de Jesus Noske Rossi

**Novas formas de defesa na Era
dos Excessos**

Dissertação de Mestrado

Departamento de Psicologia
Programa de Pós-Graduação em
Psicologia Clínica

Rio de Janeiro
Janeiro de 2004



Teresinha de Jesus Noske Rossi

**Novas formas de defesa na Era dos
Excessos**

Dissertação de Mestrado

Dissertação apresentada como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre pelo Programa de Pós-graduação em Psicologia Clínica do Departamento de Psicologia da PUC-Rio.

Orientadora: Ana Maria Nicolaci-da-Costa

Rio de Janeiro
Janeiro de 2004



Teresinha de Jesus Noske Rossi

**Novas formas de defesa na Era dos
Excessos**

Dissertação apresentada como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre pelo Programa de Pós-graduação em Psicologia Clínica do Departamento de Psicologia da PUC-Rio. Aprovada pela Comissão Examinadora abaixo assinada.

Prof^a Ana Maria Nicolaci-da-Costa

Orientadora

Departamento de Psicologia – PUC-Rio

Prof^a. Andréa Seixas Magalhães

Departamento de Psicologia – PUC-Rio

Prof^a. Maria Lúcia Rocha Coutinho

Instituto de Psicologia – UFRJ

Prof. Paulo Fernando Carneiro de Andrade

Coordenador Setorial de Pós-Graduação
e Pesquisa do Centro de Teologia e
Ciências Humanas – PUC-Rio

Rio de Janeiro, 27 de janeiro de 2004

Todos os direitos reservados. É proibida a reprodução total ou parcial do trabalho sem autorização da autora, da orientadora e da universidade.

Teresinha de Jesus Noske Rossi

Graduou-se em Psicologia na Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro (PUC-Rio), no ano de 2001, com atuação na área de Psicologia Escolar.

Ficha Catalográfica

Rossi, Teresinha de Jesus Noske

Novas formas de defesa na Era dos excessos / Teresinha de Jesus Noske Rossi ; orientadora: Ana Maria Nicolaci-da-Costa. – Rio de Janeiro : PUC, Departamento de Psicologia, 2004.

142 f. ; 30 cm

Dissertação (mestrado) – Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Departamento de Psicologia.

Inclui referências bibliográficas.

1. Psicologia – Teses. 2. Comunicação interpessoal. 3. Tecnologias da informação. 4. Internet. 5. Correio eletrônico. 6. Interação. 7. Excessos. 8. Formas de defesa. I. Nicolaci-da-Costa, Ana Maria. II. Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro. Departamento de Psicologia. III. Título.

CDD: 150

*Para meu avô Octaviano Rossi (em memória), que me deixou como legado a paixão pela leitura e pelo conhecimento.
Para meus pais, Maura e Filipe, meus avós Jandyra, Wilhelm (em memória) e Therezinha (em memória), meus irmãos Cláudio e Rodrigo e meu sobrinho Erik.
Para meu marido Marco.*

Agradecimentos

Aos meus pais, Luís Filipe Rossi e Maura Rosado Noske pelo suporte, apoio e carinho durante toda minha vida.

Ao meu marido Marco Smilgat por seu amor e dedicação.

À minha orientadora Ana Maria Nicolaci-da-Costa por sua dedicação e colaboração neste trabalho.

Aos meus avós Octaviano Rossi (em memória) e Jandyra da Silveira Rossi, Wilhelm Hermann Noske (em memória) e Maria Therezinha Rosado Machado (em memória).

Aos meus irmãos Claudio e Rodrigo Rossi e ao meu sobrinho Erik Rossi por fazerem parte de minha vida e estarem sempre em meus pensamentos.

Aos meus sogros Maria José e Antônio Marmo Brandão, pelo apoio constante.

Aos meus tios Alexandre e Cláudia.

Aos meus queridos “filhotes” Varg, Celta e Tyr, por tornarem menos árduos os momentos difíceis e compartilharem tanto os bons quanto os maus momentos.

Ao meu querido amigo Alan Aguinaga por me “salvar” inúmeras vezes dos problemas com o computador.

Aos amigos Zezinho, Sheila, Ângela e Marcelo, Luciana, Rodrigo, Filipe, Renato, “Mac” e meu afilhado Derick, Carla e Leandro, Martha, Carola e a todas as outras pessoas maravilhosas que fazem parte de minha vida.

À Terezinha Féres Carneiro e Marise, pela rápida ajuda e dedicação em um momento difícil.

Aos amigos da PUC Renata Granchi e Ricardo de Castro pelas várias idéias e colaborações neste trabalho.

Às demais amigas do grupo de pesquisa Carla Leitão, Ana Paula Lobão, Érika Falcão, Rosane Abreu, Daniela Romão, Camila e Andréa.

À professora Cláudia Garcia por seus ensinamentos.

À minha querida professora e amiga Mariângela Monteiro.

À PUC-Rio e à vice-reitoria acadêmica pela excelente graduação e por me oferecerem mais esta oportunidade.

À CAPES pelo suporte financeiro durante a execução deste trabalho.

A todos os colaboradores da pesquisa.

Resumo

Rossi, Teresinha de Jesus Noske; Nicolaci-da-Costa, Ana Maria. **Novas formas de defesa na Era dos Excessos**. Rio de Janeiro, 2004. 142p. Dissertação de Mestrado – Departamento de Psicologia, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

Este estudo teve como objetivo investigar como os usuários da Internet vêm lidando com o crescente aumento de possibilidades de interação proporcionado pelos novos dispositivos comunicacionais virtuais e, em especial, pelo correio eletrônico. Para tanto, foram realizadas quinze entrevistas de perguntas abertas com homens e mulheres que tivessem no mínimo 25 anos de idade e que já estivessem utilizando a Internet e o correio eletrônico há pelo menos um ano. Após transcrito, o material coletado nessas entrevistas foi analisado através da técnica de análise do discurso. Foi possível concluir que três novos excessos relativos à esfera da comunicação interpessoal já estão fazendo parte do cotidiano desses internautas: o excesso de interação, o excesso de demanda de interação e o excesso de mensagens recebidas diariamente. Foi possível verificar, ainda, que estes usuários vêm buscando diferentes formas de lidar com estes excessos e deles se defender. Entre estas novas formas de defesa encontram-se: a priorização de mensagens urgentes, a abertura de diferentes contas de e-mail com a finalidade de separar diferentes níveis de intimidade, a utilização de uma conta de e-mail extra para evitar informar os endereços pessoais a *sites* ou pessoas não confiáveis, o rápido apagamento de mensagens não desejadas, a utilização de um momento especial para ler e responder mensagens e, finalmente, o controle – bem como eventual redução – da quantidade de contatos via e-mail.

Palavras-chave

Comunicação interpessoal, tecnologias da informação, Internet, correio eletrônico, interação, excessos, formas de defesa.

Abstract

Rossi, Teresinha de Jesus Noske; Nicolaci-da-Costa, Ana Maria (Advisor). **New forms of defense in Overload Age**. Rio de Janeiro, 2004. 142p. MSc. Dissertation – Departamento de Psicologia, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

This study aimed at investigating how Internet users are dealing with the increase of interaction possibilities brought about by new communication devices and, specially, by the e-mail. An investigation was carried out with fifteen men and women who were at least twenty-five years old and had been using the Internet and e-mail programs for at least a year. An open-ended-question interview was conducted with each of them. After transcribed, the material collected in these interviews was analyzed through discourse analysis techniques. The results of this analysis made it possible to identify the emergence of three types of excess concerning the new forms of interaction: the excess of interaction, the excess of demand for interaction and the excess of incoming messages. These results also made it possible to conclude that these users are using different forms to deal with these excesses and to defend themselves from them. They give priority to urgent messages, open different e-mail accounts in order to separate different levels of intimacy, use at least one extra account so that they do not have to inform their personal address to sites or people they do not trust, quickly delete undesirable messages, use a special moment of the day to read and reply messages, and, finally, control – as well as reduce – the amount of e-mail contacts.

Keywords

Interpersonal communication, information technology, Internet, e-mail, interaction overload, forms of defense.

Sumário

1	Introdução	12
2	A Comunicação Interpessoal	16
2.1	A comunicação interpessoal <i>offline</i>	16
2.1.1	Os primórdios da comunicação interpessoal	17
2.1.2	A tecnologia nos dispositivos comunicacionais	19
2.2	A revolução das tecnologias da informação	21
2.2.1	Lévy e a revolução virtual	22
2.2.2	Castells e a revolução das tecnologias de informação	24
2.3	A comunicação interpessoal <i>online</i>	25
2.3.1	Origens da comunicação mediada por computadores	30
2.3.2	Tipos de comunicação interpessoal <i>online</i>	32
2.3.2.1	Comunicação síncrona na Internet	32
2.3.2.2	Comunicação assíncrona na Internet	33
2.3.3	A comunicação interpessoal <i>online</i> para Lévy	35
2.3.4	A comunicação interpessoal <i>online</i> para Castells	37
2.3.5	O correio eletrônico	39
2.3.6	Os prós e os contras da comunicação <i>online</i>	43
3	Excessos na Era da Internet	45
3.1	Um breve retorno ao século XVIII	46
3.2	Excesso de informação	47
3.2.1	A busca desenfreada por informação	50
3.2.2	A oferta de informação não requisitada	52
3.3	Excesso de interação	55

3.3.1 O contexto da interação	57
3.3.2 A modalidade da interação	60
3.4 O aumento da demanda de respostas	63
3.5 Defesas tecnológicas	64
3.5.1 Alguns recursos para lidar com o excesso de informação	65
3.5.2 Alguns recursos para lidar com o excesso de interação	66
3.6 Defesas psicológicas	69
4 Interagindo com os Usuários	71
4.1 Objetivo	71
4.2 Sujeitos	72
4.3 Instrumento de coleta dos dados	72
4.4 Procedimento	74
4.5 Análise dos dados	75
4.6 Resultados	75
4.6.1 Perfil dos sujeitos	75
4.6.2 Considerações sobre o correio eletrônico	77
4.6.2.1 A primeira experiência	78
4.6.2.2 Mudanças no uso com o passar do tempo	81
4.6.3.3 Para que usam o e-mail atualmente	83
4.6.3 O dia-a-dia no uso do correio eletrônico	85
4.6.3.1 As expectativas geradas pelo uso	85
4.6.3.2 Hábitos criados	86
4.6.3.3 A importância das interações via e-mail	91
4.6.4 Vantagens e considerações positivas sobre o e-mail	94
4.6.4.1 A comunicação antes do e-mail	94

4.6.4.2 Mudanças trazidas para a vida pessoal dos entrevistados	97
4.6.5 Desvantagens e considerações negativas	99
4.6.6 O aumento das possibilidades de interação na visão dos usuários	103
4.6.6.1 Investigando o excesso de interação	103
4.6.6.2 Investigando o excesso da demanda de interações	106
4.6.6.3 A sensação de sobrecarga de interações	110
4.6.7 O que fazer com o aumento das possibilidades de interação e suas conseqüências	114
5 A Era dos Novos Excessos e Defesas	121
5.1 Principais características do uso do e-mail	121
5.2 A revolução na comunicação interpessoal	125
5.3 Os excessos interativos e os novos mecanismos de defesa	129
5.4 Como lidar com a era dos excessos	132
6 Conclusão	135
7 Referências Bibliográficas	137
8 Bibliografia	140
9 Anexos	142

1 Introdução

Desde os tempos mais remotos, os seres humanos vêm buscando maneiras de viabilizar e facilitar a comunicação entre as pessoas de todo o planeta. Pode-se notar isto ao percorrer o caminho feito pela humanidade desde a invenção da escrita e dos alfabetos, passando pelo correio e o telefone, até o nascimento de uma grande rede que chegou para revolucionar completamente o mundo da comunicação interpessoal: a Internet. O que não se esperava era que esta “Grande Rede” iria revolucionar não só a comunicação interpessoal, como também inúmeros outros aspectos do cotidiano da humanidade.

A chegada da Internet instaurou diversas mudanças no cotidiano dos homens, mulheres e crianças de nossa época. Mesmo aqueles que ainda não travaram seu primeiro contato com a Internet lidam diariamente com computadores ligados em rede, seja nos caixas eletrônicos bancários ou até mesmo para escolher seus representantes governamentais através de uma urna eletrônica. As redes digitais e, em particular, a Internet, marcam cada vez mais sua presença em nosso dia-a-dia.

Esta imensa rede, que conecta a tudo e a todos, se apresenta como um novo espaço de interação e transmissão de informações sem fronteiras. Pessoas do mundo inteiro podem interagir umas com as outras, fazer negócios, fazer compras, obter quaisquer informações sobre quaisquer assuntos de seus interesses, entre muitas outras possibilidades.

Dentro desse contexto de facilidade e velocidade, os usuários da Internet podem potencialmente interagir com todo o resto da comunidade virtual e, além disso, podem também ser contatados por toda essa comunidade, mesmo que não estejam interessados em receber tais mensagens ou falar com tais pessoas em um determinado momento.

Muito já se ouviu falar dos inúmeros relacionamentos e experiências positivas ocorridos na Internet. Acredito, entretanto, que é necessário investigar também quais são as conseqüências não tão positivas assim deste aumento de possibilidades de interação. Uma época de abundância e fartura de relacionamentos pode acabar nos levando a cometer alguns excessos.

Atualmente, fala-se muito no já conhecido excesso de informação. No entanto, vale lembrar que não foi somente a geração e veiculação de informações que teve um aumento espantoso a partir do advento da Internet. O alargamento de possibilidades de interação também ocasionou a emergência de alguns excessos relativos a esta esfera de nossas vidas. Acredito ser de extrema relevância averiguar como os usuários desta imensa rede vêm lidando com a entrada destes excessos em suas vidas.

Meu interesse por este tema surgiu, primeiramente, a partir das observações e questões que a mim se apresentavam durante a minha utilização de programas de bate-papo na Internet. Para quem nunca entrou em um bate-papo do programa IRC, por exemplo, a primeira experiência pode ser um pouco avassaladora. Centenas de diálogos diferentes são travados pelos usuários deste programa em uma única tela, aberta à vista de todos, que é chamada de sala do IRC. Custa-se um pouco a entender e custa-se mais ainda a participar de tais conversas. Neste programa, existem ainda as salas privativas, onde muitas pessoas conversam com você, em particular. Além do IRC, existem ainda outros programas que possibilitam a interação entre inúmeras pessoas de vários lugares diferentes. Minha experiência nesses programas levou-me a perguntar como as pessoas lidam com um aumento tão abrupto na quantidade de interações que se desenrolam diariamente na Internet, como separam os vínculos afetivos mais fortes dos não tão fortes, como se defendem de um excesso de relacionamentos, entre outros questionamentos.

Entretanto, nem todos os percursos na Internet começaram como o meu próprio. Muitas pessoas travaram seu primeiro contato com a Rede através de uma ferramenta de comunicação mais simples do que os programas de bate-papo: o correio eletrônico. Este meio comunicacional veio a se tornar o mais comumente usado na Internet. É absolutamente natural e, muitas vezes imprescindível, por exemplo, informar o endereço eletrônico em currículos e trabalhos acadêmicos. O correio eletrônico talvez seja hoje, uma das ferramentas de comunicação que mais contribui para a interconexão mundial de pessoas. Por conta disso, o correio eletrônico foi escolhido como o objeto de investigação deste trabalho.

Para resumir, vale ressaltar que o argumento que serve de base a este trabalho é de que as formas de comunicação interpessoal se multiplicaram a partir do advento da Internet. Com a inserção dessa nova tecnologia em nosso cotidiano,

as formas de se encontrar alguém com quem se queira comunicar não só se multiplicaram vertiginosamente, como trouxeram a possibilidade de contato imediato a qualquer momento, dependendo da disposição e disponibilidade da pessoa procurada. Em linhas gerais, além das formas anteriores de comunicação interpessoal permanecerem em nosso uso constante, a Internet trouxe ainda novas formas como o correio eletrônico e vários programas de conversação em tempo real. Este acontecimento caracterizou o aumento de possibilidades de interação mencionado acima.

Neste trabalho, busquei investigar, através do correio eletrônico, como os usuários deste programa vêm lidando com o alargamento de possibilidades de interação proporcionado pela Internet.

No próximo capítulo, apresentarei um pequeno histórico da evolução dos meios de comunicação interpessoal ao longo da história da humanidade e contextualizarei as mudanças que estes meios sofreram a partir da utilização das tecnologias digitais em nosso dia-a-dia. Para me auxiliar neste percurso, escolhi dois autores contemporâneos que vêm se dedicando a estudar as transformações econômicas, sociais e culturais instauradas pela Internet. Estes autores são Manuel Castells e Pierre Lévy. Castells apresenta uma visão política e econômica destas transformações, mas apesar disso oferece a possibilidade de uma contextualização e argumentação mais aprofundada destes tempos de mudança. Já Lévy, visando estudar os impactos culturais das tecnologias sobre a sociedade contemporânea, aproxima-se mais do tema específico deste trabalho: a comunicação interpessoal via Internet.

No terceiro capítulo, intitulado *Excessos na Era da Internet*, será apresentada uma discussão sobre os novos excessos trazidos pelo aumento de possibilidades de interação. Para isso apresentarei trabalhos recentes de autores que se propuseram a investigar alguns destes excessos. Dentre estes autores, encontram-se Ljungberg e Sorensen, que ofereceram uma base teórica para que eu pudesse pensar o excesso de interações como uma das conseqüências do aumento de possibilidades de interação trazido pela Internet.

No quarto capítulo, será apresentada de forma detalhada a pesquisa realizada com usuários do correio eletrônico com o fim de investigar as questões expostas acima e, além disso, a metodologia utilizada para a sua realização. Neste

mesmo capítulo, encontram-se os principais resultados da pesquisa divididos em blocos e subseções a fim de permitir uma melhor visualização dos dados obtidos.

Por fim, no último capítulo, tentarei articular o arcabouço teórico deste trabalho com os resultados da pesquisa por mim realizada, com o objetivo de responder a algumas das questões aqui apresentadas.

2 A Comunicação Interpessoal

2.1 A comunicação interpessoal *offline*

“O homem é um animal comunicativo. O que chamamos de ‘civilização’ tem sido realizado pelo homem através da comunicação e depende dela para a sua continuação”¹ (McCroskey, Larson e Knapp, 1971, p. 1, minha tradução).

A comunicação é uma característica inerente ao ser humano. Para McCroskey, Larson e Knapp, autores do livro *An Introduction to Interpersonal Communication* (1971), estamos mergulhados em comunicação o tempo todo e dela dependem nossa existência e felicidade.

A comunicação interpessoal se refere à troca de mensagens ou informações entre as pessoas. Ou seja, diz respeito à capacidade de dialogar, trocar idéias e conversar, seja através do contato físico direto ou através de dispositivos técnicos criados pelo homem com o fim de transmissão da mensagem ou da informação.

De acordo com os autores acima citados, quatro variáveis são necessárias para que ocorra a comunicação interpessoal. Estas variáveis são: a fonte ou emissor da mensagem, a mensagem em si, o canal através do qual a mensagem é enviada – que pode ser tanto a voz humana como algum dispositivo técnico como a carta via correio – e por fim, o receptor ou destinatário da mensagem. Eles colocam ainda que no modelo de comunicação interpessoal todo emissor é um receptor em potencial e vice-versa.

Entre os dispositivos técnicos – ou dispositivos comunicacionais² – inventados pelo homem para facilitar a comunicação interpessoal estão a carta via correio tradicional, o telefone, os bips e *paggers* e, atualmente, o correio eletrônico, os telefones celulares e os programas de *Chat*³ da Internet. Através do uso destes dispositivos comunicacionais, a comunicação interpessoal pode se dar de forma síncrona ou assíncrona. Na forma síncrona temos a comunicação imediata, na qual

¹ “Man is a communicating animal. What we call ‘civilization’ has been achieved by man through communication and is dependent on communication for its continuance.”

² Este termo é utilizado por Pierre Lévy (1997) para referir-se aos canais que possibilitam a comunicação interpessoal e a comunicação de massa. Neste trabalho, o termo será usado majoritariamente no que concerne à comunicação interpessoal.

³ “Grupo de ‘conversa’ na Internet, formados por diferentes usuários, cada um conectado a partir de seu próprio computador” (Povoa, 2000, p. 108).

a mensagem é passada do emissor para o receptor instantaneamente, como é o caso do contato físico direto e dos telefones em geral. Já na forma assíncrona, existe um tempo maior entre a emissão e a recepção da mensagem. É o que Castells (1999) chama de tempo deslocado ou atrasado. Isso se dá em geral por conta do próprio canal através do qual a mensagem é enviada, que não permite que a troca de mensagens seja instantânea, como é o caso do correio tradicional, dos bips e dos *paggers*.

Os dispositivos comunicacionais foram criados em diferentes momentos ao longo dos séculos e séculos de história da comunicação humana. A criação de tantos meios de comunicação que facilitem a interação entre as pessoas indica uma preocupação e uma busca constante por maior facilidade de acesso e contato.

2.1.1 Os primórdios da comunicação interpessoal

Nas sociedades orais, isto é, naquelas que não dispunham de nenhum sistema de escrita, a comunicação entre as pessoas era direta. As “mensagens eram sempre recebidas no tempo e lugar em que eram emitidas”, ou seja, dentro do modelo de comunicação síncrona (Lévy, 1997, p.114). De acordo com Lévy, a primeira grande revolução na área da comunicação interpessoal foi a invenção da escrita, que possibilitou registrar o pensamento de pessoas de diferentes localidades e épocas para serem conhecidos por outras ao redor do mundo através de pergaminhos, papiros, livros, etc. Lévy aponta ainda que, pela primeira vez, os discursos foram separados do contexto onde ocorriam. Ou seja, não era mais necessário um contato direto para que se pudesse conhecer o pensamento de outras pessoas.

Já o sociólogo Manuel Castells, enfatiza a importância da criação do alfabeto grego em 700 a.C., que permitiu preencher a “lacuna entre o discurso oral e o escrito” e separar o que é falado de quem fala (Castells, 1999, p. 353). Para este autor, o alfabeto grego é uma tecnologia conceitual que acabou por constituir a base para o desenvolvimento da filosofia e da ciência ocidentais. Este alfabeto se tornou, ainda na visão de Castells, a infra-estrutura mental para a comunicação baseada em conhecimento. Ainda assim, Castells informa que a alfabetização só alcançou um patamar relevante com a “invenção e difusão da imprensa e fabricação do papel” (Castells, 1999, p.353).

A invenção do sistema de correio trouxe uma nova mudança diretamente na esfera da comunicação interpessoal, possibilitando uma maior facilidade de comunicação entre as pessoas que se encontravam geograficamente distantes. Lévy informa que, na China, desde a mais remota antiguidade, era freqüente a utilização de cavalos e postos de troca para receber e enviar notícias e ordens de um ponto para outro. Essas técnicas eram igualmente conhecidas no Império Romano mas, de acordo com o autor, foram esquecidas pelos povos da Europa durante a Alta Idade Média. Foi somente a partir do século XV que alguns estados europeus começaram a utilizar novamente a técnica do correio para os interesses do governo central. Ou seja, o correio era utilizado para enviar e receber notícias e ordens para todos os pontos destes estados de forma mais rápida.

No entanto, para Lévy “... a verdadeira inovação social, a que afetou as relações entre as pessoas, só iria chegar no século XVII, com o uso da técnica postal em proveito da distribuição do correio ponto a ponto, de indivíduo para indivíduo distante, e não mais apenas do centro para a periferia e da periferia para o centro” (Lévy, 1997, p.124 e 125). Lévy afirma ainda, que o advento do correio como meio de comunicação entre todos os indivíduos partiu de um movimento social. O correio como ferramenta de comunicação entre as pessoas comuns a princípio funcionava na ilegalidade. Ultrapassando gradativamente os limites impostos pelo governo central, foi mais tarde reconhecido e aprovado oficialmente por conta da movimentação de pessoas em prol deste objetivo.

Por conta disso, e por causa do momento histórico em que se deu esta transição – a Revolução Industrial – Lévy acredita que o correio, enquanto dispositivo comunicacional, está “intimamente ligado à ascensão das idéias e das práticas que valorizam a liberdade e a noção de livre contrato entre indivíduos” (Lévy, 1997, p. 125). Em uma etapa posterior, a Revolução Industrial proporcionou também a utilização da energia elétrica na invenção de novos dispositivos comunicacionais como o telégrafo e o telefone. São os primórdios do uso da tecnologia facilitando a comunicação entre as pessoas.

2.1.2

A tecnologia nos dispositivos comunicacionais

“As telecomunicações, a rigor, têm menos de 150 anos, pois nasceram com a invenção do telégrafo por Samuel Morse, em 1844. Evoluem rapidamente com o telefone de Graham Bell, em 1876, e o rádio de Marconi, em 1895, para iniciar sua escalada impressionante até nossos dias” (Siqueira, 1998, p. 10).

A invenção do telégrafo e do telefone permitiu a transmissão de mensagens instantâneas, facilitando ainda mais a comunicação entre lugares e pessoas de localidades distantes.

O telégrafo, inventado por Samuel Morse em 1844, marca o nascimento das telecomunicações. O aparelho cresceu de forma explosiva desde seu lançamento, tendo logo sido transformado em serviço público para a população da época. Foi somente a partir de 1876, que começou o declínio do reinado do telégrafo como forma mais rápida de se transmitir mensagens a longas distâncias.

O telefone foi inventado em 1876 por Alexander Graham Bell e iria revolucionar a comunicação interpessoal dali em diante. O aparelho era o primeiro capaz de transmitir a voz humana a grandes distâncias. De acordo com Siqueira (1998), é o imperador Dom Pedro II que, em 1876, dá a credibilidade ao aparato elétrico de Bell. Experimentando-o na “Exposição do Primeiro Centenário da Independência dos Estados Unidos”, na Filadélfia, o imperador fica maravilhado com a “máquina que fala” e no ano seguinte a traz para o Brasil.

Em 1877, no Rio de Janeiro, capital do Império, começa a funcionar o primeiro telefone brasileiro. Instalado no palácio de São Cristóvão (hoje Museu Nacional), interliga-o com o palácio da Rua Primeiro de Março (hoje, prédio dos Correios). Apesar da empolgação do imperador, o telefone se expande lentamente nos primeiros anos. É só em 1884 que é inaugurada a primeira concessionária, a paulistana “Companhia de Telegraphos Urbanos”, com apenas onze assinantes.

Ao longo do século XX, o mundo presencia a enorme expansão dos telefones. O sucesso é tão notável que Lévy enfatiza que tanto o telégrafo quanto o telefone serviram como um sinônimo de comunicação em geral durante muito tempo (Lévy, 1997).

No Brasil, o crescimento é lento e atravancado, como exemplificado no trecho destacado abaixo, que se refere ao início dos anos 80:

“O governo federal confisca os recursos do Fundo Nacional de Telecomunicações (FNT) e boa parte dos superávits operacionais do Sistema

Telebrás. O congestionamento aumenta. A demanda não atendida se torna insuportável. O câmbio negro cobra até 10 mil dólares por uma linha telefônica em São Paulo (Siqueira, 1998, p. 47)”.

Apesar disso, o telefone se consolida como ferramenta mais rápida e prática para a interação a longas distâncias, tanto no Brasil quanto no resto do mundo.

Um século depois da invenção e expansão mundial dos telefones, surgiram os bips. O aparelho informava ao usuário, através de um sinal sonoro (bip) ou luminoso, que alguém lhe havia enviado uma mensagem. O usuário então ligava para uma central telefônica da companhia operadora do aparelho, informava seu código de cadastro e recebia a mensagem através da telefonista daquela mesma central. Já no final dos anos 80, surgiram os aparelhos chamados de *paggers*, que recebiam mensagens de textos diretamente em seu visor de cristal líquido. O envio da mensagem era similar ao dos bips, ligava-se para o telefone da central e informava-se o código do aparelho da pessoa para quem se desejava enviar a mensagem e qual era o texto da mensagem. O destinatário lia a mensagem diretamente no aparelho. No entanto, vale ressaltar, que tal como o bip, o *pager* só permite a comunicação em um sentido, o aparelho recebe a mensagem mas não é capaz de transmitir a resposta. Posteriormente, tornou-se possível enviar mensagens para o *pager* através da Internet, sem necessidade de uma pessoa que mediasse o contato, tudo era feito através de “máquinas”.

Em 1989 é inaugurado no Rio de Janeiro o primeiro sistema de telefonia celular do Brasil. Praticamente ao mesmo tempo em que os bips, os celulares em sistema analógico⁴ chegavam ao Brasil e tornavam-se cada vez mais acessíveis a toda a população. A difusão do aparelho e posteriormente, o uso do sistema digital permitiram baratear o custo do mesmo. Um pouco mais tarde, as linhas já não precisavam ser compradas. Pelo sistema de ligações através de cartão, a pessoa pagava pelo aparelho e comprava os cartões de ligação no momento em que desejasse⁵. O uso da tecnologia digital traz uma revolução para a arte das telecomunicações, como coloca Siqueira (1998):

“Estamos no limiar do século XXI. A microeletrônica cria chips com dezenas de milhões de transistores. A digitalização dá às telecomunicações a mesma

⁴ Analógico é “aquilo que é oposto ao digital. No caso da Internet [...] estão as linhas telefônicas, que podem ser analógicas (pulse) ou digitais (tone)” (Bianchi, 2001, p. 70).

⁵ A respeito da revolução dos celulares ver Nicolaci-da-Costa (2003).

linguagem dos computadores. Nascem as redes de computadores e, entre elas, a rede das redes: a Internet. Os satélites antecipam os serviços globais, criando a comunicação pessoal mundial, ou seja, para qualquer lugar, a qualquer hora, para qualquer pessoa: *anywhere, anytime, to anybody*⁶. As fibras ópticas podem transmitir num segundo tudo o que os jornais de todo o mundo publicam num ano” (Siqueira, 1998, p. 79).

Essa “digitalização” a que Siqueira se refere, vem trazendo novos modos de lidar com a informação e novas formas de comunicação como o próprio autor assinalou. Esse processo de transformação das telecomunicações vem sendo chamado de revolução das tecnologias da informação.

2.2 A revolução das tecnologias da informação

“... diferentemente de qualquer outra revolução o cerne da transformação que estamos vivendo na revolução atual refere-se às tecnologias da informação, processamento e comunicação. A tecnologia da informação é para esta revolução o que as novas fontes de energia foram para as Revoluções Industriais sucessivas, do motor a vapor à eletricidade...” (Castells, 1999, p. 50).

As tecnologias da informação podem ser entendidas como um conjunto de dispositivos técnicos através dos quais é possível a comunicação entre as pessoas, a criação e emissão de mensagens e a troca de informação. Em outras palavras, as tecnologias da informação são dispositivos comunicacionais utilizados tanto para a comunicação interpessoal quanto para a comunicação de massa. Desse modo, a imprensa e a TV são exemplos de tecnologias da informação que fazem parte há bastante tempo do cotidiano da maioria das pessoas.

Com o aprimoramento e utilização das tecnologias digitais, isto é, baseadas em transmissão de *bytes*⁷, surgiram as novas tecnologias da informação. Dentre elas, a principal é a Internet, que oferece novas formas de comunicação interpessoal bem como novas formas de comunicação de massa. Estas últimas no entanto, fogem aos objetivos do presente trabalho.

O surgimento da Internet trouxe inúmeras mudanças para a vida dos sujeitos contemporâneos e vem sendo tratado por alguns autores, como Manuel

⁶ Grifos do autor.

⁷ “Para formar um byte são necessários 8 bits. Um bit é um dígito binário. O termo bit é usado para definir um dos dois dígitos binários (0 e 1) no universo da Informática” (Bianchi, 2001, p. 83 e 87).

Castells (1999) e Nicolaci-da-Costa (1998), como uma revolução do porte da Revolução Industrial do século XVIII.

Neste momento de transformações, dúvidas e investigações muitos autores como Castells (1999), Lévy (1990, 1995, 1997), Cébrian (1998) e Nicolaci-da-Costa (1998, 2000, 2001, 2002a, 2002b e 2003), entre outros, vêm se dedicando a estudar os impactos da revolução das tecnologias da informação sobre a economia, a cultura, a sociedade e a vida dos indivíduos nestas sociedades.

Neste grupo de autores destaco o filósofo Pierre Lévy, que denominou este momento de revolução virtual e o sociólogo Manuel Castells, que chama de revolução das tecnologias da informação esta época de mudanças trazidas pelas tecnologias digitais.

2.2.1 Lévy e a revolução virtual

Pierre Lévy vem se dedicando a estudar os efeitos do uso das tecnologias digitais na vida dos sujeitos contemporâneos. Ele afirma que tem como objetivo investigar “o papel das tecnologias da informação na constituição das culturas e inteligências dos grupos” (Lévy, 1990, p.12). Isso porque Lévy acredita que, mesmo que se reconheça que os seres humanos possuem algumas características “cognitivas” universais, as formas de conhecer, sentir ou pensar são condicionadas pela época, cultura e circunstâncias ou o que chama de “transcendental histórico”. De acordo com ele, o transcendental histórico é aquilo que estrutura a experiência dos sujeitos. Baseado nisso, afirma que com o advento das tecnologias digitais:

“Novas maneiras de pensar e conviver estão sendo elaboradas no mundo das telecomunicações e da informática. As relações entre os homens, o trabalho, a própria inteligência dependem, na verdade, da metamorfose incessante de dispositivos informacionais de todos os tipos” (Lévy, 1990, p. 7).

Esses dispositivos informacionais, Lévy chama de técnicas⁸ que, segundo ele, são dispositivos materiais que moldam o pensamento humano. No entanto, sua posição é de que a “técnica” não determina o social e sim o condiciona, ou

⁸ Esse conceito é exaustivamente trabalhado pelo autor em *As Tecnologias da Inteligência*, Editora 34, S. P. 1990.

seja, a técnica abre novas possibilidades dentro da cultura em que é produzida. Algumas opções culturais ou sociais não poderiam ser pensadas sem a existência dessas técnicas. Isso porque, segundo Lévy, as técnicas constituem os indivíduos:

“O cúmulo da cegueira é atingido quando as antigas técnicas são declaradas culturais e impregnadas de valores, enquanto que as novas são denunciadas como bárbaras e contrárias à vida. Alguém que condena a informática não pensaria nunca em criticar a impressão e menos ainda a escrita. Isto porque a impressão e a escrita (que são técnicas!) o *constituem* em demasia para que ele pense em apontá-las como estrangeiras” (Lévy, 1990, p.15)⁹.

Para Lévy, a técnica toma parte no transcendental histórico e, por isso, também toma parte na constituição do sujeito. Para exemplificar esta afirmação, o autor coloca que a noção de tempo e espaço que temos hoje não é resultado de discursos ou idéias sobre tempo e espaço. Esta noção, segundo Lévy, se deve ao que ele chama de um agenciamento técnico que compreende desde relógios e mapas até as vias de comunicação e transporte (Lévy, 1990). Ou seja, toda a noção de tempo e espaço que possuímos está diretamente ligada aos dispositivos técnicos que nos permitem medir e localizar as horas e as localidades, respectivamente.

Lévy ainda oferece um segundo exemplo para demonstrar os efeitos da técnica sobre o transcendental histórico. Citando o trabalho *La Distribution*, de Michel Serres (1977), Lévy afirma que:

“... a máquina a vapor era não apenas um objeto, e um objeto técnico, [...] podíamos ainda analisá-la como o modelo termodinâmico através do qual autores como Marx, Nietzsche ou Freud pensavam a história, o psiquismo, ou a situação do filósofo” (Lévy, 1990, p. 15).

Lévy utiliza esses exemplos para fazer uma analogia com o presente momento de nossa história e dizer que o computador se tornou um dos dispositivos técnicos através dos quais os seres humanos enxergam o mundo.

Partindo do que chama de revolução virtual, Lévy levanta questões sobre como a inserção das tecnologias digitais vem sendo absorvida pelas culturas, sociedades e indivíduos. De acordo com ele, além do próprio computador ter se tornado um dispositivo técnico para se enxergar o mundo ele propiciou ainda a formação de um novo mundo: o da realidade virtual. Este novo mundo é chamado

⁹ Grifos do autor.

de ciberespaço por Lévy. Discutirei mais adiante o conceito de ciberespaço. Por ora, apresento outro autor que tem um pensamento semelhante ao de Pierre Lévy no que se refere a este momento de transformações instaurado pelo uso das tecnologias digitais. Este autor é o sociólogo Manuel Castells.

2.2.2

Castells e a revolução das tecnologias da informação¹⁰

Castells parte do que chama de revolução das tecnologias da informação para analisar “a complexidade da nova economia, sociedade e cultura em formação” (Castells, 1999, p.24). Por tecnologias da informação o autor compreende o conjunto de “tecnologias em microeletrônica, computação (*software* e *hardware*), telecomunicações/radiodifusão, e optoeletrônica” (Castells, 1999, p.50). Ele inclui ainda a engenharia genética neste meio, entretanto, isto foge aos objetivos deste trabalho. Para fins deste, tomarei como tecnologia da informação o que Castells fala sobre a computação e telecomunicações.

Tal como Lévy, para Castells a sociedade não pode ser entendida ou representada sem suas ferramentas tecnológicas. A tecnologia molda a sociedade mas é também moldada e modificada pelos sujeitos que as utilizam. Por isso, Castells considera que a utilização das novas tecnologias da informação gera uma série de transformações macroscópicas e microscópicas. Na esfera macro, Castells faz uma comparação entre os antigos modos de produção e o que chama de modos de desenvolvimento¹¹ na contemporaneidade. Já na esfera micro, Castells analisa os diferentes impactos que o uso dessas tecnologias vem exercendo sobre a sociedade e sobre o cotidiano dos homens.

Para o autor, as revoluções tecnológicas são caracterizadas por sua penetrabilidade “em todos os domínios da atividade humana...” (Castells, 1999, p.

¹⁰ Castells utiliza esta nomenclatura ao longo de sua obra, *A Sociedade em Rede* (1999), para dissertar sobre as transformações que as tecnologias digitais vêm trazendo para a contemporaneidade.

¹¹ Segundo Castells, os modos de produção têm como base a divisão dos produtos em consumo e excedente, o que divide a sociedade em detentora do produto e mão-de-obra. Segundo o autor, os modos de produção são o capitalismo, que visa a maximização do lucro, e o estatismo, que visa a maximização do poder. Já os modos de desenvolvimento dividem-se em industrialismo, que é voltado para o crescimento da economia e da produção, e o novo modo informacional (informacionalismo) que visa o desenvolvimento tecnológico, isto é, a acumulação de conhecimentos e maiores níveis do processamento de informação. Para maior aprofundamento ver Castells, 1999.

50). E, para ele, as novas tecnologias da informação e o formato digital estão no centro da presente revolução tecnológica. Castells acredita que a formação do que chama de uma linguagem universal digitalizada, propicia uma convergência dos meios de comunicação em geral e acaba por gerar um novo modo de comunicação através de computadores.

“... o processo atual de transformação tecnológica expande-se exponencialmente em razão de sua capacidade de criar uma interface entre campos tecnológicos mediante uma linguagem digital comum na qual a informação é gerada, armazenada, recuperada, processada e transmitida. Vivemos em um mundo que, segundo Nicholas Negroponte, se tornou digital” (Castells, 1999, p. 50).

Para Castells, a instauração da comunicação mediada por computadores – CMC – proporcionou o surgimento de novas e diversas formas de comunicação interpessoal, como veremos a seguir.

2.3

A comunicação interpessoal *online*

“Basta que alguns grupos sociais disseminem um novo dispositivo de comunicação, e todo o equilíbrio das representações e das imagens será transformado, como vimos no caso da escrita, do alfabeto, da impressão, ou dos meios de comunicação [...] modernos” (Lévy, 1990, p. 16).

Tanto Castells quanto Lévy acreditam que o advento das tecnologias digitais revolucionou a comunicação interpessoal. O argumento deles é que, na verdade, além de incorporar todas as tecnologias anteriores (o correio e o telefone entre outras), a tecnologia digital ainda proporciona novas formas de se transmitir e trocar informações como os celulares digitais, o correio eletrônico e a comunicação em tempo real através dos programas virtuais interativos.

Em sua análise do ciberespaço, no livro *Cibercultura*, Lévy afirma que todos os meios de informação anteriores ao advento das tecnologias digitais continuam disponíveis no ciberespaço (Lévy, 1997, p. 93). Neste, além disso, surgem “as inovações em relação às grandes técnicas de comunicação anteriores” que, de acordo com o ele, são: acesso à distância aos diversos recursos de um computador e transferência de arquivos, o correio eletrônico, as conferências eletrônicas, os *groupwares*, a comunicação através de mundos virtuais compartilhados e as navegações.

O acesso à distância é a possibilidade que um usuário tem de se conectar à computadores remotos e acessar o banco de dados destes computadores. Lévy coloca ainda que o acesso à distância, além de permitir a obtenção de informações de computadores distantes, possibilita também que os usuários alimentem as memórias destes computadores. De acordo com Lévy, “torna-se possível [...] que comunidades dispersas possam comunicar-se por meio do compartilhamento de uma telememória na qual, cada membro lê e escreve, qualquer que seja sua posição geográfica” (Lévy, 1997, p. 94).

A transferência de arquivos refere-se à transferência de dados de um computador para outro. O processo consiste em copiar informações, ou até mesmo programas, do banco de dados de computadores remotos para o computador do usuário. De acordo com Lévy, a transferência de arquivos e de programas foi o que facilitou a disseminação de “grande parte dos programas que otimizam a comunicação entre os computadores e a pesquisa de informações no ciberespaço...” (Lévy, 1997, p. 94).

Para Lévy, a troca de mensagens através do correio eletrônico encontra-se entre as mais importantes e mais utilizadas funções do ciberespaço. O autor reforça que cada “pessoa ligada a uma rede de computadores pode ter uma caixa postal eletrônica identificada por um endereço especial, receber mensagens enviadas e enviar mensagens a todos aqueles que possuam um endereço eletrônico...” (Lévy, 1997, p. 94 e 95).

As conferências eletrônicas são dispositivos mais complexos que o correio eletrônico porque permitem que “grupos de pessoas discutam em conjunto sobre temas específicos” (Lévy, 1997, p. 99). Nas conferências eletrônicas, as pessoas do grupo compartilham um local virtual para a discussão dos assuntos de sua preferência. Na Internet, essas conferências são chamadas de *newsgroup*.

Já os *groupwares* são uma espécie de conferência eletrônica voltada para grupos de trabalho. Os *groupwares*, inversamente às conferências eletrônicas, permitem a gravação dos diálogos, contribuições do grupo e indexação de pesquisas. Para Lévy, eles funcionam como uma memória dos grupos, e podem ser utilizados para fins de trabalho cooperativo, sistemas avançados de aprendizagem ou hiperdocumentos compartilhados.

Por sua vez, os mundos virtuais compartilhados são espaços virtuais compartilhados por várias pessoas que podem modificar seu conteúdo. Para Lévy,

“quando uma das pessoas modifica o conteúdo da memória digital compartilhada, os outros percebem imediatamente o novo estado do ambiente comum” (Lévy, 1997, p. 105). O autor informa que estes espaços podem ser utilizados para jogos de aventura na Internet, para ambientes de aprendizagem ou de trabalho entre outras possibilidades. Lévy acredita que os mundos virtuais compartilhados servem cada vez mais como dispositivos de comunicação interpessoal.

Por fim, as navegações permitem a “viagem” na *Web*, através de *links* (conexão direta entre páginas diferentes) ou sistemas de busca. “Na web, cada elemento de informação contém ponteiros, ou *links*, que podem ser seguidos para acessar outros documentos sobre assuntos relacionados. A Web também permite o acesso por palavras-chave a documentos dispersos em centenas de computadores dispersos através do mundo, como se esses documentos fizessem parte do mesmo banco de dados...” (Lévy, 1997, p. 106).

Para Lévy, estas são características do ambiente em Rede que não podem ser encontradas em outros meios de comunicação. Logicamente, o fax já permitia a transferência de arquivos, mas não com as facilidades apontadas por Lévy sobre o correio eletrônico, no qual a transferência de arquivos, informações e comunicação em geral é facilitada pelo formato digital, não precisando de variados e diferentes intermediários (como o fax, telefone ou correio) para chegar às mãos do destinatário, tudo é feito através do próprio computador.

Além disso, as conferências eletrônicas e *groupwares* permitem a discussão de assuntos de interesse específico dos usuários sem a necessidade de encontros físicos, facilitando assim a participação de pessoas de diferentes localidades. Já os mundos virtuais compartilhados são espaços virtuais interativos que Lévy considera como dispositivos de comunicação nos quais todos podem potencialmente interagir com todos, diferenciando-se dos dispositivos comunicacionais tradicionais como será visto mais adiante. Quanto às navegações, apesar de não pertencerem à esfera da comunicação interpessoal, permitem ao usuário estar em contato com diversos lugares do mundo e obter variadas informações sobre todo e qualquer tipo de assunto sem sequer sair de casa, além de possibilitarem a entrada em páginas de *Web-Chats*¹², isto é, espaços de bate-

¹² *Web-Chats* são salas de bate-papo disponíveis em *sites* e *home-pages*.

papo virtual e páginas de Web-mail¹³, ou seja, páginas da Internet que disponibilizam serviços, geralmente gratuitos, de correio eletrônico. Lévy ressalta também que a velocidade e a facilidade com que estas operações podem ser feitas é uma outra característica peculiar da Internet.

No âmbito da comunicação interpessoal propriamente dita, ainda há a criação de programas interativos de comunicação em tempo real¹⁴. Lévy não aborda diretamente esses programas, entretanto, apesar destes serem majoritariamente textuais, eles se enquadram na definição de mundos virtuais compartilhados apresentada pelo autor. Isto porque, esses programas são espaços virtuais compartilhados onde os usuários interagem e modificam o “local”. Estes programas implicaram em grandes mudanças na vida de seus usuários. Através deles, é possível estar em contato com diversas pessoas de diferentes culturas ao mesmo tempo e conversar com todas em tempo real. Esses programas também são dispositivos comunicacionais todos-todos, isto é, onde todos podem potencialmente interagir com todos.

Essa característica marcante da Internet possibilitou algumas mudanças no cotidiano das pessoas. Nicolaci-da-Costa apresenta em seu livro *Na Malha da Rede: os impactos íntimos da Internet* (1998), uma série de relatos e depoimentos sobre os novos tipos de relacionamentos propiciados pela Internet. Em 2001, Costa fez um estudo sobre as novas relações interpessoais em sua dissertação de mestrado *IRC: uma nova alternativa para as relações entre as pessoas*. O IRC é um dos mais antigos e mais utilizados programas de *Chat* (bate-papo).

Essas autoras puderam verificar que a Internet disponibilizou uma forma cômoda, relativamente segura e informal de se constituir novos laços de amizade ou até mesmo iniciar relacionamentos amorosos. Na maior parte dos casos, as pessoas que procuram relacionamentos virtuais têm como interesse simplesmente conhecer e interagir com pessoas no mundo inteiro.

Para Gustavo Cardoso, autor do artigo *Contributos para uma sociologia do ciberespaço* de 1998, que traz uma investigação aprofundada sobre o

¹³ Web-mail é aquele “e-mail enviado diretamente pela Internet [...] sem a utilização de programas de correio eletrônico [...] de qualquer computador ligado à Internet é possível enviar e receber e-mails por uma conta de webmail” (Bianchi, 2001, p. 234).

¹⁴ Vale ressaltar, que na Rede encontram-se tanto meios de comunicação em forma síncrona (em tempo real) quanto em forma assíncrona (tempo atrasado), como será discutido mais à frente neste capítulo.

funcionamento e as relações sociais em uma determinada lista de discussão¹⁵, a Pt-net:

“... a convergência entre os computadores e as tecnologias de comunicação não se limita apenas a criar um novo meio de disponibilização de informação, ela é ao mesmo tempo propiciadora de comunicação e de uma convergência de carácter social”¹⁶(Cardoso, 1998, p. 1).

Segundo Cardoso, a Internet não se limita a facilitar a troca de informação. Ela favorece a comunicação entre inúmeras pessoas dos mais diversos locais, com o objetivo de discutir interesses em comum. A Internet é assim, um novo espaço, que além de favorecer a formação de um “local” adequado para a comunicação, propicia também a criação de novas relações sociais. De acordo com o autor, esses espaços ou locais de interação vão se formando à medida que os interesses específicos de alguns grupos vão surgindo.

Para Monteiro, autor do artigo intitulado *A Internet como meio de comunicação: possibilidades e limitações* (2001), a Internet é predominantemente uma ferramenta de comunicação interpessoal. Segundo o autor, o correio eletrônico e os softwares que permitem uma comunicação oral, além de serem opções mais econômicas do que as chamadas telefônicas comuns, estão entre os recursos mais utilizados na Rede, superando inclusive a navegação na WWW¹⁷.

O correio eletrônico, ferramenta de comunicação assíncrona, ocupa lugar de destaque no uso da Internet. Ele é apontado por autores como Castells e Lévy como o programa mais utilizado na Rede, fato que é comprovado em pesquisas realizadas sobre os hábitos dos internautas, como por exemplo, a do Cadê/ Ibope (2000)¹⁸ na qual 39% dos usuários apontaram fazer uso constante do correio eletrônico.

O uso crescente de programas de *Chat* também explicita o carácter interativo e comunicacional da Rede e a revolução que o uso dela vem trazendo para a comunicação interpessoal. Julgo ser interessante esclarecer como começou tudo isso.

¹⁵ Listas de discussão são grupos de debates sobre temas específicos que funcionam através do correio eletrônico.

¹⁶ Transcrição literal do texto do artigo.

¹⁷ World Wide Web.

¹⁸ Em Jornal “O Globo” de 22/02/2000, em Monteiro (2001).

2.3.1

Origens da comunicação mediada por computadores (CMC)

De acordo com Castells (1999), a CMC começou nos EUA nos anos 90 com objetivo de facilitar a comunicação entre professores e pós-graduandos das universidades americanas. Eram, no princípio, redes isoladas de comunicação, mas que já possuíam, entre outras, as características da interatividade, penetrabilidade e flexibilidade posteriormente consolidadas com a Internet.

Segundo Castells (1999), a Internet reuniu as CMC isoladas e se tornou a espinha dorsal da comunicação mediada por computadores, ligando cada vez mais um número maior de redes. Castells informa ainda que ao longo de poucos anos a Internet foi integrando cada vez mais as redes locais e regionais. Se, a princípio, esta grande rede estava restrita às atividades dos militares e dos acadêmicos enquanto ARPANET¹⁹, com o avanço tecnológico isso mudou. Bastava ao usuário comum adquirir um PC²⁰ e fazer a conexão de um modem à linha telefônica para adentrar um mundo repleto de possibilidades e facilidades no que se refere à informação e comunicação: a Internet.

Para Castells, na década de 70, um novo paradigma tecnológico com base na tecnologia da informação se constituiu nos EUA (na Califórnia), o que, segundo o autor, teve grandes conseqüências “para as formas e a evolução das novas tecnologias da informação”: estas acabaram incorporando o espírito libertário da época.

“A ênfase nos dispositivos personalizados, na interatividade, na formação de redes e na busca incansável de novas descobertas tecnológicas, mesmo quando não faziam muito sentido comercial, não combinava com a tradição, de certa forma cautelosa, do mundo corporativo. Meio inconscientemente, a revolução da tecnologia da informação difundiu pela cultura mais significativa de nossas sociedades o espírito libertário dos movimentos dos anos 60” (Castells, 1999, p. 25).

O caráter interativo mencionado por Castells é um dos principais ingredientes que propiciaram a união das redes. Além disso, para este autor, a comunicação nas redes digitais está intrinsecamente ligada à informação. Isto se dá porque o surgimento do hábito da comunicação mediada por computadores está ligado à utilização de sistemas de informação e vice-versa. Para Castells, foi a

¹⁹ ARPANET é uma rede de computadores de médio e grande porte, criada e desenvolvida na década de 60 pela Agência Nacional do Departamento de Defesa dos EUA.

²⁰ PC é a abreviatura de Personal Computer ou, em português, computador pessoal.

comunicabilidade da rede que estimulou o desenvolvimento dos Sistemas de Boletins Informativos (BBS²¹) que, por não precisarem de redes sofisticadas, tornaram-se quadros de aviso de todos os tipos de interesse e afinidade, e deram início às comunidades virtuais. Posteriormente, a rede de alcance mundial (WWW) possibilitou a segmentação de interesses através de *sites*²² e *home-pages*²³ que continham assuntos de interesse específico de determinados grupos que se reuniam no espaço virtual interativo para discuti-los.

Já Lévy tem uma visão um pouco diferente do processo de transformações que deu origem à Rede. Ele acredita que o movimento social nascido na Califórnia, nos anos 70, “apossou-se das novas possibilidades técnicas e inventou o computador pessoal” (Lévy, 1997, p. 31). O computador pessoal passou por um processo de humanização constante, com a criação de interfaces mais “amigáveis”, em contrapartida aos antigos e complicados comandos do sistema DOS facilitando a aceitação e difusão da máquina.

A informática e os computadores foram, então, se estendendo a outras dimensões como as telecomunicações, cinema e música. “A digitalização penetrou primeiro na produção e gravação de músicas, mas os microprocessadores e as memórias digitais tendiam a tornar-se a infra-estrutura de produção de todo o domínio da comunicação” (Lévy, 1997, p. 32).

Além disso, a criação do sistema de redes pelos militares americanos estava para se transformar definitivamente. Lévy aponta que, no final dos anos 80 e início de 90, um movimento sócio-cultural, formado por jovens profissionais das grandes metrópoles e dos *campi* norte-americanos, tomou rapidamente proporções mundiais ocasionando na interconexão das antigas redes e o crescimento exponencial de seus usuários.

“Como no caso da invenção do computador pessoal, uma corrente cultural espontânea e imprevisível impôs um novo curso ao desenvolvimento tecnocômico. As tecnologias digitais, surgiram, então, como a infra-estrutura do ciberespaço, novo espaço de comunicação, de sociabilidade...” (Lévy, 1997, p. 32).

²¹ Bulletin Board System.

²² “Conjunto geralmente composto por uma Home Page e várias páginas da Internet, que ficam disponíveis, para visitação, em algum servidor da Internet” (Bianchi, 2001, p. 206).

²³ “Página Inicial [...] é a primeira página de um *site*, a página principal, capaz de levar o usuário ao ponto em que ele deseja” (Bianchi, 2001, p.137).

Apesar de assinalar a importância do computador pessoal e sua evolução no processo de transformações que uniu as redes, Lévy tem um pensamento similar ao de Castells no que se refere à influência da cultura sobre este processo. Lévy menciona a espontaneidade cultural presente no final dos anos 80, enquanto Castells aponta para o espírito libertário dos anos 60, como fatores para a criação do ciberespaço. Passemos então à investigação deste novo espaço de comunicação e sociabilidade.

2.3.2 Tipos de comunicação interpessoal *online*

Assim como a comunicação tradicional, a comunicação mediada por computadores pode se dar de forma síncrona ou assíncrona. Na forma síncrona, como visto anteriormente, a comunicação entre as pessoas é instantânea, isto é, a fonte ou emissor envia a mensagem para o receptor e este a recebe milésimos de segundos depois, como por exemplo, numa conversa via telefone. Já na forma assíncrona, existe um certo período de tempo entre o envio e a recepção da mensagem, como no caso do envio de uma carta via correio tradicional ou de uma mensagem por fax.

2.3.2.1 Comunicação síncrona na Internet

Esta forma de comunicação é aquela onde a interação acontece integralmente em um determinado momento. Na Internet, é chamada de comunicação em tempo real²⁴. Exemplos de comunicação síncrona *online* são os programas interativos de *Chat* em tempo real, como o IRC, o ICQ e os *Web-Chats*, entre outros²⁵.

Ao acessar o *Internet Relay Chat*, mais conhecido como IRC, o usuário conectado à Internet tem a possibilidade de escolher entre vários “servidores”²⁶ disponíveis no próprio menu do IRC, cada um desses servidores possui uma

²⁴ “Tempo Real – Qualquer função, serviço ou comando na Internet com resposta imediata à solicitação feita, como, por exemplo, as salas de bate-papo...” (Bianchi, 2001, p. 215).

²⁵ Depois da criação e disponibilização destas três formas de *Chat* interativo, outros programas similares foram criados. Estes, no entanto, não apresentam muita variação a partir de seus originais.

²⁶ “Servidor– (1) Computador que possui os arquivos gravados e os disponibiliza para uso em rede. (2) Programa que oferece serviços ou rotinas para outros programas ou para versões clientes do próprio programa, gravadas em terminais de rede” (Bianchi, 2001, p. 204).

infinidade de canais que podem ou não ser divididos de acordo com temas como áreas regionais, idade, interesses específicos como esporte ou música, grupos de opção sexual, religiosa, etc.

O usuário pode entrar em vários servidores (se abrir o programa em janelas separadas) e dentro destes, em diversos canais ao mesmo tempo. Cada canal tem em média de 01 a 300 pessoas ou mais e, lá estando, o usuário pode conversar com elas na sala “aberta” à leitura de todos (na qual todas as pessoas podem interagir com todas as outras presentes no mesmo canal) ou em salas particulares, nas quais o usuário ainda pode conversar com várias pessoas ao mesmo tempo, se abrir várias salas privativas simultaneamente.

Já o ICQ se assemelha a um bip virtual. Após o *download*²⁷ do programa, o usuário recebe um número único e pessoal (UIN) e pode montar uma lista de contatos com amigos de sua preferência que também possuam o *software*. O programa ainda pode ser utilizado para conversas em grupo através de suas próprias salas de *Chat* (bate-papo), para uma comunicação mais reservada entre dois usuários, para enviar ou receber arquivos ou para jogos *online*.

Os *Web-chats* apresentam as mesmas possibilidades de interação que o IRC e o ICQ, com a vantagem de o usuário não precisar fazer o *download* de um programa interativo. O procedimento é simples. O usuário entra numa página da *Web* que ofereça o serviço de *Chat*, escolhe um *nickname* (apelido) e começa a conversar com outros usuários que estejam na sala. Na maioria das vezes, os *Web-chats* são divididos por tópicos com áreas de interesse específico como, por exemplo, religião, futebol ou música.

2.3.2.2

Comunicação assíncrona na Internet

Neste tipo de comunicação, há um espaço de tempo que separa o momento em que a fonte enviou a mensagem do momento em que o receptor a receberá. Esta forma de comunicação é preferida em alguns casos por não interromper as atividades da pessoa que receberá a mensagem. A mensagem será recebida e lida no momento mais adequado para o receptor.

²⁷ Download é o “ato do usuário copiar um arquivo de um computador remoto [...] para o seu próprio computador” (Bianchi, 2001, p. 113).

Na Internet, o melhor exemplo de comunicação assíncrona é o famoso correio eletrônico, um dos programas mais usados e que será detalhadamente exposto mais adiante neste trabalho. Além do correio eletrônico há também os *groupwares* e os *newsgroups* ou listas de discussão.

Os *groupwares* são programas mais associados ao trabalho, nos quais um grupo se reúne para trocar idéias mesmo que seus componentes estejam geograficamente distantes uns dos outros. Para Lévy, o papel dos *groupwares* é justamente o de reunir os textos, anotações e associações, facilitando assim o trabalho do grupo. Entretanto, a discussão virtual nem sempre visa à elaboração ou execução de um trabalho, pode ser também uma discussão sobre algum tema específico do interesse de um determinado grupo.

Os *newsgroups* são grupos de discussão como o *groupware*, ou como o que Lévy chama de conferências eletrônicas. Na definição do *Dicionário de termos usados na Internet* (Bianchi, 2001), *newsgroups* é o “local onde usuários inscritos trocam mensagens sobre um assunto definido” (Bianchi, 2001, p. 177). Os grupos de discussão podem versar sobre diversos assuntos como religião, ciência, filosofia e etc. Podem ser de dois tipos: os moderados, nos quais os textos enviados para discussão passam pelo controle de um moderador e os não moderados, nos quais os textos são diretamente publicados. Os *newsgroups* também são chamados de listas de discussão. A discussão se dá, na maior parte dos casos, através do correio eletrônico, o que possibilita o contato entre todos os membros do grupo, bem como o contato com um ou mais participantes, em particular, se for esta a vontade do usuário. Esta forma de comunicação assíncrona será abordada mais detalhadamente no decorrer do presente trabalho.

Neste momento, é importante ressaltar que tanto na forma síncrona como na forma assíncrona, o surgimento da Internet propiciou a criação de vários programas que visam facilitar a comunicação interpessoal. Este acontecimento gerou uma multiplicação nas formas de comunicação entre as pessoas. E, ainda mais, a Internet ocasionou o nascimento de um novo local apropriado para a interação que é totalmente diferente do que os dispositivos comunicacionais anteriores à ela já haviam oferecido. Esses fatores aliados, conseqüentemente implicam em uma mudança na forma de enxergar a esfera comunicacional como veremos a seguir.

2.3.3 A comunicação interpessoal *online* para Lévy

Pierre Lévy analisa a comunicação mediada por computadores através do conceito e do contexto do ciberespaço²⁸. Ele define o ciberespaço como “... o espaço de comunicação aberto pela interconexão mundial dos computadores e das memórias dos computadores”²⁹ (Lévy, 1997, p. 92). Ou seja, o ciberespaço inaugura um novo local de comunicação e interação que propicia o relacionamento entre as pessoas através do que Lévy chama de interconexão. O ciberespaço é diferente das técnicas antigas, como o telefone e o correio, porque é um espaço virtual. No telefone há o contato com um aspecto físico dos atores da interação que é a voz e no correio a própria carta já é matéria física. Já no ciberespaço as pessoas, na maior parte dos casos não se vêem, não escutam a voz umas das outras, não se tocam³⁰. Toda a comunicação no ciberespaço é feita num “local” que não é concreto, não existe enquanto aspecto físico. A comunicação ocorre de uma forma virtual.

Para Lévy, no entanto, a comunicação, de uma maneira ou de outra, sempre se deu virtualmente, ou de acordo com suas palavras, através de símbolos.

“... a comunicação continua, com o digital, um movimento de virtualização iniciado há muito tempo pelas técnicas mais antigas, como a escrita, a gravação de som e imagem, o rádio, a televisão e o telefone. O ciberespaço encoraja um estilo de relacionamento quase independente dos lugares geográficos (telecomunicações, telepresença) e da coincidência dos tempos (comunicação assíncrona). Não chega a ser uma novidade absoluta, uma vez que o telefone já nos habituou a uma comunicação interativa. Com o correio (ou a escrita em geral), chegamos a uma tradição bastante antiga de comunicação recíproca, assíncrona e à distância” (Lévy, 1997, p.49).

Lévy acredita que a verdadeira inovação não é a possibilidade de se comunicar de forma síncrona ou assíncrona com alguém de um lugar distante, pois as técnicas anteriores ao ciberespaço já permitiam isso. De acordo com ele, a originalidade do ciberespaço está na possibilidade de todos se comunicarem com todos em um mundo virtual.

²⁸ “Ciberespaço é um termo popularizado por Willian Gibson para designar a realidade imaginária compartilhada das redes de computadores. Algumas pessoas usam o termo ciberespaço como sinônimo de Internet” (Nicolaci-da-Costa, 1998, p. 27).

²⁹ Grifos do autor.

³⁰ Já existem programas que possibilitam ver e ouvir as pessoas com as quais conversamos na Internet. Esses recursos, no entanto, não são amplamente utilizados pelos usuários.

O autor afirma, que o ciberespaço inaugurou um novo dispositivo comunicacional todos-todos através da interconexão de computadores e pessoas, que é totalmente diferente dos dispositivos anteriormente utilizados. Os dispositivos comunicacionais disponíveis antes do ciberespaço operavam dentro do modelo de comunicação um-todos (como num sistema de radiodifusão em que a mensagem vai do emissor para o receptor num único caminho, não havendo retorno) ou de comunicação um-um, direcionada para a comunicação interpessoal entre duas pessoas (como no correio tradicional e no telefone).

No novo dispositivo comunicacional todos-todos, todas as pessoas conectadas à Rede podem potencialmente interagir com todas as outras. Para Lévy, esta interconexão “mergulha os seres e as coisas no mesmo banho de comunicação interativa” (Lévy, 1997, p.127), tecendo assim um universal por contato. A interconexão de computadores do mundo inteiro permite uma nova forma de comunicação que facilita a transmissão de informações e contato entre as pessoas, visto que, de acordo com Lévy, a velocidade e facilidade de troca são algumas das principais características do ambiente de Rede. O autor assinala que:

“O ciberespaço fez com que surgissem dois dispositivos informacionais que são originais em relação às mídias precedentes: o mundo virtual e a informação em fluxo” (Lévy, 1997, p.127).

Lévy acrescenta ainda, que esses novos dispositivos informacionais (o mundo virtual e a informação em fluxos), aliados aos dispositivos comunicacionais (comunicação todos-todos) são os grandes responsáveis pelas mudanças culturais e sociais contemporâneas. Ou seja, para Lévy, os novos dispositivos informacionais e comunicacionais estão no centro da revolução virtual.

Com esses novos dispositivos – informacionais e comunicacionais – houve uma mutação na comunicação interpessoal. Mais ainda, a utilização destes dispositivos proporcionou a facilidade de se comunicar e de trocar informações com diversas pessoas ao redor do mundo.

Isso faz surgir uma nova forma de relacionamento entre as pessoas que se baseia na busca por contato, através dos interesses de cada uma e constitui o que Lévy chama de comunidade virtual. De acordo com o autor, os contatos no

ciberespaço não ocorrem nos moldes da comunicação interpessoal anterior à Rede.

Na comunicação tradicional, as pessoas se conhecem por um determinado motivo, como quando são apresentadas umas às outras – em reuniões, empresas e etc –, ou mesmo ao acaso. Na comunicação *online*, o motivo para conhecer outras pessoas é, na maior parte das vezes, a convergência de interesses de grupos de pessoas ou o simples desejo de interagir e conversar. Lévy ressalta que:

“... o ciberespaço torna-se uma forma de contatar pessoas não mais em função de seu nome ou de sua posição geográfica, mas a partir de seus centros de interesse” (Lévy, 1997, p. 100).

Para Lévy, no ciberespaço as pessoas interagem umas com as outras por causa de interesses convergentes. Isto é, muitas vezes as pessoas interagem antes mesmo de se apresentarem umas às outras, em função do interesse comum compartilhado pelos atores da interação. Com isso, Lévy quer dizer que a comunicação interpessoal *online* difere da comunicação tradicional. Na comunicação tradicional, a interação geralmente acontece devido à proximidade física (como interagir com vizinhos ou com colegas de trabalho, por exemplo) ou devido à apresentação feita por intermediários ou conhecidos em comum dos atores da interação. Já na comunicação interpessoal *online*, o motivo para interagir é majoritariamente um interesse em comum ou a simples vontade de conversar com pessoas diferentes. Tal como Lévy, Castells é outro autor que assinala a importância dos novos dispositivos de comunicação do ciberespaço para a vida dos sujeitos contemporâneos. Assim como Lévy, Castells acredita que os novos modos de comunicação interpessoal vêm trazendo grandes mudanças culturais para a sociedade moderna.

2.3.4

A comunicação interpessoal online para Castells

Da mesma forma que Lévy, Castells acredita que as “... redes interativas de computadores estão crescendo exponencialmente, criando novas formas e canais de comunicação, moldando a vida e, ao mesmo tempo, sendo moldadas por ela” (Castells, 1999, p.22).

Para Castells, a comunicação mediada por computadores (CMC) reforça os padrões sociais preexistentes. “Os novos meios de comunicação não divergem das culturas tradicionais: absorvem-nas” (Castells, 1999, p.392). Com isso, sua posição é a de que as tecnologias anteriores não deixam de existir, mas além de ainda serem encontradas no modelo tradicional, após a revolução das tecnologias da informação, estão disponíveis também em formato digital.

Além disso, Castells acredita que o sistema audiovisual de símbolos e percepções é extremamente importante para a “expressão plena da mente humana” (Castells, 1999, p. 353). Ele diz que a invenção da escrita, ao mesmo tempo em que se tornou a base para que a filosofia e a ciência ocidentais se desenvolvessem, afastou a imagem e os sons para os domínios artísticos. Com o rádio, os filmes e a TV a cultura audiovisual voltou a fazer parte da vida da maioria das pessoas.

No entanto, é ao estabelecimento das redes interativas e à integração que estas promovem entre os vários modos de comunicação que Castells atribui as grandes mudanças culturais e sociais que vêm ocorrendo nas últimas décadas. Segundo ele, estas redes interativas são responsáveis pela integração das modalidades escrita, oral e audiovisual da comunicação humana, o que modifica as formas de comunicação precedentes à elas, nas quais, na maior parte das vezes, estas modalidades costumavam ser separadas. Em suas palavras:

“A integração potencial dos textos, imagens e sons no mesmo sistema interagindo através de pontos múltiplos no tempo escolhido (real ou atrasado) em uma rede global, em condições de acesso aberto e de preço acessível – muda de forma fundamental o caráter da comunicação” (Castells, 1999, p. 354).

Castells (1999) enfatiza ainda, que a comunicação molda a cultura visto que, enxergamos nossa realidade a partir das nossas linguagens. Assim como Lévy coloca que o transcendental histórico influencia a constituição dos valores culturais de cada época, Castells acredita que a cultura é determinada pela comunicação. Isto é, para Castells o sistema de códigos e crenças são historicamente produzidos. Além disso, esse sistema cultural e histórico é modificado pelas tecnologias ou sistemas tecnológicos de cada época. Com isso, Castells quer dizer que as tecnologias digitais estão mudando e moldando a cultura contemporânea, mas também estão sendo moldadas por essa cultura.

De acordo com Castells, a revolução das tecnologias da informação propicia uma espécie de convergência de culturas através da instauração do que chamou de linguagem digital universal que possibilita a conexão de pessoas de todos os pontos do planeta e favorece a globalização.

“... um novo sistema de comunicação que fala cada vez mais uma língua universal digital tanto está promovendo a integração global da produção e distribuição de palavras, sons e imagens de nossa cultura como personalizando-os ao gosto das identidades e humores dos indivíduos” (Castells, 1999, p. 22).

Assim como Castells, Lévy também acredita que as novas tecnologias da informação promovem uma conexão ou como ele mesmo disse, interconexão mundial. Um dos principais veículos que propicia esta interconexão é o correio eletrônico, como discutirei a seguir.

2.3.5

O correio eletrônico

“... com todas essas facilidades [...] as pessoas reativaram ou adquiriram um hábito que supúnhamos pertencer ao passado: o de manter correspondência com várias pessoas mundo afora” (Nicolaci-da-Costa, 1998, p. 175).

O melhor exemplo de comunicação assíncrona na Internet ainda é o correio eletrônico. A definição de correio eletrônico é “a mensagem enviada por meio de um serviço de transferência de mensagens na Internet” (Bianchi, 2001, p. 103). Lévy (1997) faz uma breve comparação entre o correio tradicional e o correio eletrônico ressaltando que este último oferece uma série de vantagens quanto à composição e transmissão das mensagens, como pode ser visto no trecho a seguir:

“... as mensagens recebidas em uma caixa postal eletrônica são obtidas em formato digital. Podem, portanto, ser facilmente apagadas, modificadas e classificadas na memória do computador do receptor, sem passar pelo papel. De forma simétrica, não é mais necessário imprimir o texto para fazer com que chegue a seu destinatário: pode ser enviado em sua forma digital inicial. Essa característica é ainda mais interessante quando levamos em conta que muitas mensagens são produzidas, hoje, por meio de computadores” (Lévy, 1997, p. 95).

De acordo com Lévy, a troca de mensagens é uma das atividades mais importantes no ciberespaço. Com o acesso à Internet, pode-se fazer uso de endereços eletrônicos (*e-mails*) que permitem a comunicação assíncrona de

mensagens, a transferência de arquivos ou o envio de uma mesma mensagem para vários endereços ao mesmo tempo.

“O correio eletrônico permite enviar, de uma só vez, uma mesma mensagem a uma lista (que pode ser longa) de correspondentes, bastando indicar essa lista. Assim, não é necessário fazer fotocópias do documento, nem digitar diversos números telefônicos, um após o outro” (Lévy, 1990, p.95).

Ainda segundo Lévy, isso acontece em qualquer lugar onde seja possível uma conexão com o ambiente de Rede, permitindo que se envie ou receba mensagens em quase qualquer lugar do mundo. No Brasil, é cada vez maior o número de lojas no estilo *cybercafé*, que são cafés ou lanchonetes cheias de computadores que oferecem acesso à Internet, e as *Lan³¹ Houses*, que vêm surgindo em número cada vez maior no Rio de Janeiro. As *Lan Houses* são locais especializados em oferecer serviços de acesso à Internet e jogos virtuais interativos através da conexão dos computadores da loja.

Castells (1999) tem a mesma opinião de Lévy no que se refere à utilização em larga escala do correio eletrônico. Enfatiza que dentre as atividades da comunicação mediada por computadores, o correio eletrônico é a que mais cresce. Segundo ele, uma das razões para isso é que o uso do correio eletrônico em muitos casos se assemelha ao uso do telefone, tendo como diferença básica o fato de o *e-mail* ser acessado pelo usuário na hora de sua preferência, enquanto o telefone pode interromper ou atrapalhar o destinatário da mensagem. Castells chega a afirmar que em alguns casos o *e-mail* vem se tornando preferível ao telefone:

“... uma vez que secretárias eletrônicas e serviços de caixa postal de voz criaram uma barreira de comunicação [...] o correio eletrônico [é] a melhor opção para comunicação direta em um momento preferido” (Castells, 1999, p. 384 e 385).

Nicolaci-da-Costa (1998) também registra que o *e-mail* é uma forma menos invasiva de se relacionar com as pessoas do que o telefone. E diz que podemos enviar *e-mails* “com a certeza [...] de que não estamos sendo inoportunos – o que pode acontecer com frequência quando usamos o telefone – pois o usuário

³¹ “LAN – Local Area Network – É uma rede que pode se restringir aos limites físicos de uma empresa, como pode abranger um raio de até 25 Km, com sua comunicação feita por meio de ondas de rádio, linha telefônica, fibra óptica, etc” (Bianchi, 2001, p. 157).

só recebe nossas mensagens quando disponível para tanto, ou seja, quando abre sua *mailbox* virtual” (Nicolaci-da-Costa, 1998, p. 176).

E, ainda mais, para Nicolaci-da-Costa o correio eletrônico propicia uma maior sensação de proximidade entre pessoas que moram em lugares distantes. Isso porque o correio eletrônico permite que o relacionamento entre familiares e amigos que se encontrem em localidades distantes possa se manter íntimo e contínuo, visto que, diferentemente de uma carta, um *e-mail* não precisa relatar algum grande acontecimento na vida de uma das partes, pois é usado como um veículo de conversação mais informal e freqüente (Nicolaci-da-Costa, 2000).

Além disso, como foi colocado por Lévy (1997), a busca por contato é um dos principais motivos para a comunicação *online*, é necessário assinalar que o *e-mail* permite a interação entre pessoas que nem mesmo se conhecem, mas que têm interesses em comum. A partir desses interesses, estabelecem-se vínculos de amizade ou até mesmo relacionamentos amorosos.

Um exemplo disso é o livro *eu@ teamo.com.br* (1999) escrito por Letícia Wierzchowski e Marcelo Pires. No livro, o casal relata a experiência que teve ao iniciar um relacionamento virtual que terminou num casamento real. Marcelo leu um livro de Letícia e se interessou em conhecê-la, conseguiu seu *e-mail* e começaram a se corresponder. A partir daí, a troca constante de mensagens levou-os a viver uma verdadeira paixão que pulou do mundo virtual para a vida real. Assim como esse, inúmeros casos similares acontecem todos os dias.

Vale ressaltar ainda, que é através do *e-mail* que se comunicam as pessoas inscritas em *sites* de “paquera”, que estão se tornando cada vez mais populares entre os internautas. Num *site* como este uma pessoa coloca seus dados, gostos e preferências para encontrar um par e disponibiliza seu endereço eletrônico para receber mensagens dos interessados em iniciar uma paquera, amizade ou namoro. A correspondência é feita através de *e-mail* até que o casal resolva se encontrar pessoalmente. Exemplos de *sites* como estes são o *Par Perfeito* e o *Almas Gêmeas*³².

O correio eletrônico ainda permite a formação de grupos para a discussão de interesses diversos através das listas de discussão, nas quais a conversa se dá, na maior parte dos casos, através de mensagens de *e-mail* (o que possibilita o

³² Para maior aprofundamento ver o artigo “Tecla comigo vai...” em Revista Veja 1778, de 20 de novembro de 2002.

contato entre todos os membros do grupo, bem como o contato com um ou mais participantes, em particular, se for esta a vontade do usuário).

No artigo intitulado *Contributos para uma sociologia do ciberespaço* (1998), Gustavo Cardoso, apresenta uma análise do estudo que realizou durante um período de seis meses do ano de 1996, sobre uma lista de discussão, que funciona através do correio eletrônico. Ao assinar a lista, os participantes recebem um *e-mail* de apresentação da mesma contendo o funcionamento e as regras que a regem e os motivos pelos quais são estabelecidas:

“Dado que o acesso ao correio electrónico é pago pelo destinatário e não havendo qualquer forma de filtro universalmente estabelecido para a troca de mensagens na rede, convém que cada um de nós siga algumas regras elementares de cortesia, civismo e ponderação para evitar conflitos, mau estar geral e perturbações de um convívio que pretendemos agradável e construtivo para todos” (em Cardoso, 1998, p.3).³³

Buscando averiguar que tipos de relações sociais podem surgir a partir da participação em uma lista como essa, Cardoso recolheu informações através de observações diretas, questionários, entrevistas e análise de conteúdo das mensagens trocadas. De posse dos dados obtidos, pôde fazer algumas análises interessantes a respeito da questão acima colocada.

Sobre os principais motivos e aspectos positivos da participação na lista, 58% dos entrevistados afirmaram estar em busca de informação desinteressada e ter como objetivo principal o convívio, ou seja, a adesão à lista é mais motivada pela busca por interação social do que pela obtenção de informações. Essa constatação de Cardoso é convergente com a afirmação de Pierre Lévy de que existe uma busca por contato por parte das pessoas que utilizam o ciberespaço.

A partir da análise de todos os resultados³⁴, o autor conclui que a utilização de listas de discussão através do correio eletrônico forma um novo grupo de interação social. A base de funcionamento da lista investigada pelo autor está na “partilha de interesses comuns, de tipo social, profissional, ocupacional ou religioso no qual não se procura apenas informação, mas também pertença, apoio e afirmação” (Cardoso, 1998, p.21). O autor ainda afirma que é possível inferir que uma grande parte das pessoas que frequenta o ciberespaço não se limita à

³³ Transcrição literal do conteúdo do artigo com todas as características e erros originais.

³⁴ Para o leitor interessado nos demais resultados do trabalho de Cardoso (1998) ver o artigo disponível em <http://bocc.ubi.pt/pag/cardoso-gustavo-sociologia-ciberespaco.html>

busca isolada de informação, estas pessoas procuram interagir neste novo contexto social. Isso o leva a dizer que:

“Estamos assim perante uma nova noção de espaço, onde físico e virtual são mutuamente influenciáveis, proporcionando um campo fértil para a emergência de novas formas de socialização, de modos de vida e de organização social” (Cardoso, 1998, p.21).

É válido ressaltar ainda, que na referida pesquisa, Cardoso observou a preocupação dos usuários da lista com a necessidade de instauração de regulamentos mais intensos no funcionamento desta. Quando inquiridos sobre a aplicação de sanções para por fim aos prejuízos causados por transgressores, 59% dos entrevistados se colocaram a favor. Segundo Cardoso, estes prejuízos afetam tanto o funcionamento da lista quanto aos seus usuários individualmente. Isso acontece, de acordo com ele, porque as mensagens enviadas em excesso impedem o fluxo de mensagens normal da lista.

Além disso, o excesso de mensagens prejudica os participantes que têm que arcar com os custos da conexão individualmente. Perde-se tempo com o processo de abrir mensagens que não são do interesse destes usuários e perde-se dinheiro com o tempo de conexão à linha telefônica que é gasto para apagar estas mensagens. Por isso mesmo, a preocupação com a necessidade de sanções é grande entre os participantes da lista.

Essa preocupação com modos de convivência não se refere somente às listas de discussão. Tal preocupação vem crescendo dia após dia entre aqueles que convivem no ciberespaço.

2.3.6 Os prós e os contras da comunicação *online*

Com tudo que foi discutido até aqui, é possível afirmar que a constante busca da humanidade por maior facilidade de comunicação culminou em um acontecimento revolucionário: a criação da Internet.

A Internet reafirma-se a cada dia como um dos grandes espaços de interação social onde se desenrolam os mais diversos tipos de relacionamentos. No tocante à comunicação interpessoal, interesse específico do presente trabalho, é possível perceber que a multiplicação dos dispositivos comunicacionais disponíveis na “Rede” não só facilitou a interação entre pessoas de culturas

diferentes no mundo todo, como também inaugurou o surgimento de um novo comportamento referente à instauração de laços sociais.

Os relacionamentos que ocorrem na Internet todos os dias são, em sua maioria, baseados no simples desejo de conhecer novas pessoas, discutir assuntos interessantes e de certa forma, conviver com culturas diferentes. Para Lévy e Castells, a utilização em larga escala dos novos dispositivos comunicacionais promove uma interconexão mundial através de uma nova linguagem digital que beira o universal.

O convívio diário com diversas pessoas ao redor do mundo acontece muitas vezes através dos programas de bate-papo e do correio eletrônico. O correio eletrônico se encontra entre as ferramentas mais utilizadas para esse convívio, seja por si só, enquanto veículo de comunicação interpessoal, ou pelo cadastramento em listas de discussão disponibilizadas através dele. É comprovadamente um dos programas mais utilizados na Rede, de mais fácil “manuseio”, com alta velocidade de comunicação e de acordo com Castells (1999), menos invasivo do que outros programas.

Apesar disso, é necessário colocar que toda essa facilidade de interação e facilidade e velocidade de transmissão de arquivos e mensagens começam a gerar algumas preocupações entre os profissionais que se dedicam a estudar a Internet e seus impactos. Toda essa abundância de informações disponíveis na Internet e as inúmeras possibilidades de comunicação entre as pessoas já vêm sendo relacionadas a alguns aspectos negativos do uso cotidiano da mesma.

Entre esses aspectos negativos, tornam-se cada vez mais comuns os discursos sobre os excessos gerados pela Internet. Um desses excessos é o já conhecido termo excesso de informação. O problema dos excessos gerados pelo uso da Internet, no entanto, não para por aí.

Se a quantidade exorbitante de informações apresentadas aos usuários trouxe à tona o problema do excesso de informação, não seria estranho pensar que o aumento das possibilidades de relacionamento também vem trazendo algum tipo de excesso para a vida dos internautas. Esta discussão é o tema do próximo capítulo.

3

Excessos na Era da Internet

“... se a tecnologia lhe possibilita alcançar o resto do mundo com o toque de um botão, então simultaneamente você também está potencialmente disponível para o resto do mundo com o toque de um botão” (Ljungberg e Sorensen, 1998, p. 1, minha tradução).³⁵

No capítulo anterior, apresentei um pequeno histórico da evolução dos meios de comunicação interpessoal até o surgimento da Internet, acontecimento este que como vimos, vem modificando as formas de nos relacionarmos com outras pessoas e até mesmo com o mundo. Abordei ainda as mudanças que foram trazidas por esta nova ferramenta de comunicação.

Entre essas mudanças, destaquei o fato de que com a inserção da Internet em nosso dia-a-dia, as formas de se encontrar alguém com quem se queira conversar não só se multiplicaram vertiginosamente, como também trouxeram a possibilidade de contato imediato (dependendo da disposição e disponibilidade da pessoa procurada) e uma conseqüente demanda de respostas rápidas e/ou imediatas, como discutirei mais adiante.

Essa facilidade de contato e transmissão de informações aliada à velocidade com que estas operações se concretizam vêm levantando algumas questões relativas aos excessos que a vivência no ciberespaço pode ocasionar. Entre estes excessos, o que mais tem sido discutido na mídia e nas comunidades acadêmicas é o excesso de informação. Além do excesso de informação, um estudo dos autores Ljungberg e Sorensen (1998) introduziu também o que denominaram excesso de interação³⁶.

No presente capítulo, irei apresentar e discutir esses novos excessos ocasionados pelo uso da Internet. Vale ressaltar ainda que, como foi apresentado anteriormente, o correio eletrônico é um dos novos meios de comunicação interpessoal via Internet mais conhecidos e utilizados no mundo. Por este motivo, será basicamente através do *e-mail* que vou expor e discutir estes novos excessos.

Antes disso, no entanto, é importante voltar um pouco no tempo e apresentar algumas observações feitas pelo sociólogo Georg Simmel sobre um acontecimento similar que ocorreu no século XVIII. Estas observações fornecem

³⁵ “... if technology enables you to reach the rest of the world with the push of a button, then simultaneously you also are potentially available to the rest of the world at the touch of a button.”

³⁶ No original, em inglês, *interaction overload*.

alguns pontos relevantes que contribuirão para a questão que será exposta no presente trabalho.

3.1 Um breve retorno ao século XVIII

Em 1902, no artigo *A Metrópole e a Vida Mental*, o sociólogo Georg Simmel fez constatações importantes a respeito da vida e dos homens da época que se seguiu à Revolução Industrial. Nesta época, por causa do surgimento da produção industrial, nasceram as fábricas e os grandes centros urbanos. Dessa forma, iniciou-se um grande processo de transformação: o homem que antes vivia no campo passou a viver nas grandes metrópoles. Este acontecimento foi responsável pela instauração de diversas mudanças na vida dos sujeitos daquela época.

Se no campo o homem passava toda a sua vida dentro de uma comunidade na qual mantinha laços afetivos com todas as outras pessoas que ali também viviam, na metrópole a configuração social era outra. Nas grandes cidades, o homem daquela época já não conhecia mais todas as pessoas com as quais cruzava durante os dias de sua vida. Dessa forma, o homem moderno precisava conviver com inúmeros rostos desconhecidos na multidão que formava as grandes metrópoles. Caracterizou-se assim uma multiplicação do número de relações sociais.

Além disso, se na vida do campo as esferas da casa, família e trabalho estavam na mesma localidade e, em geral, as pessoas que constituíam estas esferas eram as mesmas, nas metrópoles essas esferas apareciam separadas. Desse modo, nos centros urbanos o homem se relacionava com no mínimo três grupos de pessoas diferentes: o familiar, a vizinhança e as pessoas do ambiente de trabalho. Sendo assim, a transição da vida no campo para a vida nas metrópoles gerou relações sociais em diferentes níveis, ou seja, em cada uma das esferas citadas havia a instituição de um laço afetivo diferente.

Essas mudanças nas relações acabaram por trazer à tona o que Simmel chamou de individualismo metropolitano, bem como a instauração de novas formas de lidar com esse novo contexto.

Para Simmel, diante dos excessos de estímulo e das novas formas de relacionamento gerados pela vida nas metrópoles, os sujeitos daquela época

acabaram desenvolvendo alguns mecanismos de defesa psicológicos, como é o caso da reserva e da atitude *blasé*.

Em linhas gerais, a reserva era uma forma do indivíduo se preservar afetivamente da grande quantidade de relacionamentos aos quais estava exposto, tendo reações emocionalmente diferentes de acordo com cada relação que se estabelecia. Já a atitude *blasé* era, segundo o autor, uma forma de se proteger do excesso de estímulos externos nas grandes cidades. De acordo com Simmel, o comportamento *blasé* é aquele no qual os sujeitos acabam demonstrando uma certa indiferença diante de cenas que *a priori* podem ser chocantes, mas que na agitação das grandes cidades acabam se tornando cenas comuns. Um exemplo disso é ver pessoas pedindo esmola e não ter uma reação emocional em relação a esta cena ou sequer percebê-la, pois esta já faz parte do cenário cotidiano.

Fazendo uma analogia com o pensamento de Simmel, é razoável afirmar que a Internet, enquanto novo ambiente de atividades e convivência humana, também está trazendo novos estímulos e excessos para a vida na sociedade contemporânea. Neste novo ambiente há um aumento da capacidade de produzir e transmitir informações, além de um aumento nas possibilidades de interação entre pessoas no mundo inteiro.

Com esse alargamento de possibilidades, não é difícil dizer que os sujeitos da atualidade também podem estar passando pela necessidade de criar novas alternativas para lidar com a abundância de relacionamentos e informação que este novo espaço virtual vem trazendo. Retomarei essa discussão mais tarde. Por ora, passo a apresentar de forma mais detalhada o aumento de capacidades e possibilidades que mencionei acima.

3.2 **Excesso de informação**

“A abundância de informações que nos proporcionaram é tal que um garoto de doze anos pode ter tido acesso [...] a um número muito superior ao que seria capaz de recolher, no decorrer de toda sua vida, um adulto na Idade Média” (Cébian, 1999, p. 120).

Como foi discutido no segundo capítulo deste trabalho, Castells (1999) acredita que estamos vivendo na *Era da Informação*. Com isso, o autor quer dizer que todas as atividades da sociedade contemporânea giram em torno da geração e transmissão de informações. Dessa forma, pudemos perceber que nas últimas

décadas houve um aumento progressivo e cada vez em maior escala dos veículos de transmissão de informações, bem como da própria quantidade de informações que trafegam nestes veículos.

Atualmente, temos disponíveis inúmeros jornais e revistas impressos, várias estações de rádio, muitos e variados canais de televisão das diferentes companhias de TV por assinatura que vieram juntar-se aos canais convencionais, a publicação constante de novos livros sobre os mais diversos temas, além é claro, da Internet. Na Internet, existem ainda muitos outros veículos de informação como os jornais e revistas virtuais e os inúmeros *sites*.

Este aumento da quantidade de veículos de informação vem gerando uma oferta cada vez maior de informações e, paralelamente, uma busca constante por um número maior de informações. Essa busca por informações pode ocasionar o aparecimento do que vem sendo chamado de excesso de informação.

Para Ljungberg e Sorensen (1998), o excesso de informação ocorre em situações onde a informação apresentada excede a capacidade cognitiva dos sujeitos, isto é, o excesso de informação está relacionado à incapacidade deste sujeito de processar todas as informações que lhe são disponibilizadas.

Estes autores apontam que as pessoas que manipulam grandes quantidades de informação estão mais suscetíveis a vivenciar o excesso de informação. Deste modo, o excesso de informação pode ocorrer quando usamos muitos sistemas diferentes para obter uma grande quantidade de informação, como por exemplo:

“... investigar 2000 artigos da UseNet News sobre um dado assunto, ou quando são apresentados 500 links para hipertextos para explorar em uma busca na World Wide Web” (Ljungberg e Sorensen, 1998, p. 4, minha tradução).³⁷

Ljungberg e Sorensen assinalam ainda que, com o propósito de reduzir os riscos de vivenciar o excesso de informação, é necessário reduzir a quantidade de informação que se procura através da invenção de um processo mais objetivo e efetivo de busca de informações na Internet. Além disso, acreditam que é necessário investir na criação de mecanismos mais eficientes de filtragem de informações e, mais ainda, incrementar a capacidade cognitiva humana para processar informações. Os autores afirmam que as duas opções atuais, se

³⁷ “... overview 2000 UseNet News articles on a given subject, or when presented with 500 hypertext links to explore from a search on the World Wide Web. In the use of email, for example, the problem can occur when the user logs onto the system and finds an inbox with hundreds of new messages.”

desconectar temporariamente ou se deixar “soterrar” por uma infinita quantidade de informações, não são as mais viáveis. Sugerem que o melhor a se fazer, na realidade, é filtrar as informações.

Gerosa (2002) é de opinião similar a de Ljungberg e Sorensen. Argumenta que as tecnologias de telecomunicações vêm mudando a maneira de gerar e transmitir informações e que isso acarreta uma enorme quantidade de informações que se torna maior do que os indivíduos conseguem absorver, o que faz com que estes gastem uma boa parte de seu tempo tentando filtrar e selecionar o que é realmente relevante para eles.

Para Gerosa, estas possibilidades de transmissão de informações se ampliaram ainda mais com o uso de computadores pessoais e o advento da Internet. Ele diz ainda que o aumento da oferta de informações implica numa busca constante por informações por parte de usuários e trabalhadores para se manterem atualizados e permanecerem ativos no mercado de trabalho.

A mesma idéia colocada por Gerosa, também pode ser encontrada no prefácio do livro *A Rede* (Cébrian, 1998), escrito por Don Tapscott³⁸, que afirma que a nova economia tem como base o conhecimento, o que faz com que, na opinião deste autor, a aprendizagem se torne um fato essencial na vida de empresas e indivíduos inseridos nesse novo contexto.

Tanto na visão de Gerosa quanto na de Tapscott, a demanda é sempre de saber mais, como ilustrado no trecho abaixo:

“Como a nova economia é uma economia do conhecimento, a aprendizagem faz parte da atividade econômica cotidiana e da vida, e tanto as empresas quanto os indivíduos descobriram que têm de assumir a responsabilidade de aprender, se querem realmente funcionar” (Tapscott em Cébrian, 1998, p. 17).

Com isso, Tapscott quer dizer que a aprendizagem se tornou uma tarefa obrigatória para os sujeitos contemporâneos. Diante de tanta disponibilidade de informações, é necessário se manter sempre atualizado buscando cada vez mais informações. Esta busca, no entanto, pode ter conseqüências negativas para a vida dos homens e mulheres da atualidade. Uma delas é o excesso de informação.

Cébrian (1998) é outro autor que se preocupa com a questão dos excessos trazidos pela Internet, sobretudo, com o excesso de informação. Afirma que o

³⁸ Don Tapscott é uma das autoridades no que se refere ao impacto das tecnologias digitais na empresa e na sociedade e autor do livro *Growing up Digital: The Rise of the Net Generation*, Nova York, McGraw-Hill, 1998.

“excesso de dados pode ser causa direta de nossa ignorância” (Cébrian, 1998, p. 153), ou seja, o fato de estarmos submetidos a uma quantidade avassaladora de informações não significa que estamos mais bem informados. Isto acontece porque, de acordo com Cébrian, uma quantidade excessiva de ofertas pode prejudicar a clareza de se fazer as escolhas e opções de forma adequada. Além disso, a abundância de informações pode criar muita confusão e trazer incerteza na medida em que se torna impossível constatar a credibilidade de todas as fontes. Nas palavras do autor:

“Um excesso de dados, sobretudo quando chegam a uma pessoa de forma desordenada, aleatória e quase casual – como tantas vezes ocorre [...] na Internet – pode conduzir-nos a uma situação mais confusa do que atual, e criar-nos uma poderosa sensação de incerteza” (Cébrian, 1998, p. 57).

A preocupação de Cébrian com o excesso de informação é tamanha que o autor acredita que a abundância de informações tem conseqüências diretas inclusive para o processo de aprendizagem.

“... a enorme abundância de informações e dados que se esparrama sobre nós diariamente [...] torna difícil discernir entre o que realmente se deve transmitir às crianças no momento em que é necessário, prepará-las adequadamente para enfrentarem a vida adulta, uma vez que nada além disse e nada menos que isso é o que se deve pretender com a educação” (Cébrian, 1998, p. 120).

Cébrian acredita que, neste caso, só tendo discernimento para distinguir referências e diretrizes de apoio será possível chegar a um limiar expressivo de aproveitamento da abundância de informações. Para ele, qualidade e quantidade são instâncias antagônicas.

As idéias apresentadas por Tapscott, Cébrian e Gerosa indicam a emergência de uma nova configuração social que vem modificando hábitos e conceitos relativos ao trabalho e à aprendizagem. Com o aumento da oferta de informação propiciado pela Internet é fácil perceber que a busca por informações também vem crescendo progressivamente.

3.2.1 A busca desenfreada por informação

Tal como Tapscott, Cébrian e Gerosa, Pierre Lévy (1995) acredita que na atualidade nos deparamos a todo o momento com a necessidade de nos mantermos

sempre atualizados. Este autor argumenta que no passado um determinado profissional praticava durante toda a sua vida o que havia aprendido em sua juventude. “Mais do que isto, transmitia seu saber, quase inalterado, a seus filhos ou aprendizes” (Lévy, 1995, p. 54). Para Lévy, este esquema está obsoleto posto que, nos dias atuais as pessoas muitas vezes mudam de profissão ao longo de sua vida e, quando não o fazem, se vêem obrigadas a passar por um constante processo de renovação acerca dos conhecimentos daquele ofício. Isto se dá, segundo Lévy, porque atualmente a informação e o conhecimento tornaram-se a “principal fonte de produção de riqueza” (Lévy, 1995, p. 54). Assim sendo, o domínio de uma boa quantidade de informações e conhecimentos acaba por qualificar melhor um determinado profissional em detrimento de outros. Este fato, em conjunto com a abundante oferta de informações disponíveis na Internet, implica em uma busca cada vez mais voraz por conteúdos diversos. Esta busca, no entanto, pode causar alguns transtornos para os sujeitos contemporâneos.

Em um artigo da *Revista Veja* (Edição 1716, 5 de setembro de 2001), intitulado *A dor de nunca saber o bastante*, é sugerido que a constante busca por informação implica em sofrimento e ansiedade para os sujeitos contemporâneos. O sofrimento e a ansiedade citados no artigo são gerados por conta da incapacidade humana em assimilar tudo o que vem sendo produzido e disponibilizado atualmente.

E o volume do que é produzido em termos de informação é muito grande. Só na Internet, como é dito no referido artigo, já havia na época, mais de 2 milhões de páginas disponíveis e a previsão era de que até o fim daquele mesmo ano esse número estaria beirando os 3 bilhões (Veja, 2001).

O artigo menciona algumas das conseqüências do excesso de informação para as pessoas. Entre essas conseqüências encontram-se: dificuldades para adormecer, desconforto e insegurança em achar que outras pessoas estão produzindo e se adequando melhor do que nós a esta nova realidade e a incapacidade em absorver a maior parte das informações a que se tem acesso. O artigo também sugere que os homens e mulheres da *Era da Informação* ainda estão sujeitos a sofrer de ansiedade em busca de mais informação.

O excesso de informação, entretanto, não está somente ligado à navegação em buscas na WWW. Como discuti no segundo capítulo deste trabalho, na visão de Lévy (1990,1997), o *e-mail* é um dos novos dispositivos comunicacionais

todos-todos disponíveis na Internet. Para Lévy, o *e-mail* pode tanto ser utilizado como um veículo de comunicação interpessoal bem como para fins de transmissão e propagação de informações. Vale ressaltar ainda, que Lévy considera que uma das grandes inovações do correio eletrônico é justamente o fato deste dispositivo permitir não só a troca de mensagens e transferência de arquivos mas, além disso, permitir ainda que uma mesma mensagem possa ser enviada para uma imensa lista de endereços com apenas um “clique”.

Dessa forma, o *e-mail* pode ser visto como um poderoso veículo de distribuição de informações já que qualquer pessoa pode potencialmente enviar uma informação ou arquivo para outras milhões de pessoas em frações de segundos.

Para Ljungberg e Sorensen, esta capacidade do correio eletrônico pode contribuir para o excesso de informação já que existe a facilidade em enviar grandes quantidades de mensagens bem como a de receber inúmeras mensagens. Estes dois autores afirmam que:

“No uso do e-mail [...] o problema [do excesso de informação] pode ocorrer quando o usuário acessa o sistema e encontra uma caixa de entrada com centenas de novas mensagens” (Ljungberg e Sorensen, 1998, p. 4, minha tradução)³⁹.

Cabe aqui, retornar à definição de Ljungberg e Sorensen de que o excesso de informação está diretamente ligado a uma incapacidade cognitiva do ser humano em absorver todas às informações que a ele se encaminham. Esta quantidade de informação aumenta ainda mais quando o *e-mail* é utilizado para fins de divulgação de produtos comerciais não requisitados pelos usuários.

3.2.2 A oferta de informação não requisitada

No uso do *e-mail* existem práticas que contribuem para o excesso de informação como posto acima. Além da facilidade e velocidade de transmissão de informações em geral, atualmente, a invasão das caixas de *e-mails* de usuários comuns por parte de empresas de propaganda e marketing se tornou mais um agravante para vivenciar o excesso de informação. Esta invasão tem como

³⁹ “In the use of email[...] the problem can occur when the user logs onto the system and finds an inbox with hundreds of new messages”.

objetivo divulgar produtos que na maior parte das vezes não são do interesse dos usuários, estas mensagens são chamadas de *spam*.

Segundo a definição no *Dicionário de termos usados na Internet* (2001), *spam* é o “ato de enviar indiscriminadamente artigos para grupos de discussão ou *e-mails*, geralmente com mensagens publicitárias, piadas, correntes de fé, sorte ou dinheiro [...] ou informação sem a solicitação ou autorização do destinatário” (Bianchi, 2001, p.208). A recepção destas mensagens nas caixas de *e-mail*, em grande parte dos casos, atinge o limite máximo de *bytes* estabelecido pelo servidor de *e-mail*, o que impede o usuário de receber novas mensagens. Uma grande quantidade de mensagens causa lentidão no recebimento de *e-mails* e pode até travar o computador do usuário.

Em um recente artigo publicado no jornal *O Globo*⁴⁰, discute-se que o *spam* é odiado pelos usuários da Internet porque além de implicar em uma invasão da caixa de *e-mail* ainda acarreta prejuízos de ordem econômica e de produtividade. Tal artigo menciona os cálculos feitos por uma empresa de consultoria americana que verificou um prejuízo de US\$ 8,9 bilhões causados pela prática do *spam* em empresas americanas no ano de 2002. Estes cálculos informam que o prejuízo vai ainda mais longe, porque afeta a produtividade em tais empresas visto que, um funcionário leva em média 4,5 segundos apagando cada mensagem com *spam*. Além de tudo isso, deve-se contar ainda o gasto com sistemas de filtragem de mensagem, programas *anti-spam* e antivírus. A empresa de consultoria estima em “40% a fatia das perdas provocadas por essa prática de *marketing*”.

Muitos países ainda não possuem leis específicas para regular a prática do *spam*. Desse modo, os usuários da Internet são obrigados a solucionar sozinhos o problema gerado por estas mensagens. No Brasil, já existe uma lei que visa regular a prática do envio de *spam*⁴¹. O grande problema é que a lei não é o bastante para conter a prática do *spam*. Na maior parte das vezes, estas mensagens não são requisitadas e muito menos autorizadas pelos usuários do correio eletrônico.

⁴⁰ *Spam: a mais odiosa praga da Internet*, em *O Globo* de 06/04/2003, Caderno de Economia p. 37.

⁴¹ Nova legislação sobre o Correio Eletrônico, Seção 301, Parágrafo (a) (3) (c) Decreto § 1618, Título Terceiro aprovado pelo 105º Congresso Base das Normativas Internacionais sobre o SPAM.

Para Cébrian (1998), a prática do *spam* é extremamente agressiva e geradora de problemas:

“A publicidade na rede, que custou pouco a começar, torna-se agora cada vez mais agressiva, e não existe nenhuma norma que a regule, fora dos códigos tradicionais. As caixas de correio eletrônico enchem-se de correspondência não desejada, enquanto os anunciantes espertos ensaiam métodos que vão comprometendo o consumidor, que, muitas vezes, revela contra sua vontade, e sem sequer sabê-lo, seu endereço eletrônico” (Cébrian, 1998, p. 102).

O *spam* é uma atividade proibida porque, além da possibilidade de atravancar o computador do destinatário, tornar as conexões mais lentas e causar prejuízos, é uma invasão da privacidade alheia. Entretanto, o marketing via *spam* se tornou tão disseminado e comum que listas de endereços eletrônicos pessoais são simplesmente vendidas na Internet. Tornou-se comum receber mensagens, que também são consideradas *spam*, oferecendo uma lista de endereços eletrônicos por um determinado valor. Esses endereços são utilizados pelo comprador do pacote para divulgar seus próprios produtos, isto é, de posse da lista de endereços eletrônicos que foi adquirida, o comprador envia uma mensagem oferecendo um produto com o qual trabalha para todos os integrantes de tal lista.

“Recebeu nosso e-mail? Então você pode perceber que realmente funciona. Quase 7 milhões de pessoas podem receber seu e-mail e conhecer seu produto, serviço, site ou idéia. Tudo isso por apenas R\$30,00 (Trinta reais), incluindo despesas com envio do CD!! E tem muito mais: programas para envio e extração de e-mails para aumentar ainda mais sua lista!”⁴²

O exemplo acima deixa claro que milhões de pessoas podem vir a receber mensagens não desejadas de qualquer empresa que “compre o produto” oferecido, isto é, a lista de endereços eletrônicos de usuários em geral. Isso acarreta mais mensagens sendo submetidas a processos de filtros e seleções por parte de usuários já muitas vezes sobrecarregados pela oferta de informação. De uma forma ou de outra, o *spam* acaba contribuindo para ajudar na sensação de sobrecarga que os usuários da Internet e do correio eletrônico vêm experimentando. Para tentar evitar este tipo de mensagem, os usuários fazem uso de filtros e bloqueios eletrônicos. Além disso, a “... maioria dos provedores de

⁴² De "EasyMail", recebido em 09/11/2002.

acesso pune os *spammers*⁴³ com o cancelamento da conta de acesso” (Bianchi, 2001, p.208).

Para finalizar, cabe ressaltar que o *spam*, além de transtornos no campo tecnológico pode causar também transtornos de ordem pessoal, como é o caso do excesso de informação. Isto ocorre, porque a grande quantidade de mensagens de *spam* com informações não requisitadas sobre os mais diversos assuntos vem juntar-se a oferta constante de novas informações e à busca voraz por cada vez mais informações.

Contudo, o excesso de informação é apenas um dos problemas que os usuários se vêem obrigados a enfrentar. Além do excesso de informação, um outro tipo de excesso vem surgindo no dia-a-dia da Internet. Este último refere-se mais especificamente à esfera da comunicação interpessoal. Passemos a ele.

3.3

Excesso de interação

No artigo intitulado *Interaction Overload: Managing Context and Modality* (1998), Ljungberg e Sorensen introduzem o termo *excesso de interação* argumentando que a convergência entre as tecnologias de comunicação e as tecnologias de computação resultou na criação de novas tecnologias que oferecem uma disponibilidade imediata de interação. No entanto, essa facilidade de interação pode apresentar alguns aspectos negativos. Segundo os autores, se a tecnologia nos permite alcançar o mundo, ela igualmente permite que o mundo nos alcance, mesmo que essa não seja a nossa vontade.

Para formular o conceito do excesso de interação, Ljungberg e Sorensen partem da definição de excesso de informação. Para esses autores o excesso de informação ocorre quando a informação apresentada ao indivíduo excede sua capacidade cognitiva. Ljungberg e Sorensen dizem que pessoas que administram grandes quantidades de informação podem experimentar o excesso de informação, por estarem sujeitas a mais informações do que podem processar. De maneira similar, “... pessoas que são submetidas a interações não desejadas, ou interações

⁴³ “Spammer- Pessoa ou site que pratica o Spam, ou seja, envia artigos para grupos de discussão ou e-mails, indiscriminadamente, a vários usuários ao mesmo tempo, sem a autorização desses” (Bianchi, 2001, p. 208).

por meios indesejados, vivenciam o excesso de interação”⁴⁴ (Ljungberg e Sorensen, 1998, p.2, minha tradução).

Ljungberg e Sorensen ressaltam que o excesso de informação está diretamente ligado a problemas entre as habilidades cognitivas do indivíduo e a tecnologia de processamento de dados. Inversamente, o excesso de interação é um conceito que leva em conta a demanda para o indivíduo interagir e as preferências co-operativas deste indivíduo. Desse modo, o excesso de interação está relacionado ao excesso de informação, mas ao mesmo tempo, se distingue dele.

“O excesso de interação dá ênfase à comunicação vista *como interação entre as pessoas* a partir da *perspectiva do indivíduo que é levado a interagir*, e suas *preferências*. O excesso de informação coloca a *informação* com uma *visão global da quantidade* de informação, e a *inabilidade cognitiva* humana em lidar com grandes quantidades de informação” (Ljungberg e Sorensen, 1998, p. 9, minha tradução).⁴⁵

Para Ljungberg e Sorensen os problemas relacionados ao uso da tecnologia como base para a interação entre as pessoas devem ser alocados no contexto da interação. Os autores sugerem então o conceito de excesso de interação como forma de investigar esses problemas. Além disso, acreditam que o conceito ajuda a explicar situações nas quais as preferências de interação do indivíduo são desrespeitadas. Este é o caso, por exemplo, da prática do *spam*. Para Ljungberg e Sorensen, o *spam* deve ser visto como um problema de interação visto que é difundido através de um dispositivo comunicacional: o *e-mail*. E, além disso, é uma prática que desrespeita as preferências do receptor de tais mensagens. Para eles, a “... maioria das pessoas que recebem *e-mails* não solicitados provavelmente não quer receber este tipo de *e-mail*. Visto então como excesso de interação, o *e-mail* de *spam* é simplesmente interação não desejada” (Ljungberg e Sorensen, 1998, p.5, minha tradução).⁴⁶ Na visão desses autores, a prática do *spam* contribui muito para que os usuários vivenciem o excesso de interação.

⁴⁴ “...people who are subjected to undesired interaction, or interaction in an undesired mode, experience interaction overload...”

⁴⁵ “Interaction overload emphasises communication viewed as *interaction among people* from the *perspective of the individual* who is *subjected to interaction*, and their *preferences*. Information overload addresses *information* with a *global view of the amount* of information, and the human *cognitive inability* to cope with large amounts of information” (Grifos dos autores).

⁴⁶ “...the majority of people who receive unsolicited email probably do not want to receive this type of email. Viewed then as interaction overload, spam email is simply *undesired* interaction.”

Resumindo, o excesso de interação acontece quando um indivíduo é submetido a uma (ou mais) interação não desejada ou a uma interação através de um dispositivo comunicacional indesejado. Dessa forma, o excesso de interação pode ser detectado no que se refere ao contexto da interação (por exemplo, ser interrompido no meio de algo importante para entrar em uma interação não desejada) ou no que se refere ao modo através do qual a interação ocorre (receber informação importante através de um meio de comunicação indesejado).

3.3.1 O contexto da interação

O contexto da interação é referente ao conjunto da situação na qual a interação ocorre. De acordo com Ljungberg e Sorensen, a disposição para interagir é influenciada por uma série de fatores. Em primeiro lugar, se a interação entre duas (ou mais) pessoas acontece através das tecnologias de informação e comunicação, está limitada pelas propriedades da tecnologia em questão. Por exemplo, é normal enviar mensagens de *e-mail* com conteúdo urgente, a comunicação através deste dispositivo, entretanto, requer um tempo de espera até que a mensagem seja recebida, lida e respondida. Além disso, os autores apontam que o contexto da interação é caracterizado pela combinação de três fatores básicos: o conteúdo da mensagem, os atores da interação e a situação na qual a interação ocorre.

Ljungberg e Sorensen afirmam que em certas situações de interação, o conteúdo ou assunto da mensagem pode parecer atrativo *a priori*, contudo, uma pessoa pode estar conversando com alguém sobre um assunto qualquer e mudar sua idéia sobre a importância daquela interação.

Em relação aos atores da interação, Ljungberg e Sorensen colocam que uma determinada pessoa pode não querer interagir com outra para falar sobre um dado assunto em momento algum. Em outras situações, essa mesma pessoa pode querer interagir com uma outra para falar sobre qualquer assunto.

Por fim, no que se refere à situação na qual a interação ocorre, os autores dizem que a divisão tradicional entre a vida em casa e no trabalho costumava ser um indicador importante dos interesses da pessoa em certos tipos de interação. Apesar desta divisão estar menos nítida atualmente e em muitos casos ter

desaparecido, os autores acreditam que os componentes *tempo* e *espaço* ainda se encontram presentes para influenciar no ato de interação.

“Em termos do contexto da interação, as pessoas podem ter diferentes preferências dependendo do tempo e lugar nos quais são confrontadas com a demanda para interagir” (Ljungberg e Sorensen, 1998, p. 7, minha tradução)⁴⁷.

Considerando estes três fatores, os autores postulam que o excesso de interação referente ao contexto no qual esta interação se desenrola acontece quando uma pessoa é submetida à uma interação não desejada ou à uma interação em uma situação não desejada.

Ljungberg e Sorensen informam que alguns mecanismos tecnológicos podem ajudar a lidar com a interação no que se refere ao contexto no qual esta acontece. Esses mecanismos são descritos no referido artigo como mecanismos reguladores, e também podem ser utilizados para ajudar a filtrar informações e diminuir o risco de vivenciar o excesso de informação.

Os mecanismos reguladores são definidos pelos autores como “mecanismos tecnológicos capazes de colaborar na manutenção do contexto da interação”⁴⁸ (Ljungberg e Sorensen, 1998, p. 7, minha tradução). Segundo os autores, estes mecanismos ajudam as pessoas a distinguir a interação desejada da interação não desejada. Os mecanismos reguladores podem ser divididos em dois tipos: aqueles que regulam a acessibilidade da pessoa e aqueles que ajudam a pessoa a tomar conhecimento prévio do conteúdo e importância da interação.

Os mecanismos de acessibilidade oferecem a possibilidade das pessoas instalarem filtros que automaticamente categorizam e avaliam a interação baseados no conteúdo desta, e desse modo, incluem ou excluem automaticamente a mensagem. Como exemplo, os autores informam que:

“Alguns dos telefones celulares atuais permitem ao usuário colocar filtros especificando quem está autorizado a encontrá-lo” (Ljungberg e Sorensen, 1998, p. 8, minha tradução).⁴⁹

Neste caso, se o emissor não tiver permissão para contatar o receptor a mensagem não será transmitida. Já os mecanismos descritos como *awareness*

⁴⁷ “In terms of the context of the interaction, people may have different preferences depending on the time and place in which they are confronted with the request to interact”.

⁴⁸ “... technological means of managing the context of interaction”.

⁴⁹ “Some of the current cellular telephones allow the user to set up filters specifying who is allowed to reach the user”.

mechanisms, ou mecanismos de tomada de conhecimento, providenciam informação sobre a interação antes que o usuário se encontre sujeito a interagir. A partir de observações feitas em um determinado ambiente de trabalho, Ljungberg e Sorensen perceberam que o *display* dos aparelhos telefônicos funcionava como um mecanismo regulador deste tipo.

“... para chamadas internas o *display* do telefone dispararia o número da extensão do remetente. Como as pessoas aprenderam quem tinha cada número, esse *display* providenciava para o receptor, o conhecimento prévio sobre a identidade do emissor antes do início da interação”⁵⁰ (Ljungberg e Sorensen, 1998, p. 8, minha tradução).

Dessa forma, as pessoas podiam avaliar a importância de qualquer interação antes mesmo dela se iniciar. Vale ressaltar, que esse tipo de mecanismo regulador pode ser encontrado em todos os telefones celulares digitais atualmente. Além disso, um aparelho chamado BINA, ou identificador de chamadas, oferece o mesmo tipo de serviço para telefones convencionais. Ljungberg e Sorensen assinalam ainda, que o uso do mecanismo de identificação antecipada (conhecimento prévio) pode apresentar a desvantagem das pessoas terem que avaliar antecipadamente a importância das interações requisitadas. Esse procedimento pode ocasionar alguns erros e enganos sobre a relevância de tal interação.

Já os mecanismos de acessibilidade têm a desvantagem de não permitirem um conhecimento prévio sobre o conteúdo da interação ou da identidade do emissor da mensagem, que é automaticamente excluída por seus filtros. Ljungberg e Sorensen acreditam que a maior desvantagem dos mecanismos de acessibilidade são a maior vantagem dos mecanismos de tomada de consciência e vice-versa. Para eles, a combinação destes dois mecanismos reguladores é o melhor meio de manutenção do contexto de interação. Esta combinação, na opinião dos autores, pode inclusive reduzir o risco de vivenciar o excesso relacionado ao contexto da interação.

⁵⁰ “... for internal calls the receiver’s telephone display would display a caller’s extension number. As people learned who had wich numbers, this display provided the receiver with awareness of the caller’s identy prior to engaging interaction”.

3.3.2 A modalidade da interação

A modalidade ou modo da interação é simplesmente o dispositivo comunicacional através do qual a interação acontece. De acordo com a definição de Ljungberg e Sorensen, o excesso de interação relativo à modalidade ou modo da interação refere-se a uma situação na qual uma interação desejada ocorre em um meio de interação indesejado.

Para investigar o papel do modo de interação e o excesso de interação relacionado a esta esfera, os autores realizaram uma pesquisa com grupos de trabalho co-operativo em uma multinacional sueca do ramo farmacêutico. A pesquisa foi realizada com um determinado grupo de trabalho voltado para um projeto de pesquisa na área farmacêutica. Tal investigação tinha como objetivos estudar como era feita a comunicação e a colaboração⁵¹ entre os membros deste grupo e, além disso, observava ainda a comunicação entre este e outros grupos envolvidos no projeto. O grupo foi estudado por dois meses através de uma combinação de observação participante, observação livre e entrevistas.

Durante as observações foi analisado o uso das tecnologias de comunicação e informação como *e-mail*, fax, telefone, sistemas de transferência de arquivo e boletins de informação, vitais para os projetos de pesquisa em todo o mundo. Outras tecnologias de informação disponíveis em computador como os sistemas de escritório, ferramentas de apresentação, processadores de texto e distribuidores de texto, também foram relevantes para o processo de análise.

Os autores acreditam que por conta do conceito do excesso de interação ser baseado em uma noção das preferências co-operativas do sujeito, foi importante combinar as observações de campo com entrevistas, com o objetivo de captar de forma mais detalhada as preferências dos sujeitos envolvidos e os padrões de interação vigentes naquele ambiente de trabalho. Assim, além das observações de campo, foram realizadas 12 entrevistas semi-estruturadas registradas em fita e posteriormente transcritas. Para os autores, o uso deste tipo

⁵¹ Ljungberg e Sorensen diferenciam comunicação de colaboração utilizando o modelo apresentado por Dix e Beale (1996). Neste modelo, considera-se que a interação entre as pessoas envolve tanto a comunicação quanto a colaboração. A comunicação refere-se à troca de informação entre as pessoas enquanto a colaboração é a ação de duas ou mais pessoas sobre um objeto comum (Ljungberg e Sorensen, 1998).

de entrevista foi importante pois elas se caracterizam por sua abrangência e flexibilidade e favorecem a captação de detalhes em profundidade.

A partir dos resultados da pesquisa, Ljungberg e Sorensen puderam apresentar detalhadamente o que ocorre na esfera de modalidade da interação. A modalidade de interação pode ser apresentada em duas diferentes dimensões. A primeira dimensão refere-se a um dispositivo comunicacional moderado de interação em contraponto a um dispositivo comunicacional intrusivo de interação. A segunda dimensão engloba a interação em modo efêmero ou que ocorre eventualmente, e seu inverso, a interação persistente.

O modo de interação intrusivo é aquele no qual é imposta uma obrigação em responder ou reagir à interação que se apresenta (como por exemplo, o ato de cumprimentar alguém na rua implica em uma resposta ao cumprimento). O modo de interação moderado, é uma interação indiscriminada que não impõe obrigações em responder ou reagir à mensagem (como por exemplo, receber uma circular informando sobre algum evento, não há obrigatoriedade em reagir).

Já o modo de interação efêmero, para os autores, só existe no fluxo do desdobramento das atividades e não deixa traços para discussão ou esclarecimento posterior (como por exemplo, responder a um cumprimento na rua com um aceno de cabeça). Em oposição, o modo de interação persistente é aquele no qual há uma demanda para responder à interação (como por exemplo, receber uma circular informando sobre uma reunião com comparecimento obrigatório, a pessoa é obrigada a reagir à mensagem).

Esses modos de interação podem ainda ser combinados entre si. Para exemplificar os cruzamentos possíveis, Ljungberg e Sorensen citam situações comuns em ambientes de trabalho. Para os autores, falar alto em uma reunião é um exemplo de interação intrusiva e efêmera porque tal ação irá “obrigar” todas as pessoas ali presentes a prestar atenção no que será dito, além disto, irá distrair estas pessoas de qualquer outra atividade que estejam realizando. Esse tipo de interação, no entanto, não deixa traços para discussão ou esclarecimento e dessa forma, é efêmera. Uma mensagem de telefone na secretária eletrônica é, segundo os autores, um modo relativamente moderado e persistente de interação visto que, não interrompe as atividades do receptor da mensagem mas ao mesmo tempo implica em uma demanda de resposta em um momento posterior.

Um aviso de *e-mail* que dispara um alerta sonoro para avisar ao usuário sobre uma nova mensagem é um exemplo de interação intrusiva e persistente, porque desvia o usuário do que ele estiver fazendo e ainda implica em ler e responder à mensagem.

Ljungberg e Sorensen acham ainda, que pessoas trabalhando na mesma sala podem entrar em um modo de interação moderado e efêmero como, por exemplo, pensar alto, olhar de um certo modo, apontar ou murmurar algo. A interação não desvia a atenção e não impõe obrigações de resposta.

De acordo com Ljungberg e Sorensen, alguns estudos têm demonstrado que é problemático ocorrer uma interação moderada e efêmera através do computador. Entretanto, a classificação de uma tecnologia em moderada ou intrusiva, ou em efêmera ou persistente, pode depender da configuração feita na mesma.

“Por exemplo, mudar as formas de aplicação de um [programa de] correio eletrônico para que este não demande a total atenção do usuário quando há um novo e-mail tornará a interação menos intrusiva. Redirecionar o telefone do chamado sonoro para a gravação automática de mensagens em uma secretária eletrônica irá mudar o grau de intrusão [da interação] e redirecionar a interação de um modo efêmero para um persistente”⁵²(Ljungberg e Sorensen, 1998, p.9, minha tradução).

Ljungberg e Sorensen puderam observar ainda que os próprios meios de comunicação, como por exemplo, o *e-mail* e o telefone, eram avaliados pelos entrevistados como desejáveis ou não para que a interação ocorresse de forma positiva. No decorrer da pesquisa, eles notaram que as interações freqüentemente aconteciam em um modo inapropriado, como, por exemplo, receber uma chamada telefônica quando era preferido que o contato fosse via *e-mail*. Em muitos casos, por exemplo, o dispositivo comunicacional utilizado se mostrava inapropriado por interromper atividades importantes do receptor da mensagem. Em outros casos, quando se tratava de assunto urgente, os entrevistados preferiam uma comunicação em forma síncrona (telefone). Além disso, quando havia muita informação a ser transmitida, a preferência era pela comunicação assíncrona (*e-*

⁵² “For example, changing the settings of an email application so it does not demand the user’s full attention when there is a new email will make the interaction less obtrusive. Redirecting the telephone from ringing to automatically record messages on an answering machine will both change the degree of obtrusiveness and redirect the interaction from an ephemeral to a persistent mode.”

mail). Os autores afirmam que, apesar disso, só a situação podia determinar qual o melhor dispositivo comunicacional a ser utilizado. Ou seja, Ljungberg e Sorensen observaram que a escolha do modo ou modalidade de interação estava diretamente ligada ao contexto onde tal interação iria se desenvolver.

Os autores verificaram ainda que algumas pessoas têm a preocupação em usar um meio de comunicação menos incômodo para o receptor da mensagem (como por exemplo, o *e-mail*), enquanto outras insistem em interagir com o destinatário da mensagem, mesmo que o conteúdo desta não seja tão relevante assim.

“Algumas pessoas são ‘estratégicas’, elas mandam um e-mail. Elas sabem que você eventualmente receberá a mensagem. Outras podem telefonar querendo clarificar tópicos relativamente sem importância”⁵³ (Ljungberg e Sorensen, 1998, p.2, minha tradução).

Os autores acreditam que as pessoas deveriam ter meios de manutenção das interações disponibilizados pelas tecnologias de comunicação e informação (ICT), que levassem em conta suas necessidades e desejos. Enquanto isso não acontece, sugerem que para lidar com os modos de interação e reduzir o risco de excesso de interação, é necessário que as pessoas planejem sua acessibilidade em relação às outras (para quem querem estar acessíveis e qual o modo de interação de sua preferência), tenham conhecimento das atividades das outras pessoas para não interrompê-las desnecessariamente e combinem os modos de interação de sua preferência (somente um meio de comunicação não é sempre suficiente).

3.4 O aumento da demanda de respostas

Ljungberg e Sorensen (1998) argumentaram que interações não desejadas ou interações através de meios comunicacionais indesejados implicam na vivência do excesso de interação. Desta forma, demonstraram que o excesso de interação ocorre tanto no que se refere ao contexto da interação, quanto no que se refere aos modos de interação.

Dissertando sobre os modos de interação, esses autores apresentaram a ocorrência de interações de forma intrusiva ou moderada e efêmera ou persistente.

⁵³ “Some people are ‘tactful’ they send an email. They know you will get the message eventually. Others may ring you wanting to clarify simple and relatively unimportant issues.”

Na definição dos autores, a interação em modo persistente é aquela na qual o receptor da mensagem encontra-se obrigado a reagir ou responder a tal interação. Isto é, muitas mensagens são enviadas objetivando algum retorno com resposta ou esclarecimento sobre o assunto abordado, por exemplo. Logicamente, como foi discutido na seção anterior, o grau de importância do assunto vai variar de acordo com o interesse das pessoas envolvidas na interação.

Desta maneira, é justo imaginar que a facilidade de interações gerada pela Internet pode estar acarretando também em um aumento na demanda de respostas a estas interações. Ou seja, se as novas tecnologias da informação, em geral, nos colocam potencialmente disponíveis e mais fáceis de contatar é fácil pensar que a cobrança por nos mantermos disponíveis aumentará progressivamente.

Com as facilidades trazidas pela Internet e, principalmente, pelo correio eletrônico não é difícil imaginar que as pessoas estejam lidando com uma demanda cada vez maior de respostas às interações que travam diariamente.

Este acontecimento caracteriza uma situação que pode ser chamada de excesso de demanda de interações. Para definir este novo excesso, recorro à definição de excesso de interação de Ljungberg e Sorensen. O excesso de interação ocorre em situações nas quais o indivíduo está exposto a interações não desejadas ou interações através de meios indesejados. De forma similar, o excesso de demanda de interações ocorre quando o indivíduo se encontra frente a uma demanda para responder interações não desejadas ou interações (mesmo que desejadas) em momentos indesejados ou através de dispositivos comunicacionais indesejados. Dito de outra maneira, o excesso de demanda de interações ocorre quando um indivíduo se encontra em uma modalidade de interação persistente e não desejada.

A partir do surgimento de tantos excessos, tornou-se necessário encontrar também novas formas de lidar com estes problemas.

3.5 Defesas tecnológicas

Com o aparecimento do problema dos excessos acima discutidos, a demanda por recursos tecnológicos que ajudem a reduzir a sensação de sobrecarga cresce a cada dia. Ljungberg e Sorensen (1998), registraram a importância de mecanismos reguladores de acessibilidade do usuário e de conhecimento

antecipado da interação como forma de reduzir o risco de viver excessos de informação ou interação.

Além disso, para tentar reduzir este problema alguns dos próprios programas utilizados na Internet passaram a disponibilizar recursos tecnológicos para ajudar a filtrar a quantidade excessiva de informação e lidar com o grande número de possibilidades de interação no ciberespaço.

3.5.1

Alguns recursos para lidar com o excesso de informação

Como foi colocado acima, o excesso de informação se dá basicamente no processo de busca de informações através de *sites* e boletins virtuais ou através das mensagens que chegam à caixa de *e-mail* dos usuários.

Os programas e *sites* de busca disponíveis na Internet foram criados justamente para tentar facilitar a pesquisa dos usuários sobre um conteúdo específico nos *sites* disponíveis. De acordo com a definição do *Dicionário de Termos Usados na Internet* (2001), esses programas ou *sites* de busca tratam-se “de bancos de dados com índices imensos relacionando alguns *sites* na Internet. Assim, o usuário acessa um *site* de busca [...] por meio de palavras-chave” e o mecanismo de busca procura as *home-pages* que contenham a palavra-chave (Bianchi, 2001, p. 190). Esse processo, por si só, já é uma forma de filtrar as informações. Como colocado por Bianchi, organizador do dicionário, o filtro pode ser a própria palavra digitada. Por exemplo, “procurar na Internet *sites* que falem sobre música (a palavra música é o filtro da busca)” (Bianchi, 2001, p. 126).

No *e-mail*, além do controle dos próprios provedores, são disponibilizados ainda filtros e bloqueios eletrônicos. Os filtros são, em geral, mais utilizados para impedir que o lixo eletrônico chegue à caixa de entrada dos usuários. Por lixo eletrônico refiro-me às mensagens de *spam* e mensagens com conteúdos pornográficos, entre outras. O mecanismo de filtragem reconhece uma estrutura familiar nestas mensagens e as bloqueia antes mesmo que cheguem à caixa de entrada dos usuários. Vale ressaltar ainda, que é crescente a preocupação dos grandes provedores de acesso à Internet em oferecer filtros *anti-spam* aos seus usuários. Os filtros *anti-spam*, em geral, funcionam de forma similar: o usuário cadastra uma lista de endereços eletrônicos autorizados a entrar em sua caixa

postal. Os endereços não cadastrados são enviados para uma pasta destinada a receber o lixo eletrônico que é regularmente esvaziada pelo servidor de *e-mail*.

O bloqueio eletrônico é um mecanismo virtual que possibilita aos usuários bloquear qualquer endereço de *e-mail* ou mesmo o servidor de *e-mail*⁵⁴ onde estes endereços estão alocados, impedindo assim que novas mensagens dos endereços ou dos próprios servidores cheguem à caixa de entrada dos usuários. Este mecanismo pode ser usado tanto para tentar bloquear o lixo eletrônico como para filtrar interações com pessoas não desejadas.

3.5.2

Alguns recursos para lidar com o excesso de interação

A própria tecnologia costuma oferecer ferramentas de defesa aos usuários, ou estes utilizam a tecnologia como forma de se defender de estímulos e excessos. Como foi visto anteriormente, Castells (1999) acredita que a invenção das secretárias eletrônicas acabou por servir como um filtro para regular a interação com outras pessoas através do telefone. A secretária eletrônica, neste caso, pode ser vista como um dos mecanismos reguladores de tomada de conhecimento descritos por Ljungberg e Sorensen, no qual uma pessoa deixa um recado na máquina e o usuário tem a chance de decidir se vai atendê-la naquele mesmo momento ou não.

Com a Internet é a mesma coisa. Ao analisar os programas de comunicação interpessoal *online* é possível detectar, em cada um deles, recursos tecnológicos que podem ajudar a filtrar as interações. Vejamos alguns destes recursos.

O IRC, por exemplo, disponibiliza a ferramenta *away* (que indica que o usuário está afastado do computador) e a *ignore list* (onde se cadastram pessoas das quais não se queira receber mensagens) com o objetivo de oferecer maior controle ao usuário sobre suas interações no programa.

O ICQ possui uma gama de ferramentas que permitem ao usuário demonstrar sua disponibilidade ou manter sua privacidade quando está *online*. Essas ferramentas dão ao usuário a possibilidade de demonstrar, através de ícones

⁵⁴ “Servidor de e-mail – Computador que tem a função de receber e encaminhar os e-mails dos usuários que utilizam o seu serviço. Nome dado às empresas que disponibilizam o serviço de web-mail” (Bianchi, 2001, p. 204).

do programa, se está disponível para conversar, se está longe do computador, ocupado, se não quer ser perturbado. O programa oferece até a possibilidade deste usuário ficar invisível para os demais usuários de sua lista de contatos. Este último recurso permite ainda sua invisibilidade parcial através das listas “visível” e “invisível”, podendo o “dono” do ICQ se tornar visível apenas para quem desejar. O programa ainda disponibiliza a utilização de uma senha pessoal de acesso ao ICQ, mecanismos de controle para filtrar mensagens a serem recebidas ou não, entre outras ferramentas que priorizam a privacidade do usuário.

O correio eletrônico, como já foi dito antes, apresenta sistemas de filtros e bloqueios de mensagens não desejadas. Em geral, os filtros servem para o usuário evitar receber as já citadas mensagens de *spam*. Os bloqueios eletrônicos são, na maior parte das vezes, uma forma de evitar que mensagens de um determinado usuário indesejado cheguem à caixa de entrada do correio eletrônico.

Nicolaci-da-Costa, no artigo *A Tecnologia da Intimidade* (2000), verificou que em muitos casos, a própria utilização que os internautas fazem dos programas é uma forma de filtrar interações. Nesta pesquisa, a autora verificou que seus entrevistados informavam possuir duas ou mais contas de *e-mail* com o objetivo de “separar graus de intimidade” (Nicolaci-da-Costa, 2000, p. 6). Isto é, os entrevistados possuíam mais de um *e-mail* e, geralmente, dividiam o *e-mail* oficial (do provedor) para falar com amigos e um gratuito para cadastro em *sites* ou para dar a pessoas com as quais não tinham muita intimidade. Nas palavras de Nicolaci-da-Costa:

“... se o usuário tem computador próprio, essa preocupação gera a estratégia da utilização de duas ou mais contas de e-mail, que são alocadas a diferentes círculos de conhecimentos (sendo a conta gratuita aquela tratada como impessoal)” (Nicolaci-da-Costa, 2000, p. 7).

O *e-mail* passa a ser usado como uma forma de filtrar as relações e os diferentes graus de intimidade em cada uma delas. Nicolaci-da-Costa pôde ainda verificar que existe um comportamento similar ao do uso do *e-mail* no que se refere à utilização de programas de bate-papo. Em sua maioria, os sujeitos entrevistados na referida pesquisa revelaram fazer uso do IRC, ICQ e dos *Web-chats* para se comunicarem na Internet. A autora concluiu que o próprio uso que esses sujeitos fazem de cada programa é uma forma de separar relacionamentos com diferentes vínculos afetivos.

Para esses sujeitos os *Web-chats*⁵⁵ não pareceram muito atrativos por serem muito mais superficiais e inconstantes. Eles informaram que na maior parte das vezes não é possível se constituir grupos dentro das salas de *Web-chat*, visto que, os usuários delas não mantêm o hábito de estar sempre lá. De acordo com os entrevistados, fica difícil estabelecer vínculos nos *Web-chats*.

Já no IRC relataram a possibilidade de se manter um relacionamento mais próximo visto que, em sua maioria, os entrevistados informam que o uso dos *nicks* (apelidos) é constante, vindo estes a se tornarem uma identidade no bate-papo.

O ICQ aparece para eles como uma espécie de IRC um pouco mais reservado. Se no IRC a tendência é a de fazer novas amizades, o ICQ como visto por Nicolaci-da-Costa é um programa mais íntimo. Utilizado na maior parte das vezes para falar com amigos da vida real, e ainda com amigos virtuais depois de bastante tempo de convivência e do estabelecimento de confiança mútua.

Dessa forma, o uso do *Web-Chat* pode ser encarado como aquele que é direcionado a fazer primeiros contatos e falar com alguns conhecidos. O uso do IRC, por ser um programa considerado mais reservado, já permite o estabelecimento de alguns vínculos mais fortes. Aqui, os sujeitos falam não só com alguns conhecidos mas também com pessoas que são consideradas amigas. E no uso do ICQ estão as pessoas com as quais se mantém um vínculo mais forte, em geral, amigos de longa data do IRC e amigos com os quais mantêm um contato *offline*. Ou seja, as três ferramentas de conversação (ICQ, IRC e *Web-Chats*) servem como uma forma de separar os diferentes níveis de conhecimento e afetividade. De acordo com Nicolaci-da-Costa, os usuários sentem que sua intimidade pode ficar muito exposta na Rede e recorrem a estratégias como as acima apresentadas.

Mas, mesmo com tantos aparatos tecnológicos ou estratégias para defender-se de mensagens, interações ou demanda de respostas não desejadas alguns problemas ainda persistem. É válido perguntar como estamos lidando com todo esse aumento de informação e formas de comunicação psicologicamente.

⁵⁵ *Chats* que se dão em páginas da *Web*.

3.6 Defesas psicológicas

Como demonstrado ao longo deste capítulo, a Internet trouxe consigo facilidades imensas de transmitir informações e de interagir com outras pessoas. Essas facilidades, entretanto, originaram problemas como o do excesso de informação, o excesso de interação e o excesso de demanda de interação.

O aparecimento de tais excessos implica na criação de novas formas de defesa para lidar com esta nova situação. As defesas tecnológicas, como vimos, vêm sendo disponibilizadas em quantidade cada vez maior na Internet. Por defesas tecnológicas entendo ferramentas de defesa disponibilizadas pela própria tecnologia para lidar com situações excessivas provenientes de seu uso. Este é o caso, por exemplo, dos mecanismos reguladores apresentados por Ljungberg e Sorensen (1998). Além disso, pudemos ver que o próprio uso que é feito da tecnologia pode ser uma forma de lidar com o aumento de informações e interações. Esses recursos amenizam o problema dos excessos mas não o eliminam. Afinal de contas, estamos falando de pessoas sendo submetidas a excessos gerados por um novo ambiente de convivência humana.

Diferente dos mecanismos tecnológicos de defesa que são criados para lidar com um determinado problema relativo à tecnologia, os mecanismos psicológicos são maneiras encontradas pelos homens e mulheres para lidar com um novo ambiente ou uma nova situação que possa implicar em prejuízos para a sua configuração subjetiva.

Cabe aqui lembrar, que não é a primeira vez que uma revolução tecnológica modifica os padrões sociais e culturais de toda uma época. A última grande revolução tecnológica deste porte foi a Revolução Industrial do século XVIII. Neste momento, creio ser válido retomar aquelas idéias apresentadas por Simmel (1902) acerca da Revolução Industrial.

Simmel se propôs a observar o cotidiano da sociedade de sua época: a pós-industrial. Com isso, pôde perceber e registrar o nascimento de novos hábitos culturais e sociais e de uma nova configuração subjetiva: a do homem moderno. O homem moderno, por sua vez, nasceu em um mundo novo, cheio de maravilhas e também de excessos. Simmel verificou nesta época, o surgimento de dois novos mecanismos de defesa psicológicos: a reserva e a atitude *blasé*.

Analogamente ao que Simmel observou, neste momento de nossa história nos encontramos expostos a um novo ambiente que traz novas possibilidades, novos hábitos e também novos problemas. Este novo contexto é ainda muito recente, a Internet comercial no Brasil, isto é, disponibilizada para todos, ainda não completou dez anos de existência. No entanto, o número de usuários conectados à “Grande Rede” cresce diariamente. Ou seja, a cada dia um número sempre maior de pessoas conhece este novo espaço virtual com todas as suas vantagens e desvantagens. É cada dia maior o número de pessoas que usufruem a abundância de informação disponibilizada na Internet. É cada dia maior ainda, o número de pessoas que se conhecem e mantêm relacionamentos através da Internet.

No que se refere às possibilidades de interação na Internet, acredito ser de extrema importância investigar como os usuários vêm lidando com o estabelecimento desses novos hábitos de comunicação em suas vidas. Mais ainda, acredito ser igualmente importante a investigação de como esses usuários estão lidando com o aumento das possibilidades de interação e conseqüentemente, com os excessos relacionados à esta nova esfera da vida humana.

Visando esclarecer estas questões, julguei ser apropriado perguntar aos próprios usuários como eles vêm lidando com o aumento das possibilidades de interação e com a demanda de interações que isto pode ocasionar. Para isso, foi realizada uma pesquisa de campo que será apresentada no próximo capítulo.

4

Interagindo com os usuários

“Todos necessitamos de proteção em relação ao mundo exterior. Mudanças nas características deste forçosamente geram mudanças tanto no que diz respeito àquilo de que precisamos nos proteger quanto nas formas de proteção que adotamos” (Nicolaci-da-Costa, 2001, p. 9).

No segundo capítulo, discorri sobre a comunicação interpessoal ao longo dos tempos e as mudanças que esta esfera da vida humana sofreu a partir da inserção da Internet em nosso cotidiano. Já no terceiro capítulo, apresentei algumas das conseqüências da multiplicação das formas de comunicação interpessoal ocasionadas pelo uso da Internet. Destaquei os novos excessos e a possibilidade do uso de tantas e variadas formas de se comunicar estarem trazendo uma sensação de sobrecarga aos usuários, por conta da excessiva demanda de interação a que estes últimos são submetidos. No presente capítulo, apresento a pesquisa de campo realizada com usuários sobre o tema em questão e seus principais resultados.

4.1

Objetivo

Como já foi dito acima, a Internet ocasionou, entre outras coisas, a multiplicação dos meios de comunicação interpessoal. Estas novas formas de comunicação interpessoal vieram juntar-se àquelas já utilizadas largamente em nosso cotidiano há décadas, como o correio, os telefones fixos e os bips.

Atualmente, com todos esses recursos disponíveis para comunicação interpessoal, é possível ter acesso fácil e imediato a qualquer pessoa que utilize tais recursos para se comunicar com o resto do mundo. A utilização de *e-mails*, por exemplo, tornou-se quase que obrigatória no dia-a-dia contemporâneo.

Como foi abordado nos capítulos anteriores, o *e-mail* se tornou uma das formas preferidas de comunicação entre as pessoas por não demandar uma interação em tempo real, que possa atrapalhar a rotina do destinatário da mensagem. Ainda assim é uma forma rápida e segura de comunicação. Por conta disto, o objeto de investigação escolhido por mim para esta pesquisa foi justamente o *e-mail* e o uso que é feito dele pelos internautas.

O objetivo principal deste trabalho foi o de investigar como os usuários do correio eletrônico estão lidando com o aumento das possibilidades de interação

que este programa possibilita e com o excesso de interação e demanda de respostas que estas interações acarretam.

4.2 **Sujeitos**

Com objetivo de investigar como os usuários do correio eletrônico vêm lidando com o aumento das possibilidades de interação e, com o excesso de interação e o excesso de demanda de interação decorrentes deste aumento estabeleci alguns critérios para a participação na pesquisa.

O primeiro destes critérios é relativo ao próprio uso da Internet e do correio eletrônico. Todos os entrevistados deveriam ser usuários da Internet e deste dispositivo comunicacional há pelo menos um ano. Acredito que a partir deste tempo de uso da Internet e do correio eletrônico os usuários têm certos hábitos e impressões consolidados sobre a comunicação interpessoal *online* e sobre o correio eletrônico.

O segundo critério refere-se à idade dos sujeitos que seriam entrevistados. Eles deveriam ter uma idade mínima de 25 anos na época da entrevista, para que pudessem fornecer dados sobre como costumavam se comunicar antes do correio eletrônico e o que mudou a partir do uso do programa. Não foi estabelecido um limite máximo de idade como critério.

O terceiro critério para a participação na pesquisa foi o de que, para estabelecer um nível de escolaridade próximo entre os sujeitos, estes tivessem no mínimo o ensino médio completo na época da pesquisa.

O último critério foi o de que os sujeitos se enquadrassem na definição de “usuário pesado” de Nicolaci-da-Costa (1998, 2000, 2001), ou seja, que ficassem conectados à Internet por minimamente duas horas diárias.

Vale ressaltar que não me preocupei com diferenças de gênero ou profissão para a participação na pesquisa. Apesar disto, estes dados foram igualmente coletados.

4.3 **Instrumento de coleta dos dados**

O instrumento de pesquisa utilizado para a coleta dos dados foi um roteiro dividido em duas partes distintas. Na primeira parte constavam itens relativos à

identificação do entrevistado. Já na segunda parte, estavam os itens que permitiram investigar o uso que os entrevistados fazem do correio eletrônico, suas impressões e hábitos e a forma como vêm lidando com os excessos de interação e demanda de interação.

Esses itens, no entanto, não são colocados prontamente como perguntas. Ao contrário, servem para que as perguntas sejam formuladas pelo entrevistador no momento da entrevista. Dessa forma, a entrevista ocorre com mais naturalidade e informalidade, como se fosse uma conversa comum⁵⁶.

Este tipo de roteiro fornece as bases para a realização de entrevistas semi-estruturadas. Este tipo de entrevista, por sua vez, se caracteriza principalmente por permitir a coleta de dados com profundidade para posterior análise.

Roteiro de entrevistas

1. *Dados de identificação*: idade, sexo, profissão, nível de escolaridade.
2. *Uso da Rede*: há quanto tempo usa a Internet, o que usa na Internet, qual a primeira coisa que faz ao conectar (por quê), há quanto tempo usa o correio eletrônico, por que começou a usar (como era antes do *e-mail*), como era para você usar o *e-mail* no início, utiliza ou já utilizou o correio tradicional, qual a diferença entre o correio eletrônico e o correio tradicional (opinião).
3. *Sobre o correio eletrônico*: uso do correio eletrônico atualmente (é o mesmo uso de antes, o que mudou), tem mais de uma conta de *e-mail* (por quê), média de mensagens que costuma receber por dia (acha que recebe muitas ou poucas), importância das mensagens que recebe (como diferencia e avalia), reações e sentimentos em relação às mensagens que recebe, quantas vezes checa o *e-mail* (por quê), responde todas as mensagens que recebe, quais responde imediatamente (por quê), quais não responde (por quê), que tipo de mensagens deixa para responder em outro momento (por quê), tem algum momento do dia que dedica a se comunicar via *e-mail* (por quê).

⁵⁶ Para maior aprofundamento sobre esta técnica de entrevista ver Nicolaci-da-Costa (1989, 1994, 2000, 2001 e 2003).

4. *Sobre uso e impressões do correio eletrônico*: gosta de receber e enviar mensagens via *e-mail* (por quê, de que tipo), o que não gosta de receber via *e-mail* (por quê, como se sente), usa algum tipo de filtro ou bloqueio eletrônico (por quê), existe algum tipo de *e-mail* que não suporte receber, mas é obrigado a responder (como se sente), tem alguém que lhe envia muitas mensagens (como é isso para você, responde a todas as mensagens dessa pessoa), o que faz quando não pode ou não quer responder algumas mensagens, como se sente quando as mensagens que envia não são respondidas, como acha que as pessoas a que você não responde se sentem, como acha que é para as outras pessoas ter que responder a muitas mensagens (e para você como é), como se sente ao não receber nenhuma mensagem, como se sente ao terminar de responder todas as mensagens do dia, qual a primeira coisa que faz ao terminar de responder mensagens, acha que o uso do *e-mail* mudou nesses anos (que mudanças isto trouxe para a sua vida pessoal), sente ou já sentiu sensação de sobrecarga por ter que se corresponder com muita gente (acha que os outros se sentem), em caso positivo, o que faz para lidar com isso.

4.4 Procedimento

O procedimento da pesquisa iniciou-se com a elaboração do roteiro acima disponibilizado. Este roteiro foi previamente testado através da realização de entrevistas-piloto que permitiram incluir itens e alterar falhas até que tal roteiro estivesse satisfatório para os objetivos da pesquisa.

De posse do roteiro, dei início às entrevistas que me forneceram o material para posterior análise. Foram realizadas quinze entrevistas com sujeitos que correspondiam aos critérios estabelecidos para a pesquisa.

As entrevistas aconteceram em locais escolhidos pelos próprios sujeitos com o objetivo de deixá-los mais à vontade. Dessa forma, as entrevistas ocorreram em um clima de naturalidade e informalidade.

Todas as entrevistas foram registradas em fita para posterior transcrição, através da utilização de um gravador portátil previamente autorizada pelos entrevistados. Depois de realizadas as entrevistas, foi iniciado o trabalho de transcrição destas. A transcrição foi feita seguindo fielmente o discurso dos

entrevistados, registrei assim gírias, expressões coloquiais e hesitações. De posse da transcrição de todas as entrevistas comecei o processo de análise das mesmas.

4.5 Análise dos dados

Para analisar os dados obtidos nas entrevistas, recorri à técnica de análise de discurso proposta por Nicolaci-da-Costa (1989,1994). Este método divide-se em duas etapas principais.

Na primeira etapa, analisei as respostas dos entrevistados para cada tópico da entrevista. Esta etapa foi denominada por Nicolaci-da-Costa de análise intersujeitos. Esse procedimento me forneceu uma visão da tendência geral das respostas aos tópicos da entrevista e, possibilitou assim, a identificação das principais categorias de análise a serem investigadas. A partir desta fase já pude vislumbrar os primeiros resultados que norteariam minha apresentação no presente trabalho.

Já na segunda etapa, que a autora chamou de análise intra-sujeitos, verifiquei as respostas de cada entrevista individualmente. Com isso, foi possível observar mais detalhadamente o uso do *e-mail* e as percepções e considerações de cada um dos sujeitos. Além disso, foi possível perceber algumas contradições e inconsistências em seus próprios discursos.

Para finalizar, ressalto que o procedimento de análise, de ambas as etapas, foi realizado inúmeras vezes com o fim de esgotar quaisquer dúvidas que ainda pudessem restar sobre a fala dos entrevistados.

4.6 Resultados

4.6.1 Perfil dos sujeitos

Acredito ser interessante apresentar ao leitor, alguns dados relativos ao perfil dos quinze sujeitos entrevistados no trabalho de campo.

Todos os sujeitos se enquadraram nos critérios estabelecidos, e além do tempo mínimo de um ano de uso da Internet também utilizam o correio eletrônico há pelo menos mais de um ano. O tempo máximo de contato revelado com a

Internet foi de dez anos⁵⁷, a média de uso ficou em aproximadamente cinco anos de uso mínimo.

Quatorze entrevistados informaram utilizar a Internet por no mínimo duas horas diárias, chegando esse tempo ao limite de até dez horas diárias, principalmente no caso dos entrevistados que trabalham com ambiente de rede. Apenas uma das entrevistadas informou não utilizar a Internet todos os dias. Mesmo assim, faz uso prolongado nos fins de semana, de até vinte horas incluindo o sábado e o domingo. A entrevistada informou ainda, que tem esse hábito porque a tarifa de pulso telefônico é reduzida nesse período. Dessa forma, considere-se que todos os usuários se enquadram no perfil de “usuários pesados” apresentado na seção 4.2 deste capítulo.

A idade dos entrevistados ficou entre os 25 e os 47 anos. A média de idade de todos os entrevistados ficou em torno de 28, 3 anos.

O nível de escolaridade variou da seguinte forma: profissionais formados no ensino superior, estudantes universitários e pessoas com o ensino médio completo. Deste modo, entrevistei três pessoas com o nível superior completo (1 professora de Português, 1 físico e 1 advogado), sete estudantes universitários (2 estudantes de Administração, 2 estudantes de Direito, 2 estudantes de Informática e 1 estudante de Psicologia), os outros cinco entrevistados possuíam o ensino médio completo, sendo que um deles possui o superior incompleto por se encontrar com a faculdade trancada⁵⁸.

Vale ainda ressaltar que a maioria dos entrevistados conecta-se à Internet a partir de computadores de casa. Pelo menos 11 dos sujeitos entrevistados utilizam o correio eletrônico em suas residências. Desses onze sujeitos, três têm a sua disposição ainda o computador no ambiente de trabalho. Dos quatro sujeitos restantes, três conectam-se a partir do computador do trabalho e uma conecta-se à Internet a partir de estabelecimentos comerciais que oferecem este tipo de serviço.

⁵⁷ Uma tabela do tempo de uso de cada usuário encontra-se em anexo.

⁵⁸ Em anexo encontra-se o quadro com a distribuição dos nomes, idade, nível de escolaridade e respectivas profissões de cada entrevistado.

4.6.2 Considerações sobre o correio eletrônico

A Internet é utilizada por estes usuários tanto para o trabalho como para a diversão pessoal. Entre os dispositivos mais utilizados encontram-se *sites* de busca, programas de *Chat* e logicamente, o correio eletrônico. Acredito ser interessante explicitar o uso que esses entrevistados fazem do *e-mail* visto que o *e-mail* parece ser uma ferramenta que se tornou comum para o dia a dia desses usuários.

Pude notar isto mais claramente ao perguntar aos entrevistados qual é a primeira coisa que fazem ao se conectar a Internet. A grande maioria (13 de 15) dos sujeitos entrevistados afirmou que a primeira coisa que fazem ao se conectar à Internet é verificar o conteúdo de suas respectivas caixas postais de *e-mail*. Isso se dá por diferentes motivos: verificar *e-mails* do trabalho, verificar a chegada de propostas ou respostas sobre trabalho, receber notícias de amigos, receber informações gerais ou simplesmente pelo puro hábito de checar a chegada de novas mensagens. Anderson Silveira, por exemplo, enquadra-se no primeiro grupo, verifica seu *e-mail* por motivos profissionais:

Anderson Silveira (25 anos, ensino médio, programador): “Eu verifico os meus *e-mails* por causa do meu trabalho, principalmente. Como prestador de serviço, tanto em casa quanto no escritório, eu troco informações com clientes por *e-mail*.”⁵⁹

Maurício Barros aguarda respostas sobre currículos enviados por *e-mail* e também se diverte com a ferramenta de comunicação:

Maurício Barros (27 anos, estudante de Informática): “Vejo meus *e-mails*. Como eu estou mandando currículo pela Internet é possível que eu receba alguma resposta de alguma coisa. E também por que gosto de ler as palhaçadas [piadas⁶⁰] que o pessoal manda. Nunca fica um dia sem ter pelo menos uma palhaçada de alguém.”

A importância do *e-mail* é tanta que Ricardo Antunes colocou sua caixa postal como página de entrada do acesso à Internet. Vale ressaltar que o entrevistado também aguarda por resposta aos currículos enviados pela Internet:

⁵⁹ Todos os nomes dos usuários foram substituídos por nomes fictícios como forma de resguardar a privacidade desses entrevistados.

⁶⁰ As palavras e frases que se encontram entre colchetes referem-se a inserções colocadas por mim para esclarecer e facilitar o entendimento de algumas das falas dos entrevistados e/ou a intervenções minhas durante as entrevistas com o propósito de aprofundar os temas discutidos.

Ricardo Antunes (26 anos, estudante de Informática): “Vejo o meu *e-mail*. O *e-mail* já está na página de abertura da Internet.”

O hábito desses sujeitos de ligar o programa de *e-mail* assim que se conectam à Internet, algumas vezes é acompanhado de alguma tarefa simultânea, como entrar em programas de *Chat*:

Walter Peixoto (26 anos, ensino médio, músico): “Ah, eu respondo os meus *e-mails*. Eu geralmente abro os *e-mails*, e já abro o ICQ direto. Aí, eu fico respondendo os *e-mails* e conversando [no ICQ].”

Leonardo Barcelos foi um dos dois entrevistados que afirmaram abrir outro programa antes do *e-mail*: o ICQ. Leonardo explica:

Leonardo Barcelos (25 anos, estudante de Direito): “Ligar o ICQ. Porque normalmente, eu já entro na Internet pra falar com alguém.”

Apesar disso, tanto Leonardo como os demais entrevistados verificam constantemente suas caixas de *e-mail*. Isto parece ter se tornado um hábito. Seja para fins profissionais, para falar com amigos ou trocar informações, todos os entrevistados acabaram incorporando a utilização do *e-mail* de forma rotineira. Os motivos para terem tido o primeiro contato com a ferramenta, no entanto, são os mais variados.

4.6.2.1 A primeira experiência

Entre os motivos que levaram os entrevistados a utilizar o correio eletrônico como meio de comunicação interpessoal estão a disponibilização da ferramenta pelo próprio provedor de acesso à Internet, a busca de um novo meio de comunicar-se com amigos e trocar informações em geral e por último a necessidade de utilizar o *e-mail* para fins profissionais e/ou acadêmicos. Dois dos usuários entrevistados se enquadraram no primeiro grupo, tiveram acesso ao *e-mail* a partir do provedor de acesso escolhido para conectar-se à Internet. Um deles é Maurício Barros:

Maurício Barros (27 anos, estudante de Informática): “Eu comecei a usar porque era uma coisa inerente em provedores, como ainda é. Você entra pra um provedor e ganha um *e-mail*, simplesmente isso. Eu usava para me comunicar com pessoas que eu conheço e também para passar piadinhas e coisas do estilo...”

Para Maurício, o *e-mail* veio junto com o provedor e era utilizado basicamente para se comunicar com amigos em geral. Heloísa também ganhou uma conta de *e-mail* quando escolheu seu provedor de acesso. O motivo, no entanto, está ligado à entrada na faculdade:

Heloísa Navarro (26 anos, estudante de Psicologia): “Olha, eu... quando eu entrei pra faculdade, eu ganhei o computador e aí, um tempinho depois nós colocamos Internet. E o *e-mail* veio junto já tipo... com o [...] provedor. O *e-mail* já veio com o provedor, o provedor dava direito a uns dois *e-mails*, eu acho. Acho que era isso.”

A grande maioria dos entrevistados relatou ter procurado o *e-mail* para ter a sua disposição uma ferramenta de comunicação com os amigos. Este é o caso de Júlio Almeida, que além da diversão procurou aprender a mexer no programa:

Júlio Almeida (28 anos, superior incompleto, operador de microinformática): “Quando comecei [a usar o *e-mail*] era tudo novidade, aliás, era tudo na sacanagem (risos), pura diversão e ao mesmo tempo querendo aprender como se usava o programa.”

Giovanni Bocelli procurou o *e-mail* como forma de obter e trocar informações de seu interesse:

Giovanni Bocelli (25 anos, estudante de Direito): “É porque tipo nas páginas, por exemplo, você entra numa página de [...] carros antigos, [...] porque é uma coisa que eu gosto muito de ver. Aí tipo, você quer pedir uma informação sobre um determinado carro [ou] peça, onde arruma e tal, [...] a página não te dá um acesso pra você falar isso, ela te dá o acesso do *e-mail* [...] que tá lá. É... ‘fale conosco’, aí tu vai lá, clica no *e-mail* [...] e automaticamente você entra no seu *e-mail*, aí você escreve o que você quer falar com eles e envia pra eles, aí eles te retornam, né?”

Assim como Giovanni, Ricardo também buscou a ferramenta como forma de trocar informações. Para Ricardo, entretanto, a vantagem era economizar ao falar com pessoas de outros países:

Ricardo Antunes (26 anos, estudante de Informática): “É porque eu ficava às vezes procurando coisas na Internet, e tinha sempre aquela coisa tipo ‘entrar em contato’ e aí [...] a única maneira de eu poder falar com as pessoas, às vezes eu tinha que procurar alguma coisa que não era nem no Brasil, então eu tinha que mandar um *e-mail* para não ter que ficar gastando telefone para ligar para outros países.”

Para Joana, a vantagem do *e-mail* também está em permitir uma comunicação mais barata com pessoas distantes, ela relata o motivo para abrir sua primeira conta de *e-mail*:

Joana Barbosa (31 anos, ensino médio, empresária de bandas): “Foi um modo mais fácil e até mais barato de você ter contato, por que o telefone geralmente é caro! É difícil de você se manter em contato com gente fora do estado e até de outros países [...] por telefone sai muito caro, pois o interurbano é caro, né! Então, daí o *e-mail* é bem mais fácil. Abre, você... escreve... você muda ali, você passa todos os detalhes que você precisa, e a outra pessoa também [passa] pra gente.”

Já Rafael Medeiros travou seu primeiro contato com a ferramenta na época de sua graduação em Física.

Rafael Medeiros (31 anos, físico e músico): “Eu comecei usando *e-mail*. [Na faculdade?] Isso, na faculdade! Era Unix, texto puro, só pra *e-mail*. Depois, no ano seguinte é que entrou a *Web* [...] no começo não tinha muita utilidade, era uma coisa a mais assim, mas, rapidamente você descobre o uso do *e-mail*, né. Se você não tem *e-mail* você nem cogita se corresponder com ninguém a não ser que seja muito necessário. Depois que eu tive acesso a *e-mail*, eu comecei a usar mais.”

E Rafael aproveitou realmente o potencial do *e-mail*. Alguns anos depois, ele usou o dispositivo para se comunicar com seu orientador de mestrado e dar conclusão à sua dissertação:

“Eu terminei a minha tese de mestrado por *e-mail* porque meu orientador tava fora. Todo dia, eu mandava o que eu tinha digitado e ele mandava as correções e assim, eu fechei a tese por *e-mail*. Ele chegou só pra defesa.”

Rafael nos conta um pouco mais de sua experiência e o que achou dela:

“... não tem mistério, a tese já tava encaminhada. Eu tinha só que redigir o resultado final. E, justamente, nesses dois últimos meses que eu tinha que redigir, ele viajou. Meu orientador tinha viajado e aí a gente combinou que eu ia mandar... ele tinha um *e-mail* lá onde ele viajou e a gente combinou que eu mandava... ele mandava dia sim, dia não ou todo dia. Eu mandava a atualização e ele mandava correções e foi bem rápido até. Não vi muita diferença [entre o *e-mail* e o contato pessoal]. Eu até prefiro, porque eu fiquei trabalhando em casa nessa época.”

Para Fernando Galiotto o uso do *e-mail* está mais ligado ao trabalho. Ele já possuía uma conta pessoal, mas, foi só com o trabalho que adquiriu o hábito de utilizar o *e-mail* para se corresponder com outras pessoas:

Fernando Galiotto (25 anos, estudante de Administração, assistente de atendimento ao cliente): “É, é assim, inevitável. É inevitável. É confirmação de informações, solicitação de informações, é... solicitação de serviços. Tudo é feito à base de *e-mail*, é inevitável. Principalmente, a gente que trabalha com fuso horários, ou seja, às vezes eu tô trabalhando aqui no Brasil, mas dependo de informações lá da África do Sul onde o fuso horário é diferente. Então, às vezes a hora que eu tô trabalhando aqui, o cara lá do outro lado tá dormindo então, toda a informação é solicitada por *e-mail*, que aí, é uma coisa que todo mundo vai acessar e evolui o trabalho assim. Enquanto um para, o outro continua. [você começou a usar *e-mail* por causa do trabalho?] Não, eu já tinha um *e-mail* pessoal antes, mas [...] meu *e-mail* foi mais por causa do trabalho, com certeza.”

O primeiro contato com o *e-mail* se deu por variados motivos, no entanto, o caminho evolutivo do uso é similar na vida dos entrevistados

4.6.2.2 Mudanças no uso com o passar do tempo

Com exceção de três entrevistados, todos os demais fizeram referência à novidade que o *e-mail* representava na época em que estes começaram a usá-lo. Além disso, relataram uma mudança gradual no uso da ferramenta que, a princípio, era vista mais como uma espécie de brincadeira e, aos poucos, foi ganhando contornos de seriedade. Ricardo Antunes diz como via o *e-mail* quando começou a usá-lo:

Ricardo Antunes (26 anos, estudante de Informática): “Pô, era maneiro, cara! A gente falava com gente que nunca iria ter contato se não fosse por isso, nunca iria conhecer se não fosse por isso, era novidade! Também foi na época que a Internet tava lançando no país né, então, era tudo uma desculpa para usar o *e-mail*, para falar com as pessoas. Às vezes, não tinha nada para falar só mandava um *e-mail* perguntando alguma coisa estúpida que você já sabia a resposta, mas só para alguém te mandar de volta (risos).”

Fernando Galiotto explicita bem a transição que seu uso do *e-mail* sofreu desde o começo até os dias de hoje, seu discurso reforça a tese de que o contato com uma nova tecnologia é mais motivado pela descoberta e novidade⁶¹. Entretanto, depois de se acostumar com a ferramenta, ela parece adquirir um caráter mais útil e prático. A visão de Fernando a respeito do *e-mail* mudou quando ele começou a trabalhar com o programa:

Fernando Galiotto (25 anos, estudante de Administração, assistente de atendimento ao cliente): “Era, meio que novidade [no início]. Eu usava pouco, assim, bem esporádico, entendeu? E, pra coisas que assim num [...] anteriormente

⁶¹ Para maior aprofundamento ver Nicolaci-da-Costa (1998).

não tinham tanta importância, era uma brincadeira, uma piada que mandavam pra um amigo ou uma imagem que eu pedia pra alguém pegar na Internet e mandar pra mim por *e-mail*, ou assunto de festa, mais ou menos isso. Mas com o tempo, não só esses assuntos, mas com o trabalho tudo ficou sendo mais fácil através do *e-mail* mesmo, do correio eletrônico.”

Cláudio Costa relata que além de ganhar seriedade ao longo do tempo de uso, o *e-mail* lhe permitiu criar um estilo próprio de linguagem:

Cláudio Costa (29 anos, estudante de Administração, prestador de serviços): “Ah, no começo você escrevia assim [...] é uma novidade, mas depois de um tempo você vai passando quase que incorporar a sua linguagem. Como se você estivesse falando porque é tão rápida a resposta que é como se você estivesse falando. No começo você usa o *e-mail* como se fosse até datilografando, tudo formal, mas com o tempo vira até conversa mesmo, é conversa praticamente.”⁶²”

Joana Barbosa tem uma história interessante sobre seu uso do *e-mail*:

Joana Barbosa (31 anos, ensino médio, empresária de bandas): “Quem usava era o meu ex-marido porque no trabalho dele tinha Internet de graça. Eu escrevia pra ele, ele passava o *e-mail* pra pessoa, né? Passava e a pessoa passava de novo né, respondia. Ele imprimia, me dava, eu escrevia de novo e mandava pra ele. Agora não, de uns dois anos pra cá eu mesma faço e eu tô resolvendo tudo. [porque você não tentou antes?] Ah, porque... ah, tinha quem fizesse pra mim (risos).”

Já para outros entrevistados o uso feito do *e-mail* não se modificou no decorrer dos anos. Este é o caso de Heloísa Navarro e Walter Peixoto:

Heloísa Navarro (26 anos, estudante de Psicologia): “Ah, assim... no começo eu não tinha muita gente que mandasse mensagem, né. Mas aí, depois eu dei o endereço pra alguns amigos da faculdade, até pra marcar trabalho, sabe? Fazer o trabalho e tal, tipo mandar pro fulano ‘olha, eu escrevi isso aqui pro trabalho tal, que que você acha?’, e aí mandava de volta ‘ah, tá legal, não tá...’ ou então, ‘ah tá, mas eu escrevi isso aqui também’ e mandava... Era mais pra isso mesmo, como é até hoje.”

Walter Peixoto também não vê muita diferença no uso que fazia do *e-mail* antes e no que faz atualmente. Entretanto, a ferramenta ficou mais voltada para o trabalho:

Walter Peixoto (26 anos, ensino médio, músico): “Sempre foi tal como é hoje, entendeu? Geralmente, pra ter contato com as pessoas que não eram do Rio, eram de outros estados, que eu tinha que conversar ou conhecia. E muita gente que mandava um *e-mail* bobo, assim de brincadeira, aqui do Rio, amigo que falava sempre, mas sempre manda um *e-mail* assim e sempre foi mais pra isso. Aí, depois, quando eu comecei a usar realmente o computador sério aí, eu comecei a

⁶² Para o leitor interessado em se aprofundar no tema do caráter de oralidade da escrita digital ver Zaremba (2001).

ter um *e-mail* pra brincadeira, assim... pros meus amigos e outro mais pra trabalho da banda.”

Apesar das declarações de Heloísa e Walter, os demais entrevistados, em sua maioria, informaram que o uso feito do *e-mail* por eles foi se modificando ao longo do tempo. Além disso, é possível perceber a contradição no discurso de Walter que afirma que depois que “começou a usar o computador a sério”, sentiu a necessidade de separar o *e-mail* pessoal do *e-mail* de trabalho. Em geral, o que, a princípio, era uma novidade com a qual tiveram contato por curiosidade tornou-se posteriormente uma ferramenta utilizada cotidianamente. Para investigar mais a fundo o que mudou no uso do *e-mail*, perguntei aos meus entrevistados para que utilizam o programa atualmente.

4.6.2.3

Para que usam o e-mail atualmente

Os sujeitos entrevistados utilizam o correio eletrônico para o trabalho, para o contato com amigos, para a troca de informações entre outras coisas. Anderson Silveira atualmente utiliza o *e-mail* para o trabalho embora, anteriormente o dispositivo fosse utilizado para conversar com amigos na Internet:

Anderson Silveira (25 anos, ensino médio, programador): “Era simples, eu achei eficiente e passei a usar bastante. Ao contrário de antes, hoje o *e-mail* é basicamente um meio de comunicação profissional. Nas relações pessoais pela Internet dou preferência aos *instant messengers*⁶³.”

Assim como Anderson, Júlio também utiliza o *e-mail* para o trabalho na maior parte do tempo. Entretanto, Júlio não dispensa o contato com os amigos através da ferramenta:

Júlio Almeida (28 anos, superior incompleto, operador de microinformática): “Hoje em dia, é mais profissional. Mas mesmo assim não deixo de ter um *e-mail* pessoal para me comunicar com meus amigos, trocar informações e ‘zoar’ como sempre gostei!”

Joana Barbosa afirma que o uso que faz atualmente é exatamente o mesmo de antes, exceto por ser ela própria quem escreve seus *e-mails* agora:

Joana Barbosa (31 anos, ensino médio, empresária de bandas): “Continua pra mesma coisa. Sendo que antes, até por ter essa facilidade de eu só escrever, e ter

⁶³ Programas virtuais que permitem a comunicação síncrona ou instantânea, como o ICQ e o IRC.

uma pessoa pra enviar pra mim, aí eu conversava bastante com gente de outro lugar e tal, eu trocava mais idéia assim com o pessoal. Hoje em dia, não! Hoje em dia, eu já uso mesmo só pro trabalho, só pro trabalho. [Mas você se comunica com amigos por *e-mail*?] Alguns só. Às vezes falo e tudo mas aí, geralmente, quando tem uma coisa ‘mais negócio’ pra fazer eu vou respondendo primeiro. Aí, os amigos acabam ficando por último (risos).”

Além disso, Joana utiliza a comunicação escrita por *e-mail* para evitar problemas posteriores por falta de entendimento. Ela utiliza as mensagens que troca durante as negociações como um comprovante do que foi discutido e acertado:

“Eu recebo muito assim, às vezes, eu mando uma mensagem, a pessoa corta os pedaços e aí nas partes das perguntas colocam embaixo e vão respondendo. Só que eles respondem ali, aquela ‘partezinha’ só, eles não lêem o restante todo. Ou então, lê assim a parte mais importante e aí quando você manda uma outra pergunta, a própria pessoa não lembra do que ela escreveu. Aí, eu geralmente guardo. Aí, depois que toda a negociação for feita eu imprimo tudo, eu guardo tudo pra comprovar à pessoa aquilo que a gente conversou pela Internet. Fora os telefonemas... Então... mas tem gente que não, que não lê. Eles lêem assim, a parte mais importante, não entendem também, acontece... nossa como acontece... muito.”

Luiz Carlos faz do *e-mail* uma forma de divulgar seu trabalho com a banda em que toca:

Luiz Carlos Ferreira (28 anos, advogado e músico): “É pra [...] assim, meio de divulgação da minha banda, meio de poder falar com as pessoas que eu tô é... que eu negocio material da banda, pessoas que tem acompanhado a banda. Então, eu tenho usado o *e-mail* pra poder me corresponder mais com essas pessoas que têm... uma certa distância de mim, entendeu? Tenho usado especificamente pra isso. E falo também com amigos.”

Além dos fins profissionais, para trabalho diário, alguns entrevistados informam utilizar o *e-mail* para fins acadêmicos e ao mesmo tempo para falar com amigos em geral. Este é o caso de:

Heloísa Navarro (26 anos, estudante de Psicologia): “É a mesma coisa de antes, uso pra faculdade. E também uso pra falar com alguns amigos que eu dei o endereço e amigos do ICQ às vezes também... Ah, e também assim, pra me inscrever pra um estágio tipo, na Internet, sempre pedem um *e-mail* e tal e aí também uso pra isso, pra esperar alguma resposta, coisas assim...”

De uma maneira similar à Heloísa Navarro, Fernando Galiotto também utiliza o *e-mail* para a faculdade. Fernando, no entanto, utiliza a sua conta pessoal para este fim:

Fernando Galiotto (25 anos, estudante de Administração, assistente de atendimento ao cliente): “Eu uso a minha conta pessoal, hoje em dia, principalmente pros meus contatos de trabalho com a faculdade. Que a gente, o *e-mail* pessoal, a gente na faculdade criou um grupo, entendeu? Que todas as informações que a gente recebe, que é enviada ‘praquele’ grupo, todo mundo recebe...”

A partir destes resultados, cabe perguntar o que o *e-mail* mudou na vida dessas pessoas, que hábitos se criaram e quais são as sensações experimentadas no uso desse programa. Estes são os principais tópicos do próximo bloco.

4.6.3

O dia-a-dia no uso do correio eletrônico

Coloco a seguir alguns dos resultados mais relevantes para investigar as influências geradas pelo uso do *e-mail* na vida dos sujeitos entrevistados. A partir dessas considerações será mais fácil descobrir como estes usuários vêm experimentando o aumento cada vez mais abundante de interações a que são submetidos.

4.6.3.1

As expectativas geradas pelo uso

Achei interessante colocar este tópico porque, mesmo não sendo este o objetivo da pesquisa, o discurso dos entrevistados revelou que há uma certa expectativa em receber mensagens todos os dias. Em geral, receber uma mensagem de um amigo ou conhecido, mesmo que seu conteúdo seja sem muita importância, é algo prazeroso para os usuários, é sinônimo de que alguém se preocupa com eles. Como no trecho abaixo:

Fernando (25 anos, estudante de Administração, assistente de atendimento ao cliente): “Olha, é... gostar de receber [*e-mail*], acho que todo mundo gosta, né? Primeiro, que você tá vendo que você tá sendo lembrado por alguém, nem que seja pra falar alguma coisa pra você que de repente não tenha nem muito valor mas, você tá vendo, tá tendo alguém pra mandar alguma coisa pra você e que depois que você acostuma, né? Depois que a Internet se tornou um mal necessário pra você, você fica até meio assim, quando você abre tua caixa de *e-mail* que você não vê nada: ‘poxa, caramba, ninguém lembrou de mim hoje, ninguém fez nada’, né? E gosto de mandar também, sabe? Às vezes tem informações, é ... notícias, certas coisas, até pra quem você gosta mesmo, você pega, manda uma palavra legal pra pessoa, às vezes, não é todo dia que você tá de

frente com a pessoa pra poder falar o que você quer, então você pega e manda, é legal.”

Essa sensação de bem querer e lembrança colocada por Fernando Galloto é similar para Joana Barbosa. Para ela, abrir a caixa do *e-mail* é um ato que vem sempre acompanhado de uma expectativa:

Joana Barbosa (31 anos, ensino médio, empresária de bandas): “... ah, é sempre legal receber alguma coisa, é sinal que alguém lembrou de você [...] fico até *chateada* quando abro [o *e-mail*] e não tem nada ...”

Giovanni Bocelli também menciona a expectativa gerada pela recepção de novas mensagens ao falar sobre seu uso do *e-mail*:

Giovanni Bocelli (25 anos, estudante de Direito): “Tipo, eu peço informações sobre algumas coisas e tal e recebo pelo meu *e-mail*, né? Informações de carros antigos, [...] pra esperar respostas de currículos que eu envio pras empresas, enfim [...] eu fico nessa expectativa, receber um arquivo ou outro de um colega meu que sempre me manda, que acha interessante mandar, enfim.”

Talvez por conta dessa mesma expectativa em receber lembranças de amigos um dos primeiros hábitos citados é justamente o de checar o *e-mail* todos os dias.

4.6.3.2 Hábitos criados

A checagem diária das contas de *e-mail* se dá por variados motivos que podem ser profissionais, pessoais ou até mesmo para o entretenimento. Além disso, pelo menos 11 dos entrevistados acabam checando a caixa de *e-mail* mais de uma vez por dia:

Anderson Silveira (25 anos, ensino médio, programador): “No meu horário de trabalho meus *e-mails* são verificados há cada quinze minutos. Faço isso pra sempre responder rápido *e-mails* profissionais.”

Assim como Anderson, Júlio Almeida também checa seu *e-mail* várias vezes ao dia quando está no trabalho:

Júlio Almeida (28 anos, superior incompleto, operador de microinformática): “No trabalho sou obrigado a configurar o programa de *e-mail* para baixar *e-mails* de um em um minuto. Em casa, baixo no máximo duas vezes por dia.”

Mas a expectativa gerada pelo *e-mail* não está somente relacionada ao trabalho. Muitos entrevistados têm a preocupação de checar suas contas pessoais mais de uma vez por dia por vários motivos:

Fernando Galiotto (25 anos, estudante de Administração, assistente de atendimento ao cliente): “Em média o meu *e-mail* pessoal eu checo umas três vezes por dia. [Por quê?] Porque, é aquilo que eu te falei, entendeu? Não tem uma hora certa ou uma coisa certa pra você receber então, durante o dia eu posso receber mensagem dali, daqui e daqui. Então, sempre checo de manhã, depois do almoço e antes de sair pra faculdade, eu sempre dou uma olhadinha.”

Assim como Fernando, Maurício Barros também sempre espera por alguma nova mensagem e se preocupa em verificar regularmente sua caixa postal:

Maurício Barros (27 anos, estudante de Informática): “Vejo [o *e-mail*] umas quatro vezes por dia. [Por quê?] Sempre tem alguma coisinha nova.”

Luiz Carlos também fica na expectativa de receber mais alguma mensagem durante o dia:

Luiz Carlos Ferreira (28 anos, advogado e músico): “Em média, umas duas vezes por dia eu tô checando o meu *e-mail*. É porque eu tô sempre recebendo atualidades né, então eu sempre dou uma olhada para o que tem chegado no meu *e-mail* para depois responder à mão mesmo, planejar o que eu vou dizer. Mas eu vejo umas duas vezes por dia para poder sempre estar atualizado.”

No entanto, não são todos os usuários que mantêm o hábito de checar várias vezes a caixa de *e-mail*. Isto acontece algumas vezes por motivos financeiros, como é o caso de Walter Peixoto:

Walter Peixoto (26 anos, ensino médio, músico): “É, eu é... como eu uso a linha de telefone, eu só vejo meia noite, porque sai mais barato. Aí, eu checo uma vez e depois não vejo de novo.”

Já Heloísa não checa a caixa de *e-mail* várias vezes ao dia, a menos que esteja esperando por alguma mensagem importante:

Heloísa Navarro (26 anos, estudante de Psicologia): “Ah, acho que é só uma vez, geralmente, é uma vez só por dia. Só se eu realmente estiver ansiosa pra receber alguma coisa, ou alguma resposta, de estágio, por exemplo. Aí, eu entro mais vezes. Mas, só assim mesmo.”

Alexandre Barreto é um caso diferente dos demais entrevistados. Ele afirma que só consolidou o hábito de checar o *e-mail* todos os dias, e algumas

vezes mais de uma vez por dia, por conta das piadas que são enviadas pelos amigos através do correio eletrônico:

Alexandre Barreto (26 anos, ensino médio, gerente da área técnica de informática): “... eu ficava às vezes assim, sem verificar *e-mail* por muito tempo, né. Engraçado, esse negócio de *e-mail* começou a ficar mais é... o que firmou assim o *e-mail*, o endereço eletrônico, foi justamente essa coisa de piadinha de você ficar trocando piada e tal. Aí, você acaba vendo, né? Verificando *e-mail* todo dia com mais frequência... vai multiplicando os contatos. Aí, nego manda piada e você fica naquela: ‘Pô será que tem alguma coisa hoje’. Acabou virando rotina por causa disso, coisa de humor.”

Alexandre acredita que o envio de piadas, tão comum no correio eletrônico, é o grande responsável pela checagem diária de caixas de *e-mail*, não apenas no seu próprio caso mas também no de alguns conhecidos:

“Olha, no caso geral porque eu vejo muita gente que fica, quase todo mundo recebe piada por *e-mail*, quase todo mundo. É desde o velho até criança. Eu trabalho muito com computador de cliente e eu vejo na máquina dos caras todo mundo tem piada [...] tem sempre uma coisa assim, de humor, do mais velho ao mais novo todo mundo tem uma piadinha. Então, isso aí consagra, consolida a rotina. Eu acho que é fundamental isso!”

Um dos outros hábitos que parecem estar em crescimento é o de possuir diferentes contas de *e-mail*. Com exceção de apenas dois entrevistados, todos os demais informaram possuir pelo menos duas contas de *e-mail* distintas. Os motivos são os mais variados. Giovanni Bocelli, por exemplo, possui cinco contas diferentes, uma do provedor e outras quatro para poder participar de um jogo *online*:

Giovanni Bocelli (25 anos, estudante de Direito): “Eu tenho cinco contas de *e-mail* diferentes. Eu tenho a minha matriz que é a do meu provedor e tenho outras quatro por causa do jogo... que eu sou viciado (risos). [Por quê?] Pra você abrir uma conta no jogo você precisa de um *e-mail*. Aí você manda o *e-mail* pra eles, aí eles te dão uma conta e uma senha né, pra você poder entrar no jogo. Só que... cada conta só pode ficar em um *e-mail*, você não pode ter várias contas num único *e-mail* então, eu jogo com cinco personagens, cinco bonequinhos ao mesmo tempo saca, então tipo, eu criei uma conta pra cada bonequinho[...] tive que abrir uma pra cada um (risos), pra você ver como que eu sou viciado nesse jogo (risos).”

Giovanni, no entanto, é uma exceção no que se refere à finalidade de suas contas. A divisão das contas de *e-mail* dos demais entrevistados geralmente é feita separando o trabalho de assuntos pessoais, como é o caso de Anderson Silveira:

Anderson Silveira (25 anos, ensino médio, programador): “... eu tenho uma conta do trabalho e três pessoais, que verifico diariamente. Uma delas eu uso para cadastros e também para trabalhos pessoais (free lances e tal). A outra é para receber arquivos, porque comporta uma grande quantidade de dados na caixa postal mas tem um servidor pouco estável. A terceira é a que eu uso para me comunicar com os amigos e seleciono bem para quem passo o endereço. [Por quê?] Seleciono para não receber propaganda. Nas outras, não! Às vezes, quando estou querendo pegar apenas meus *e-mails* pessoais por estar esperando algo e tal, eu verifico só essa conta 'selecionada', sei que lá só terão *e-mails* do meu real interesse”.

Fernando Galiotto faz uma divisão similar. Fernando trabalha com atendimento a clientes via *e-mail* e por conta disso, possui uma conta de *e-mail* no trabalho. A conta pessoal de Fernando, vale lembrar, não é utilizada somente para fins de diversão, comporta também os assuntos da faculdade:

Fernando Galiotto (25 anos, estudante de Administração, assistente de atendimento ao cliente): “... eu tenho um *e-mail* pessoal meu e tenho um *e-mail* que é o *e-mail* da empresa, entendeu? [Por quê?] Porque, certas coisas, por serem uma questão profissional, eu não posso ceder a minha conta pessoal por ‘tá’ se tratando de coisas que não são relacionadas ao meu trabalho. Então, eu achei mais viável ter essa conta separada. Uma pra coisas que são relacionadas aos meus assuntos pessoais e outra coisa relacionada só aos meus assuntos profissionais.”

Joana Barbosa também possui duas contas, uma exclusiva para uma das bandas com que trabalha e outra que é utilizada para as demais bandas, e também para seus contatos pessoais:

Joana Barbosa (31 anos, ensino médio, empresária de bandas): “Tenho duas. É uma particular, que assim... Uma, é de uma banda que eu trabalho. Então, eu tenho um *e-mail* dela, que eu faço tudo da banda ali, naquele ali. E tem o outro, que são pras outras bandas, outros tipos de trabalho, agendamento e bate-papo na Internet.”

Alguns entrevistados relataram ainda, possuir mais de uma conta por seus primeiros endereços terem apresentado problemas temporários, o que os levou a abrir mais de uma conta. Apesar disso, o uso é igual para ambas: uso pessoal. Creio ser mais interessante apresentar alguns usos não muito convencionais no que se refere à quantidade de contas de *e-mail*. Luiz Carlos Ferreira, tal como Anderson Silveira relatou acima, utiliza uma de suas contas como arquivo para documentos relacionados à sua banda:

Luiz Carlos Ferreira (28 anos, advogado e músico): “Tenho... um, dois... são três. Três. [Por quê?] É... um eu uso mais pessoal e dois eu uso exclusivamente pra banda. Sendo que um desses dois, eu uso pra guardar é... coisas como foto,

release, como logotipos ... E no outro, eu ... é... só pra responder, só pra responder as pessoas que eu tô lidando com a banda. Relacionado a termos com a banda.”

Já Diana Rezende, possui mais de uma conta para poder preservar sua intimidade, já que a primeira conta era dividida com sua filha. Além disso, a entrevistada abriu uma de suas contas exclusivamente para receber mensagens não desejadas de uma amiga, que de acordo com Diana, só serviam para entupir suas outras caixas postais:

Diana Rezende (47 anos, professora de Português): “Eu tenho, na verdade, uma, duas... eu tenho três caixas minhas. E a minha filha tem duas, porque ela tinha o que veio instalado no computador e agora ela criou outra, porque ela quer ter privacidade aí, eu não sei a senha. E as minhas caixas... é por causa disso. E pra eu poder também ter a minha privacidade. Eu tinha criado por que ela [a filha], às vezes, entrava em algumas e então eu criei uma que, inclusive, ela nem sabe que tem. Pra eu poder ter a minha privacidade também. E eu tenho uma amiga que enche muitas caixas, né (risos), que adora encher a caixa postal dos outros então, eu sou ‘obrigada’... eu botei uma caixa só pra ela (risos), pra ela encher à vontade. E eu consegui receber o *e-mail* de outras pessoas porque eu não conseguia receber de ninguém (risos). Só dela! Então, eu fiz isso quer dizer, foi essa ‘forção’ toda.”

Heloísa Navarro é outra entrevistada que demonstra preocupação com privacidade. Heloísa utiliza o programa de *Chat* ICQ para se comunicar com vários amigos e tem uma conta exclusiva para deixar exposta nos dados de identificação do usuário do programa:

Heloísa Navarro (26 anos, estudante de Psicologia): “É, uma é pra faculdade e também ‘praquele’ negócio de estágio. Outra, é só pra amigos e tal. E as outras, uma eu abri pra deixar no ICQ que eles pedem lá um endereço de *e-mail*, e a outra acho que é porque era um gratuito e eu quis experimentar, não sei, nem lembro. Eu acho até que nem existe mais essa conta. [Mas, tem uma só pro ICQ? Por que?] Ah, porque, fica lá na sua ‘info’⁶⁴ e todo mundo vê e aí, gente *chata* pode mandar *e-mail* ou vírus, sei lá o que, e eu não queria deixar as outras lá.”

Diana e Heloísa, no entanto, não são as únicas a possuírem contas para um fim não muito convencional. O problema do *spam*, citado por todos os entrevistados, levou alguns deles a abrir uma conta separada somente para receber este tipo de mensagem. Esse é o caso de Rafael Medeiros. Rafael possui uma conta que ele chama de genérica, e é utilizada quando não quer fornecer seus outros endereços em algum *site*:

⁶⁴ A “info” a que Heloísa se refere é o módulo de informação sobre os usuários e seus interesses que o ICQ disponibiliza para facilitar o contato entre as pessoas.

Rafael Medeiros (31 anos, físico e músico): “Eu tenho duas pra banda. Tenho duas pra Física. São as principais que eu uso. Eu tenho uma genérica pra *spam*, pra qualquer coisa que eu não queira dar o meu *e-mail* eu uso, sempre eu uso essa conta. Os meus amigos mesmo são relacionados a trabalho. Então eu tenho amigos da Física que escrevem pra mim pras contas da Física. E os amigos em geral, escrevem pras contas da banda.”

De uma forma geral, esses entrevistados possuem mais de uma conta de *e-mail*. Seja por que motivo for a facilidade fornecida pelos provedores gratuitos em abrir uma nova conta parece estar sendo bem aproveitada por estes usuários. Existem, entretanto, pessoas que não sentem necessidade de possuir mais de uma conta. Este é o caso de Alexandre Barreto e Cláudio Costa, que utilizam uma conta única tanto para o trabalho quanto para as mensagens pessoais:

Alexandre Barreto (26 anos, ensino médio, gerente da área técnica de informática): “Hoje em dia eu tenho uma conta só, que é provisória que eu quero ter uma mais fixa, mas é sempre uma conta só, nunca cinco seis contas diferentes, uma só.”

Cláudio também só utiliza uma conta, entretanto, assim como Alexandre, não vê muitos problemas nisso:

Cláudio Costa (29 anos, estudante de Administração, prestador de serviços): “Uma só!... e eu não tenho máquina em casa, tenho máquina só no trabalho, então praticamente meu universo tá ali.”

Tendo uma ou mais contas, uma coisa é certa: todos os entrevistados estão inseridos neste novo espaço de comunicação humana. Dessa forma, estão sujeitos a travar todos os tipos possíveis de interação que este ambiente oferece. Achei interessante demonstrar como meus sujeitos vêem e avaliam as diferentes esferas de interação com as quais convivem.

4.6.3.3

A importância das interações via e-mail

Sobre como avaliam e dividem a importância das mensagens que recebem, os entrevistados apresentam opiniões diversas. Alguns deles informam dar mais importância a mensagens pessoais ou mensagens de amigos. No entanto, a grande maioria acredita que as mensagens de trabalho têm mais relevância sobre as demais. No primeiro caso estão sujeitos como:

Giovanni Bocelli (25 anos, estudante de Direito): “Ah tipo, depende... eu acho [que] quase todas as mensagens que, por exemplo, eu recebo, pra mim são importantes porque tipo é coisa de emprego, de... tipo, algumas piadas que meus colegas mandam que é legal assim, umas paradas bem boladas e tal ... É tipo, as paradas que eu não acho interessante receber são pô, tipo aquelas paradas de *site* pornô que eu recebia que acabava com os meus *e-mails*. Porque tipo os caras não se contentam em mandar um *e-mail* falando sobre aquele ... eles te mandam vinte por dia assim. Aí lota tudo, você não tem controle, enfim tipo, uma perda de tempo, saca?”

Para Leonardo Barcelos e Ricardo Antunes essa divisão é mais simples:

Leonardo Barcelos (25 anos, estudante de Direito): “É [importante] coisa assim, pessoal. Alguém querendo falar comigo, uma mensagem pra mim. Sem ser uma mensagem que manda pro mundo inteiro. E normalmente, noventa por cento das vezes não tem muita coisa que me interessa!”

Ricardo é de opinião similar:

Ricardo Antunes (26 anos, estudante de Informática): “Ah, normalmente é uma resposta a algum *e-mail* que eu mandei para alguém, se eu tô com dúvida em alguma coisa, eu pergunto para a pessoa ou então se eu quero falar com alguém e quero uma resposta... mensagem séria no caso eu qualifico como uma resposta a alguma coisa que eu perguntei. Se não for isso, para mim é besteira.”

Luiz Carlos Ferreira já é um pouco mais categórico:

Luiz Carlos Ferreira (28 anos, advogado e músico): “Olha, é... é simples. Como eu tava te falando, eu separo no seguinte critério né: tem aquelas mensagens é... comerciais, de anúncios (que eu sempre delete) e relacionado à minha pessoa e à banda. Aí, eu dou um... eu classifico como coisas que eu vou usar assim, então eu acho importante. Eu classifico dessa forma, entendeu? Duas formas: eu elimino as comerciais e só tenho dado atenção às coisas pessoais.”

Já Anderson Silveira e Heloísa Navarro consideram igualmente importantes as mensagens de amigos e as de trabalho:

Anderson Silveira (25 anos, ensino médio, programador): “Os pessoais e os profissionais são igualmente importantes e as propagandas são diretamente apagadas, eu nunca [as] vejo.”

Para Heloísa, a faculdade e os amigos têm igual importância:

Heloísa Navarro (26 anos, estudante de Psicologia): “Olha, importante... é... da faculdade quando tem algum trabalho, alguma coisa assim e, e dos meus amigos também perguntando alguma coisa ou marcando alguma coisa... Quando tem alguma festa, alguma coisa assim aí, às vezes me mandam por *e-mail*... ou pra marcar pra sair e tal. [E quais não são importantes?] Que não é importante é, é propaganda ou umas mensagens que não tem nada a ver, que não é pra você... daquelas mensagens que mandam pra todo mundo, sabe? Alguém que você nem conhece te manda e a pessoa nem te conhece e, sei lá, isso não é importante.”

No último grupo, estão aqueles entrevistados que consideram o trabalho mais importante. Vale ressaltar que os entrevistados dos dois exemplos destacados, também utilizam o *e-mail* majoritariamente para o trabalho.

Cláudio Costa (29 anos, estudante de Administração, prestador de serviços): “No meu caso, dessas pessoas, pelas pessoas, pelo título, já dá para selecionar, sendo que a gente abre todos os *e-mails* e vai lendo por alto, tipo uma, como se diz, eu faço uma leitura rápida de todos os *e-mails*, piadas zera, né.”

Já Joana tenta ser sincera e negociar seu escasso tempo e atenção para dar prioridade ao trabalho:

Joana Barbosa (31 anos, ensino médio, empresária de bandas): “Digamos assim, eu tô fechando um show, aí eu tô negociando com a pessoa... porque às vezes tem pouco tempo pra negociar uma coisa que é pra daqui a quatro dias assim e tal. Então esse assim, eu vou falando com a pessoa ‘Olha, no momento eu tô ajudando esse aqui que pra mim tá sendo mais importante, mas aí a gente vai se falando né, pra ver como é que a gente vai negociar isso tudo’ porque, eu não faço duas negociações, porque a gente até se enrola. E de amigo, geralmente é aquilo né: ‘Oi, como é que você tá? Tá tudo bem, num sei o que...’ Mas, eu sempre respondo. Falo: ‘ó, aqui tá beleza, só que eu tô na correria e depois eu escrevo mais, um beijo’... e pronto, sabe? Então, geralmente, é mais o lance de negócio, são as mais importantes.”

Neste bloco, foi possível perceber que o hábito freqüente de checar o *e-mail* todos os dias está associado, em grande parte, a uma expectativa gerada pela recepção de novas mensagens. Esta expectativa em receber novas mensagens está, algumas vezes associada ao trabalho ou a receber mensagens de amigos. Estas últimas são entendidas como um sinal de que alguém se lembra freqüentemente e gosta deles.

As piadas também apareceram como um tipo de mensagem agradável de ser recebida. Além disso, estão associadas ao fato de que um amigo ou conhecido lembrou destes usuários e, para Alexandre Barreto (26 anos, gerente de Informática), chegam a ser um dos fortes motivos que o levam a checar sua caixa postal diariamente.

De uma maneira geral, as mensagens que são diretamente endereçadas a eles são consideradas importantes, sendo estas relativas tanto a trabalho quanto a contatos pessoais. Existe ainda, uma preocupação em responder sempre às mensagens que são recebidas. Apesar disso, por conta de motivos como falta de

tempo, por exemplo, alguns usuários sentem necessidade em responder posteriormente às demandas para interagir.

Vale ressaltar ainda que os usuários possuem várias contas de *e-mail*, com exceção de dois entrevistados. Isso acontece, na maioria das vezes, para que possam separar *e-mails* pessoais dos relativos ao trabalho ou assuntos acadêmicos.

Com todos estes hábitos consolidados, creio ser válido investigar quais são as vantagens e aspectos positivos relacionados ao *e-mail*, na opinião destes entrevistados.

4.6.4

Vantagens e considerações positivas sobre o e-mail

O *e-mail* instaurou novos hábitos na vida dos sujeitos entrevistados. Entre eles, a rotina de manter-se em contato com amigos distantes ou, algumas vezes nem tanto. Os sujeitos apontaram como principais vantagens o fato de poderem se comunicar com pessoas de outros estados e países de uma forma rápida e mais econômica do que via telefone. Ressaltaram também a praticidade em usar o correio eletrônico ao invés de usar o correio tradicional.

4.6.4.1

A comunicação antes do e-mail

A maioria dos entrevistados afirma que, antes do *e-mail*, o contato com as pessoas era feito majoritariamente através do telefone ou de encontros pessoais. No entanto, uma boa parte dos entrevistados relatou já ter utilizado o correio tradicional para se comunicar com pessoas distantes. Entre os que não usam e nunca usaram o correio tradicional encontra-se Giovanni Bocelli:

Giovanni Bocelli (25 anos, estudante de Direito): “Ah, não. Nunca usei o correio. [Nunca?] Nunca usei o correio, nunca tive esse hábito de fazer carta, entendeu? [Por que?] Num gosto assim... sei lá. Num sei, num gosto, eu tenho preguiça, enfim (risos). Acho *chato*.”

Walter Peixoto considera o correio tradicional obsoleto e problemático:

Walter Peixoto (26 anos, ensino médio, músico) : “Não me comunicava [antes do *e-mail*]. Senão, não tinha condições de ficar ligando direto pra outro estado pra resolver essas coisas. [Já chegou a usar correio tradicional?] Não tenho saco. [Por que?] Pô, tem que pegar, pegar folha... escrever tudo bonitinho depois... pega dobra... bota no envelope... bota o endereço... vai até o correio... bota... paga... ah, não... muito ruim. Chega, demora três dias pra chegar aí, o cara ainda vai, vai

receber (isso se não extraviar) aí, vai me ligar ou então vai ler e ter que ter saco pra escrever e pra me mandar de novo... não dá! É tempo que não dá pra resolver as coisas.”

Alguns dos entrevistados, no entanto, já travaram contato com o correio tradicional e dão sua avaliação:

Heloísa Navarro (26 anos, estudante de Psicologia): “Pra escrever? Hum, já usei quando eu era pequena, mais nova, me correspondia com uma prima que morava meio longe mas depois de um tempo nem, nem continuamos porque... ah, porque aí, ela comprou telefone e tal e, telefone é mais rápido e você não tem o trabalho de escrever uma cartinha, bonitinha e enviar e pagar. Nesse ponto, o *e-mail* é melhor ainda porque você fala com pessoas de longe sem ter que pagar ligação e enviar carta e tal.”

Heloísa não teve muito entrosamento com o correio tradicional, ao contrário de Fernando que mantinha o hábito de escrever cartas regularmente:

Fernando Galiotto (25 anos, estudante de Administração, assistente de atendimento ao cliente): “Eu usava telefone e carta principalmente. [Usava o correio tradicional?] Bastante. Era bem diferente do que é agora, né. Eu tinha o trabalho, perdia assim horas escrevendo cartas para as pessoas que eu queria, tenho parentes fora do país, fora do estado, amigos fora do estado, entendeu? Então, era assim [...] telefone é uma coisa também que é caro dependendo também para onde você vai ligar, quanto tempo você vai ficar conversando com a pessoa, regulando tempo [...] Então, às vezes até mesmo na carta [...] tem gente que usa como terapia e fica escrevendo e escrevendo pra pessoa e quando eu via... já tava aí com cartas para várias pessoas. Mas hoje, com a tecnologia as coisas ficaram mais viáveis utilizando *e-mail*, e hoje em dia *e-mail* é uma coisa que todo o mundo tem, querendo ou não. Você não precisa ter um computador para ter uma conta eletrônica, né, um endereço eletrônico para você. Você pode criar um grátis, você sabe que tem *e-mail* grátis por aí, e quando você puder ter um computador com um amigo ou quem seja, acessa e lê seus *e-mails*, é mais prático que a carta manuscrita.”

Cláudio é outro usuário da Internet que também mantinha o hábito de escrever e se comunicar pelo correio tradicional. Diferente de Fernando, para quem a economia parece ser a maior vantagem do correio eletrônico, Cláudio acredita que é a informalidade do *e-mail* que faz a ferramenta tão vantajosa:

Cláudio Costa (29 anos, estudante de Administração, prestador de serviço): “As mais distantes, era por carta, né? [E que diferença você vê entre o *e-mail* e a carta?] Pô, o *e-mail*, duas linhas já, já tá bom. A carta não, você tem que escrever certinho, entendeu? Até erro de português, na carta você tem que acertar tudo... e aí, tem que ir no correio. Tem todo um, digamos assim, um ritual pra escrever uma carta. Agora, *e-mail* não, você entrou ali, passou um *e-mail*, escreve e tal... não tem muito problema.”

Luiz Carlos é uma surpresa! Ele ainda mantém o hábito de se comunicar com seus fãs através do correio tradicional. Mas, acha que o *e-mail* lhe oferece mais liberdade de escrever:

Luiz Carlos Ferreira (28 anos, advogado e músico): “Já usei correio. Eu também faço carta também. Mando carta também. [Que diferença você vê entre carta e *e-mail*?] Entre carta ou *e-mail*? O *e-mail* eu posso, é... eu tenho, eu fico um pouco mais livre pra poder criar e dizer algumas outras coisas e a carta é uma coisa muito mais limitada e padronizada. Então, eu acho o *e-mail* é... me dá uma posição melhor pra dizer o que eu quero. [Porque você acha a carta mais padronizada?] É ... primeiro pela, pela ... por ser num espaço assim limitado, que é uma folha, entendeu? Eu acho limitado porque é ... assim, eu acho mais difícil você chegar e mandar uma carta do que o *e-mail*. O *e-mail* você tem mais como criar, tem como dizer mais coisa, vai ter um tempo a mais. A carta você tem que pensar, tem que escrever, você tem que... entendeu?”

Pedi a Luiz Carlos para esclarecer um pouco mais a questão da diferença que ele vê entre o “tempo a mais” do *e-mail* a que fez referência. Sua resposta foi bem pessoal:

“É, porque olha só: hoje em dia, eu tenho tido mais tempo de ficar no computador do que tá é... elaborando uma carta pra mandar pra alguém. Eu tô muito mais assim, ativo no computador fazendo alguma coisa, vendo algum andamento de alguma coisa no trabalho e podendo ter muito mais condições de ver o *e-mail* do que eu parar de fazer as minhas coisas e redigir uma carta.”

Além do correio tradicional, um relato sobre o uso e as desvantagens do telefone também foi registrado. Joana diz que não tem paciência para utilizar o dispositivo:

Joana Barbosa (31 anos, ensino médio, empresária de bandas): “Ah, eu num gosto muito de telefone, às vezes eu não tenho muita paciência pra ficar no telefone. Aí a pessoa do outro lado também. Às vezes eu gosto de ficar conversando com alguém. Mas tem horas que não dá, eu num tenho saco. E a vantagem da Internet é isso! Quando você tem que fazer mesmo, faz a coisa ali. Telefone não, você é obrigado a atender uma pessoa que, às vezes, você não tá a fim de falar. [E o que você faz, quando você não tá a fim de falar com a pessoa?] Ah, geralmente, eu falo que vou sair, falo que tô tomando um banho, minha comida tá queimando ... Na Internet, eu olho, quando eu vejo que é uma pessoa não muito agradável, eu não respondo. Deixo lá, e passa uns três, quatro dias... aí eu vou, paro lá, aí vou responder.”

Com todos esses novos hábitos e experiências trazidos pelo uso do correio eletrônico, creio ser interessante apresentar algumas das mudanças que o contato freqüente com este dispositivo comunicacional trouxe para a vida desses usuários.

4.6.4.2 Mudanças trazidas para a vida pessoal dos entrevistados

Como demonstrando até aqui os entrevistados relatam que, de uma maneira ou de outra, o correio eletrônico fez surgir novos hábitos cotidianos, novas expectativas e também algumas preocupações. No geral, este novo dispositivo comunicacional trouxe uma série de mudanças para o uso que esses usuários fazem da Internet e do próprio correio eletrônico. No entanto, isto não é tudo! O correio eletrônico parece ter gerado também algumas transformações na vida pessoal dos usuários. Este é o caso, por exemplo, de Cláudio Costa, que afirma que o *e-mail* virou uma extensão do telefone:

Cláudio Costa (29 anos, estudante de Administração, prestador de serviço): “Ah, mudou a forma de escrever, mudou muito. Vira uma extensão do telefone, um bate-papo. Não tem mais formalidade. [Mas, você tem alguma preferência por um ou outro?] Dependendo da situação, é melhor o *e-mail*. [Por que?] Porque, se for pra tomar esporro, eu tomo o esporro depois (risos).”

Além da informalidade do *e-mail*, Cláudio relata uma sensação de maior proximidade com as pessoas através da ferramenta. O entrevistado acredita que o *e-mail* propicia uma proximidade e uma intimidade até maior do que o telefone comum:

“Pra mim, ao mesmo tempo que ficou próximo, por exemplo, você troca dez *e-mails* com a mesma pessoa durante o dia em um espaço de tempo curto, você acaba criando uma certa intimidade. Como eu digo, o *e-mail* dá uma sensação que a pessoa tá do outro lado, muito próximo de você porque você vai trocando *e-mail* toda hora e acaba até dentro do próprio trabalho, você acaba saindo daquela rotina do trabalho, você começa a perguntar como a pessoa tá, se a pessoa tá doente, não sei o que... Aí, cria uma certa intimidade. Eu acho que isso é o fundamental assim, o que mudou realmente. É, eu acho que às vezes nem por telefone você tem tanta intimidade. Eu acho que por *e-mail* você chega a ter um pouquinho mais de intimidade. Telefone, eu não gosto muito!”

Cláudio Costa acha ainda que, diferente dos *chats* e do telefone, no *e-mail* é mais difícil se enganar com as pessoas com as quais se convive. Ele explica:

“Pelo volume de mensagens e até pelo modo como a pessoa escreve. Se a pessoa é... por exemplo, num *site* de bate-papo talvez seja mais difícil você saber se a pessoa tá sendo honesta ou não. Porque é uma sala de bate-papo, tem mais pessoas, tem perfis diferentes. Mas no meu dia-a-dia de trabalho, como eu convivo com as mesmas pessoas no Brasil todo e fora, você já vai vendo que as pessoas mantêm aquela mesma personalidade escrevendo. Até porque, por exemplo, se você passar um *e-mail* com o meu endereço pra outra pessoa, ela provavelmente vai saber que não fui eu que escrevi porque vai pensar ‘outra

peessoa tá usando o *e-mail* dele’. Você... é uma forma de... você até colocar um pouquinho de você no próprio *e-mail*, o *e-mail* passou a ser a tua identidade⁶⁵. Porque por *e-mail* você fica pensando ‘ah, só pode ser ela mesma’, você acaba criando esse vínculo e por telefone não é, por telefone eu já acho meio falso. É porque... às vezes você atende uma ligação de uma pessoa *chata* e você deixa a pessoa falando... e só fala ‘ah tá, sim tá...’ [E no *e-mail*?] Você pode deletar, pode falar que não recebeu o *e-mail* também. Não recebi, a caixa tá cheia...”

Luiz Carlos também fala da sensação de proximidade oferecida pelo correio eletrônico. Além dos assuntos profissionais, o entrevistado utiliza o *e-mail* para manter um contato constante com a família, que mora longe dele. Luiz Carlos também menciona a praticidade da ferramenta para resolver problemas cotidianos em geral:

Luiz Carlos Ferreira (28 anos, advogado e músico): “É... facilitou algumas coisas, tipo... eu posso hoje em dia é, é ... tem algumas pessoas da minha família que tem acesso ao *e-mail*, computador também, Internet ... e que pô, eu posso saber como minha mãe tá, é ... minha avó, se tá passando bem, se tá com algum problema. E como eu te falei, pra coisas relacionadas à banco, à fatura de cartão, de uma porção de coisa, entendeu? Então, nesse sentido, mudou e facilitou um pouco mais a minha vida, de não ter que procurar uma agência bancária, de não ter que ir no posto ou em algum lugar pra tirar segunda via de uma conta... Então, esse acesso ... o *e-mail* me ajudou dessa forma. Na vida pessoal foi dessa forma, entendeu?”

Assim como Luiz Carlos, Leonardo ressalta que o convívio com pessoas distantes tornou-se mais prático e até mais barato:

Leonardo Barcelos (25 anos, estudante de Direito): “Ah, é um tipo de comunicação mais rápida e mais barata. Principalmente, pra falar com pessoas de outros países, é mais barato que ficar ligando, mandando carta... é melhor mandar um *e-mail* que é rapidinho. A pessoa já responde, no dia seguinte você já tem a resposta.”

Tal como Leonardo, Walter também acha a ferramenta prática e econômica. Ele utiliza o *e-mail* como forma de manter contatos relativos ao seu trabalho:

Walter Peixoto (26 anos, ensino médio, músico): “Foi bom pra eu poder ter contato com outras pessoas de outros estados e não precisar ficar gastando interurbano. Posso resolver, diariamente, meus problemas com a gravadora, com show, sem precisar tá ligando. Posso resolver isso facilmente. Botar todas as questões escritas, a pessoa não pode falar que esqueceu, que não lembra porque tá tudo escrito. É mais fácil pra... digamos que o mais importante que eu tenha é, realmente, a questão do trabalho então, eu posso resolver tudo por *e-mail*.”

⁶⁵ Grifos meus.

Já Diana Rezende acredita que a grande inovação que o *e-mail* trouxe para a sua vida foi a de estabelecer uma comunicação escrita que ela sequer se lembrava como era ao certo:

Diana Rezende (47 anos, professora de Português): “Eu acho que a mudança que ele trouxe foi de uma comunicação escrita que eu já tinha até esquecido como era. [Você escrevia antes?] Não, não [...] por causa do telefone. O telefone tirou isso da gente, né? Você não escreve nada, você telefona. Aí, [com o *e-mail*] voltei a escrever. [Mas você já usou o correio comum?] Há muito tempo... mas, eu nunca fui muita chegada a isso não.”

Por fim, Heloísa vê o *e-mail* como uma forma menos incômoda de contatar as pessoas:

Heloísa Navarro (26 anos, estudante de Psicologia): “Hum, é... acho que, acho que eu me comunico mais facilmente com as pessoas assim, tipo ... sei lá o *e-mail* dá mais liberdade de você estar mandando porque, porque não vai atrapalhar a pessoa ... aquela pessoa que vai receber e, e o telefone já é mais *chato* porque, às vezes, a pessoa tá ocupada ou tá passando mal, ou sei lá, simplesmente não quer falar com ninguém e aí você liga e... e eu acho que incomoda. O *e-mail* não, o *e-mail* ela só vai ler na hora que quer e, e sei lá, eu acho que atrapalha menos.”

Apesar de todas as vantagens citadas pelos entrevistados, o *e-mail* também apresenta algumas desvantagens. Estas desvantagens são o tema do próximo bloco.

4.6.5 Desvantagens e considerações negativas

A principal desvantagem apontada foi a da utilização do programa de forma incômoda para os demais usuários, como acontece com correntes e mensagens de *spam*. Esses tipos de prática foram extremamente repudiadas pelos sujeitos entrevistados. Além disso, aqui começam a aparecer as primeiras alusões a um novo excesso: o excesso de mensagens recebidas diariamente.

A média de mensagens que os entrevistados informaram receber nas contas pessoais varia de cinco a 30 mensagens por dia, mais ou menos. Esse número só é superior a trinta mensagens em casos de entrevistados que trabalham atendendo a solicitações por *e-mail* como é o caso de Fernando Galiotto, que recebe em média 90 mensagens no trabalho e Cláudio Costa, que chega a receber 150 mensagens por dia em seu local de trabalho.

Cláudio Costa (29 anos, estudante de Administração, prestador de serviços): “Por dia? Costumo receber mais de cento e cinquenta mensagens por dia.”

A média de cinco a trinta mensagens por dia informada pelos demais entrevistados, leva em conta ainda a recepção de mensagens não solicitadas em suas caixas postais. Mais da metade dos usuários fez alusão ao problema do *spam* quando perguntados sobre a quantidade de mensagens recebidas diariamente:

Anderson Silveira (25 anos, ensino médio, programador): “Em média recebo diariamente umas dez mensagens, entre profissionais e pessoais, e umas outras dez de propaganda.”

Além de Anderson Silveira, outro entrevistado que parece lidar com o problema de mensagens não desejadas diariamente é Ricardo Antunes:

Ricardo Antunes (26 anos, estudante de Informática): “... tem dias que vem vinte. Umas duas devem ser mensagens sérias, umas três são coisas que alguém repassa e o resto é só besteira.”

Luiz Carlos Ferreira acredita que recebe muitas mensagens comerciais por ter cadastrado preferências em receber determinados tipos de informe em seu provedor:

Luiz Carlos Ferreira (28 anos, advogado e músico): “Por dia? Cinco, seis mensagens por dia. Além daqueles é ... o que *entope* também, muito o meu *e-mail* é aqueles ... Eu fiz, quando eu fiz a conta, abri a conta de *e-mail*, eu fiz preferência daquelas coisas de mandar mensagem comercial e tudo mais. Então, eu recebo *muito* daquilo. Aquilo também *ajuda a entupir* mas, eu recebo uma média de seis a sete assim, por dia.⁶⁶”

No discurso de Luiz Carlos é possível perceber uma alusão à excessiva quantidade de mensagens que ele recebe. Este entrevistado informou receber cerca de 10 a 15 mensagens por dia, incluindo as mensagens pessoais e também as mensagens comerciais que costuma receber. Esta quantidade, a princípio, pode não parecer tão exorbitante, entretanto, Luiz Carlos acredita que o *spam* “ajuda a entupir” sua caixa postal. Com este discurso, Luiz Carlos nos informa que acredita receber um número relativamente alto de mensagens, isto se confirmará mais adiante em outra seção deste trabalho. O problema do *spam* parece ser tão aparente que Joana até se confunde ao responder à pergunta sobre a média de mensagens em geral costuma receber por dia:

⁶⁶ Grifos meus.

Joana Barbosa (31 anos, ensino médio, empresária de bandas): “Ai, muita. Ah, umas três assim, por dia.[De amigos?] Ah não, de pessoas são dez assim. *Agora, mensagens daqueles ... tipo manda pra você cartãozinho, aí tem um monte.* Mensagem no geral assim, se eu ficar uns dois dias sem entrar na Internet, *tem uma penca de pessoas que, às vezes, eu fico mais de uma hora* [pra responder todas].⁶⁷”

No discurso de Joana também foi possível perceber uma referência à grande quantidade de mensagens que ela julga receber. Joana trabalha com o *e-mail* e realiza negociações através desta ferramenta. Ela recebe cerca de dez mensagens por dia e acredita que o *spam* contribui negativamente para o aumento da quantidade de mensagens. O problema do *spam* levou Giovanni Bocelli a abrir uma outra conta e selecionar para quem passa o endereço. O entrevistado deixa transparecer que costumava receber uma quantidade excessiva de mensagens que não eram de seu interesse:

Giovanni Bocelli (25 anos, estudante de Direito): “Ah, sei lá, umas cinco, seis por dia mais ou menos. Tipo porque eu tenho, eu limitei bastante meu número... o número de pessoas em acesso a minha nova conta, porque eu tinha uma outra... porque eu tive uma outra que nego avacalhou a minha conta completamente, sacou? Eu dava meu *e-mail* pra todo mundo aí nego, começou a botar meu *e-mail* em *site* pornô, em num sei o que... Aí eu recebia né, mensagem de *site gay*, mensagem de *site* de num sei o que, então, enfim, tive que deletar aquela conta e abrir uma nova. E tipo, só dei pras pessoas mesmo de confiança, então eu recebo menos, menos mensagens né, como num recebia antes, né.”

Já, Júlio Almeida atribui o grande número de mensagens que recebe à sua participação em listas de discussão:

Júlio Almeida (28 anos, superior incompleto, operador de microinformática): “Na principal, que é à conta da empresa aonde eu trabalho, recebo em média mais de cinquenta *e-mails*. Porque nessas contas participo de várias listas de discussão...”

Enquanto Diana Rezende faz alusão novamente à amiga que entope suas caixas postais com mensagens não desejadas:

Diana Rezende (47 anos, professora de Português): “Numa delas é, dependendo do humor dessa minha amiga, às vezes são cinquenta, às vezes quinze, às vezes vinte, por semana. Cinquenta, às vezes sessenta, nessa faixa... O outro que todo mundo sabe, nesse é uma média de talvez vinte por semana. E a particular que eu tenho, essa já é mais restrita, essa às vezes, é uma ou duas, às vezes de quinze em quinze, de dez em dez dias. Porque essa [última] nem todo mundo tem também o endereço.”

⁶⁷ Grifos meus.

Porém, a quantidade não é problema para todos ou, pelo menos, não costuma ser como informa Alexandre Barreto. Alexandre informa que costumava receber muitas mensagens mas, no entanto, gostava de recebê-las:

Alexandre Barreto (26 anos, ensino médio, gerente da área técnica de informática): “Hoje em dia, não! Mas, antigamente, eu chegava a receber uns oitenta, oitenta e poucos por dia. Mas hoje em dia eu devo receber por semana dez. Mas, antigamente, era oitenta, oitenta e três assim, ficava média de setenta por dia. [E como é que era isso?] Ah, era maneiro. Assim, não me *chateava*, outras pessoas ficam *chateadas*, eu não me *chateava* não porque eu não pagava pra baixar isso, entendeu? Eu não pagava, não disponibilizava de tempo de eu baixar isso. Então, ficava lá baixando, aí eu pegava e ia lendo uma por uma, tinha até um certo tempo pra eu poder ler uma por uma, entendeu? Então, eu achava legal, não era aviltante não.”

Talvez Alexandre não se incomodasse com tal quantidade de mensagens porque, além de não “pagar pra baixá-las” como informou, estas mensagens eram vistas pelo entrevistado como diversão. Tal como Alexandre, a maioria dos sujeitos entrevistados informou que a quantidade de mensagens recebidas não chega a ser incômoda, mesmo para aqueles que trabalham o dia inteiro recebendo e enviando mensagens. No entanto, uma contradição aparece quando lembramos que estes sujeitos possuem diferentes contas de *e-mail* para dividir diferentes tipos de mensagens e, além disso, criticam de maneira voraz, práticas como *spam* e correntes. Vale lembrar ainda, que muitos dos sujeitos deixam transparecer um certo incômodo com a quantidade de mensagens que recebem quando usam palavras como “entupir”, “monte”, “muito”, entre outras. Estas contradições ficarão mais claras nas seções seguintes.

Não foi possível inferir um número de mensagens fixo para que estas sejam consideradas muitas ou poucas. Isto aconteceu porque alguns entrevistados acham que uma média de cinco à quinze mensagens por dia é um número relativo alto e outros, apesar de receberem a mesma quantidade, afirmam que recebem poucas mensagens por dia. Entretanto, creio que um número superior a trinta mensagens recebidas diariamente possa ser considerado alto para os usuários que não usam o *e-mail* para o trabalho.

Além disso, vale ressaltar que a prática do *spam* acabou gerando um novo hábito entre estes usuários: avaliar constantemente as mensagens e livrar-se o mais rapidamente possível dos *spams* que encontram em suas caixas postais. É válido assinalar que o *spam*, como visto por Ljungberg e Sorensen (1998), é um

dos agentes que contribuem para o excesso de interação, por se tratar de uma interação não desejada. No caso destes entrevistados, não é diferente. Todos os entrevistados afirmaram não desejar ou gostar de receber tais mensagens apesar de, em alguns casos, já terem se conformado em recebê-las. Para investigar mais a fundo estas questões coloco a seguir algumas das formas mais comuns destes sujeitos lidarem com as mensagens que costumam receber.

4.6.6

O aumento das possibilidades de interação na visão dos usuários

Como foi possível perceber até aqui, os sujeitos entrevistados para a presente pesquisa relataram ter encontrado uma nova forma de se comunicar com outras pessoas através do correio eletrônico. O uso do correio eletrônico fez com que alguns destes sujeitos passassem a se relacionar com mais pessoas do que se relacionavam antes da Internet. Isso caracteriza um aumento nas possibilidades de interação para esses entrevistados.

Esse aumento de possibilidades de relacionamento tem sido visto como uma coisa positiva por esses entrevistados. Entretanto, existem também algumas desvantagens neste alargamento de contatos.

4.6.6.1

Investigando o excesso de interação

Como colocado no capítulo anterior, o excesso de interação, de acordo com Ljungberg e Sorensen (1998), ocorre quando um sujeito é submetido a interações não desejadas ou interações de forma não desejada. Vale lembrar que uma interação pode não ser desejada no que se refere ao conteúdo da mensagem, ao emissor da mensagem ou à situação na qual a mensagem é recebida. Dessa forma, como posto no bloco anterior, as mensagens de *spam* são consideradas por estes autores como excesso de interação visto que, são interações não desejadas. Assim sendo, de uma maneira geral, todos os sujeitos entrevistados encontram-se submetidos a interações não desejadas, como é o caso do *spam*, que é uma mensagem não desejada para eles. Além disso, alguns dos sujeitos já se encontraram em outra situação: a de interagir com uma pessoa com a qual não desejavam. Esta última forma de interação não desejada é mais relevante para o presente trabalho do que as causadas pelas mensagens de *spam*. Entretanto,

acredito ser interessante apresentar como os entrevistados se colocam frente à estas duas formas de excesso de interação.

No primeiro caso, o das mensagens de *spam*, todos os entrevistados sem exceção recebem ou já receberam mensagens deste tipo. Alguns já se acostumaram com a situação, outros nem tanto. Fernando Galiotto, por exemplo, se sente usado ao receber este tipo de mensagem:

Fernando Galiotto (25 anos, estudante de Administração, assistente de atendimento ao cliente): “Ah, tenho profundo ódio. Ah, nem abro. Deleto na hora. [Como é que você se sente quando você recebe isso?] Usado. Porque a pessoa mandou uma coisa pra mim sem saber se eu ia querer ou não receber aquilo.”

Alexandre Barreto já tentou exterminar tal problema entrando num processo de troca de mensagens com o *spammer*:

Alexandre Barreto (26 anos, ensino médio, gerente da área técnica de informática): “Porra, é... coisa que eu não suporto é *spam* é, mensagem merda assim. Eu consigo bloquear uma porrada de mensagem, tem certos métodos pra você bloquear isso mas, é um inferno. Eu já xinguei muita gente assim, nego que ... vende cartucho de impressora usado, essas coisas assim do nada que aparecem. Pô, já xinguei muito nego da Internet e nego responde. Eu gosto quando nego responde. [Como assim?] É isso, eu respondia xingando e aí o cara ‘ porque, eu tô querendo vender...’, dane-se. Porra, vender... como é que tu tem meu *e-mail* cara, quem é você cara? Eu não te dei autoridade pra tu ficar me enchendo o saco, cara. Que inferno! Eu ficava revoltado aí botava pilha, né?”

Ricardo ainda responde a algumas mensagens de *spam*:

Ricardo Antunes (26 anos, estudante de Informática): “Às vezes [...] eu recebo *e-mails* loucos enormes com fotos e com um monte de coisa que ocupa minha caixa de *e-mail* toda e eu não consigo receber um monte de coisas que eram mais sérias para receber. Eu fico p... e mando um *e-mail* xingando a pessoa.”

Diana afirma que se sente invadida ao receber este tipo de mensagem mas, diferente dos rapazes acima, ela simplesmente deleta o lixo eletrônico:

Diana Rezende (47 anos, professora de Português): “Uma coisa que eu não gosto de receber é *spam*. [Como você se sente?] Invadida! Eu apago! Deleto tudo porque eu acho que, poxa, eu não pedi pra aquilo vir a mim, né. Não pedi por aquele anúncio, não pedi pra veicularem nada então eu acho que ... eu me sinto invadida, na minha privacidade. Porque nem me consultarem ‘olha, você quer receber *spam*? Te interessa?”

A palavra “deletar” parece ter se tornado a mais usual quando o assunto são mensagens não desejadas. Luiz Carlos procede da mesma maneira:

Luiz Carlos Ferreira (28 anos, advogado e músico): “Ah eu me sinto... incomodado [ao receber *spam*] porque só ocupa espaço na caixa de *e-mail*, e eu deixo de receber muita coisa às vezes, por causa desses comerciais. Deleto na hora, nem leio.”

Para Walter, o *spam* ainda cria o problema da expectativa. Ele explica:

Walter Peixoto (26 anos, ensino médio, músico): “... você olha na caixa, tem cinco mensagens aí, eu abro e são três dessas merdas [*spam*] e duas importantes. Quando você vê lá cinco mensagens, pensa que deve ser a resposta sobre o show ou um cara lá da Noruega mandando mensagem, aquilo assim, assim, assado e quando você abre são três... você esperando certas respostas e são três *spams* e duas mensagens. Deleto de primeira.”

Rafael Medeiros, com seus dez anos de uso do correio eletrônico, relata sua trajetória de resignação com o assunto do *spam*:

Rafael Medeiros (31 anos, físico e músico): “É assim: o primeiro que você recebe, você lê. O segundo que você recebe, você lê e pergunta porque aquilo. Depois, você fica revoltado. Depois, você tenta fazer aquilo parar. Aí, a coisa piora. E aí você abstrai e gasta uma parte do seu tempo deletando *e-mail* de *spam*. Porque não tem muita coisa pra fazer. Dei azar de cair numa lista dessas, vão começar a encher a caixa postal de *spam* e não tem o que fazer. No começo você fica, entendeu, você quer achar um jeito de acabar com aquilo, mas quando você vê que todo o mundo recebe aquilo, que o sistema é assim, não tem como você ter uma ferramenta poderosa como o *e-mail* sem ter o abuso, né. Então... bom, gasta muito tempo ficar apagando *spam* né.”

No entanto, os *spams* não são as únicas mensagens não desejadas que estes sujeitos recebem. Como Ljungberg e Sorensen (1998) acreditam, o *spam* é uma interação não desejada que acarreta em diferentes reações e causa excesso de interação. Entretanto, mais importante ainda é o excesso de interação que é causado por pessoas conhecidas (ou não) com as quais os usuários não desejam interagir. Para algumas das entrevistadas o incômodo foi causado por pessoas com as quais não queriam lidar. Este é o caso de Joana Barbosa e Heloísa Navarro. Joana conta como foi sua experiência e o que fez para lidar com isso:

Joana Barbosa (31 anos, ensino médio, empresária de bandas): “... uma vez, eu recebia um que o cara nunca botava assunto. Aí, quando eu abria assim a caixa postal... não tinha assunto... aí eu deixava esse cara pra lá... Deve ser propaganda, eu vou deixar. Até um que o cara mandou assim pra mim: ‘ah, você existe? Se você existe porque você não responde?’ Aí, que eu fui ler lá os *e-mails* do cara, ele não botava assunto... Aí eu respondi pra ele: ‘pô, você não bota assunto e tal, eu não vou saber.’ Aí, bastou pro cara achar que eu já tava mantendo um contato com ele e começou a mandar direto *e-mail* (risos). Aí, eu... tipo assim, se ele mandasse sempre, eu respondia um, geralmente, o último. Hoje ele não manda mais, não (risos).”

Joana diz ainda que a situação se prolongou por mais algum tempo até que ela conseguisse se livrar do inconveniente por completo:

“Ah, eu comecei a falar que tava trabalhando muito e tava sem Internet. Comecei a falar que o meu computador tava dando problema (eu nem tenho computador!). Então, se eu demorasse a responder, era por causa dos problemas aí, eu acho que ele cansou...”

Diferente de Joana, Heloísa resolveu um problema análogo utilizando recursos tecnológicos:

Heloísa Navarro (26 anos, estudante de Psicologia): “Um cara descobriu o endereço e ficou mandando *e-mail* e eu nem conhecia ele e, perturbando e tal... aí, eu bloqueei e... e não veio mais (risos). Me livre do *chato* (risos).”

Apesar desses incômodos, poucos usuários informaram utilizar os filtros e bloqueios eletrônicos como fez Heloísa. Além de Heloísa, somente Diana Rezende usou o bloqueio eletrônico para lidar com uma situação similar com a “amiga que entope as caixas postais”. Quanto aos filtros que ajudariam a evitar a recepção de *spam*, os entrevistados só os utilizam se já estiverem disponíveis no próprio servidor de *e-mail*. Alguns acham que não há necessidade de instalar filtros para conter o *spam*, apesar do incômodo. Outros, sequer sabem como instalar tais ferramentas de defesa. Preferem recorrer à tecla “delete” para se livrar das mensagens não desejadas.

4.6.6.2 Investigando o excesso de demanda de interação

O excesso de demanda de interação, como foi definido no capítulo anterior, refere-se a uma situação na qual um usuário se encontra frente à demanda para responder a uma interação não desejada ou em uma situação não desejada. A princípio, todos os entrevistados relataram responder a todas as mensagens que recebem diariamente, é claro, quando estas pedem uma resposta. Ao realizar a análise individual de cada entrevista, entretanto, estas afirmações não se sustentaram em alguns casos. Leonardo Barcelos é um dos sujeitos que diz responder a todas as mensagens que recebe:

Leonardo Barcelos (25 anos, estudante de Direito): “Quando são mensagens direcionadas a mim... sim. [Todas elas?] É. A não ser que seja uma mensagem que não espere resposta.”

Ele informa ainda que costuma responder as mensagens assim que as recebe:

“... normalmente, se for alguma coisa que pede pra eu responder na hora, eu respondo, se for alguma coisa que pedir pra tentar ver alguma coisa, vou dar a resposta depois aí, eu vou dar a resposta depois. Mas normalmente, eu respondo na hora. É, quando é pra responder, eu já respondo logo.”

Tal como Leonardo Barcelos, Ricardo Antunes afirma responder todas as mensagens que recebe. Ricardo, no entanto, não se prontifica a responder instantaneamente algumas mensagens. Ele informa que deixa algumas para responder depois, como é o caso das mensagens das pessoas que considera “chatas”:

Ricardo Antunes (26 anos, estudante de Informática): “Tem as das pessoas que eu acho que são chatas. Porque eu conheço as pessoas eu sei quem elas são. Então quando eu sei que se mandar não vai mandar nada de útil de volta, eu respondo só... para tipo assim, a pessoa não achar assim: ‘ah, o cara é um escroto, não fala comigo’ e tal. Aí, eu mando um *e-mail* falando uma meia dúzia de besteira mas, que não dê espaço para ela me contatar de novo. [E funciona?] Não (risos). Não funciona sempre, a pessoa continua me mandando *e-mail* mas [...] tipo assim, eu não quero ser grosso, porque às vezes são pessoas que eu conheço, que eu gosto, mas que são chatas, elas não podem fazer nada se são chatas. Então, eu respondo só tipo assim, para dar uma satisfação tipo: ‘eu tô recebendo, você é um chato’ e por aí vai. Mas, falo isso sempre em tom irônico que dê um duplo sentido para a pessoa também não ficar p... comigo. [Mas você responde sempre?] Sim, mas depois do décimo ou vigésimo *e-mail* que ela me manda (risos).”

O hábito de responder posteriormente às mensagens recebidas não é uma exclusividade de Ricardo. Fernando também responde a todas as mensagens que exigem uma resposta, entretanto, reserva um tempo separado para isso:

Fernando Galloto (25 anos, estudante de Administração, assistente de atendimento ao cliente): “... eu deixo pra... 'praquela' hora que eu te falei depois do expediente que eu faço as coisas com calma porque, realmente, às vezes no dia-a-dia, na hora do trabalho, não tem como você responder tudo ali na, na agulha, vamos dizer, então eu separo a mensagem, deixo lá, pra mim ler ela novamente e responder depois, com mais calma, no final do dia, de repente.”

Cláudio, por outro lado, utiliza até outros dispositivos comunicacionais para responder as suas mensagens: Ele vive uma constante sensação de excesso:

Cláudio Costa (29 anos, estudante de Administração, prestador de serviços): “Se elas pedem uma resposta eu tenho que responder, se não tem umas que a gente não... Alguns *e-mails* a gente responde por telefone, a gente liga, que é tão rápido que se a gente responder o *e-mail* a pessoa, às vezes, não vai ter tempo de ler. Que do mesmo modo que eu recebo cento e cinqüenta a pessoa do outro lado também recebe uns duzentos, todo mundo recebe uma porrada de mensagens, aí tem vezes que para você ‘*furar a fila*’ você vai e liga, entendeu, o *e-mail* não chega a ser tão rápido assim.”⁶⁸

Alexandre é um dos entrevistados que acaba não respondendo a todas as mensagens que recebe. Nesta fala, o entrevistado enfatiza novamente a quantidade excessiva de mensagens que costumava receber:

Alexandre Barreto (26 anos, ensino médio, gerente da área técnica de informática): “Olha, quando eu escrevia pra revista eu não respondia tudo, não. Porque é muita idiotice que você recebe, é muita pergunta estúpida, pergunta cretina, muita gente parasita. Agora, hoje em dia, eu tenho pouco contato então, geralmente, eu respondo quase todas. Porque, às vezes eu fico sem ver o *e-mail*, é raramente, mas eu fico sem ver o *e-mail* às vezes por uma semana, quando meu computador dá problema e tal. E tem alguns *e-mails* que eu deixo pra responder em casa, aí acabo esquecendo, entendeu (risos)? Tem uma porrada de *e-mail* assim que eu tô no trabalho, num dá pra responder agora, eu vou deixar aqui marcado e vou ler em casa. Aí, às vezes, pô, chego em casa e esqueço ou então, o computador dá problema ou alguma coisa assim. Eu andei nessa fase, né? Mas é, geralmente, eu respondo. Num fica muito tempo sem responder não. Só quando é assim, *e-mail* de pessoas que eu num conheço assim, não são assuntos pessoais, eu num respondo não.”

Perguntei aos entrevistados ainda se havia algum tipo de *e-mail* que não gostassem de receber mas fossem obrigados a responder. Exceto por cinco entrevistados, todos os outros afirmaram que não passavam ou nunca passaram por esta situação. Entre os que se sentem obrigados a responder algum tipo de *e-mail* que não gostam de receber está Luiz Carlos Ferreira, que é advogado e além disso tem uma banda.

Luiz Carlos Ferreira (28 anos, advogado e músico): “Tem sim, é quando a pessoa manda uma carta para mim e manda o dinheiro do CD ou do vinil. E eu fico às vezes, dez dias para poder responder e o cara manda o *e-mail*: ‘Pô cara, tô ansioso pelo material’ e eu não mandei ainda. Eu tenho um pouco de probleminha com tempo então, eu levo às vezes quinze, vinte dias para mandar o material para o cara, e o cara já mandou o dinheiro, já mandou o endereço dele completo para poder mandar para ele e eu fico nessa de demorar [...] aí, eu odeio receber o *e-mail* do cara, ‘Pô cara, não chegou ainda não sei o que’, mas tem que responder: ‘Pô vai chegar, calma’.”

⁶⁸ Grifos meus.

Fernando Galiotto parece passar por este tipo de problema constantemente em seu trabalho:

Fernando Galiotto (25 anos, estudante de Administração, assistente de atendimento ao cliente): “Tudo aquilo que está escrito *Top Urgent* no *subject*. [Por que?] Porque eu sei que eu vou ter que responder e que é uma coisa que vão me cobrar se eu não responder então é... tem que ser com extrema urgência. [O que você faz?] Não tem jeito, tem que parar e responder na hora, *Top urgent* é *Top urgent*, não tem jeito.”

Júlio também encontra este problema no trabalho e não gosta da obrigatoriedade de ter que responder certas mensagens:

Júlio Almeida (28 anos, superior incompleto, operador de microinformática): (Risos) Tem. Os de trabalho! [Como você se sente com isso?] Pra mim é normal, não vai mudar em nada a minha vida ou melhorar! Mas chega uma hora que você acaba ficando de saco cheio ou com preguiça de fazer aquilo ‘obrigadamente’.

Para Joana, receber mensagens deste tipo é igualmente incômodo mas, ela vê um lado positivo na situação:

Joana Barbosa (31 anos, ensino médio, empresária de bandas): “Ah, tem. Quando o pessoal vem, de umas bandas lá num sei da onde, que tu nunca ouviu falar, aí o cara vem e manda, e acha que você é obrigado a arrumar um show aqui pra ele. Aí eu vou responder, aí fico pensando que o cara é *chato*, é inconveniente mas aí, também é outro, que eu deixo uma semana. Aí, depois eu passo [o *e-mail*]. Aí, eu sempre falo: ‘ah, desculpa mas, eu tô com outros projetos aqui, não deu pra te responder antes, mais pra frente a gente se fala...’. Aí, eu não falo mais. [E como é isso pra você?] Por um lado, eu fico até feliz porque, é sinal de que as pessoas tão te reconhecendo, fazendo um determinado reconhecimento do teu trabalho. Mas, às vezes é um saco! É gente ‘nada a ver’ que liga, que manda uns *e-mails chatos* pra caramba.”

Ricardo Antunes é um caso à parte, ele afirma que não se sente obrigado a responder nada mas, acaba se contradizendo:

Ricardo Antunes (26 anos, estudante de Informática): “Não, não me sinto obrigado a responder nada, por mais que possa parecer importante, se eu não estiver a fim de responder eu não vou responder. À não ser alguma coisa tipo quando a própria faculdade, às vezes, entra em contato comigo e eu vou ter que escrever para eles, eu não tenho saco para escrever mas eu sou obrigado porque se não eu tô ferrado. [Como você reage a isto?] Ah, por um lado eu fico irritado, por outro lado é melhor do que ter que ir lá na faculdade que é muito mais longe e dá muito mais trabalho.”

Diante de tais depoimentos creio ser possível inferir que Luiz Carlos, Fernando, Júlio, Joana e Ricardo além de vivenciarem o excesso de interações, como proposto por Ljungberg e Sorensen (1998), já experimentaram também o

excesso de demanda de interação tal como este foi definido no presente trabalho. Isso se comprovou pelo fato destes entrevistados se encontrarem em situações onde são obrigados a responder à interações não desejadas. Além de verificar a experiência de meus entrevistados com esses dois novos excessos relativos à esfera da interação, a maioria dos sujeitos informou de maneira subjetiva a existência de um outro excesso: o excesso de mensagens ou de contatos.

Visando esclarecer um pouco melhor a experiência desses entrevistados com o excesso de interação, o excesso de demanda de interação e a quantidade excessiva de mensagens que recebem e, além disso, investigar como esses usuários vêm lidando com estes excessos fiz uma pergunta simples a cada um deles: você se sente sobrecarregado ao se corresponder com muitas pessoas através do *e-mail*? As respostas para esta questão são o assunto da próxima seção.

4.6.6.3

A sensação de sobrecarga de interações

Perguntei aos entrevistados ainda, se sentiam ou já se sentiram sobrecarregados ao ter que se corresponder com muitas pessoas através do *e-mail*. A maioria dos usuários informou nunca ter passado por isso. No entanto, alguns relatos diferentes apareceram quando estes mesmos sujeitos respondiam a outros tópicos do roteiro. Em relação a um grande número de interações, alguns dos usuários informaram ser necessário separar momentos especiais para escrever e responder mensagens. A maioria dos entrevistados relatou não ter nenhuma sensação de sobrecarga por conta das interações que travam diariamente via *e-mail*. Para a maior parte deles tornou-se normal responder poucas ou muitas mensagens por dia. Alguns relatam ainda, que não se comunicam com uma quantidade tão grande de pessoas a ponto de se sentirem sobrecarregados:

Anderson Silveira (25 anos, ensino médio, programador): “O número de pessoas com quem me correspondo ou me comunico pela Internet não chega a me sobrecarregar.”

Anderson não se sente sobrecarregado porque, de acordo com ele, não fala com tanta gente assim. Ele é um dos usuários que trabalha com *e-mail*. Para Leonardo, Heloísa e Maurício o *e-mail* está mais associado à diversão ou tarefas

acadêmicas. Os três relataram não ter nenhuma sensação de sobrecarga, entretanto, Leonardo e Heloísa acreditam que isto aconteça:

Leonardo Barcelos (25 anos, estudante de Direito): “É, talvez pessoas que se correspondem com muita gente, tenham muito *e-mail* pra mandar e responder, talvez sim. Até porque tem gente que você manda um *e-mail* e a pessoa responde com a resposta mais curta possível... Provavelmente, é porque tem muito *e-mail* pra responder. Esse tipo de gente deve se sentir [sobrecarregada]. Mas, não é o meu caso.”

Heloísa acredita que esta sensação de sobrecarga está relacionada ao trabalho:

Heloísa Navarro (26 anos, estudante de Psicologia): “Acho que, acho até que sim. Quem fala com muita, mas muita gente mesmo, acho que deve ser meio cansativo. Tipo, ter que ficar sentado respondendo e tal, às vezes leva tempo, né. Até pra você escrever um *e-mail*, uma carta é até mais formal e dá mais trabalho mas o *e-mail* algumas vezes também tem que ser bem escrito e tal pra pessoa poder entender e, principalmente se for um *e-mail* pra uma coisa mais séria tipo, um emprego ou estágio. Ou nesse caso que você perguntou, também se for pra trabalho e tal, deve ter que ser mais elaborado um pouco, mais elaborado que os meus pelo menos (risos).”

Já Maurício, afirma que o *e-mail* não o sobrecarrega, ele só sente isto em relação aos programas de *Chat* que frequenta, mas parece lidar bem com a situação:

Maurício Barros (27 anos, estudante de Informática): “Só em *chats*. Mas não ligo não. Respondo um a um com o tempo que eu precisar. [E no *e-mail*?] Não. Não preciso ler todos ao mesmo tempo, abro um a um e os leio, se precisar respondo.”

Apesar de tudo, é Júlio Almeida quem dá a informação mais interessante sobre a sensação de sobrecarga gerada pelo *e-mail*. Para ele, a sobrecarga está relacionada ao trabalho:

Júlio Almeida (28 anos, superior incompleto, operador de microinformática): “Não [sinto isso], a menos que seja de trabalho, mas pessoal não. O *e-mail* pessoal é mais pra diversão, não tem a coisa da obrigação e preocupação em responder assim ou assado...”

A partir da declaração de Júlio, pode observar que é justamente isto que acontece com a maioria dos outros entrevistados. Entre os sujeitos que utilizam o *e-mail* para diversão ou outros interesses, nenhum dos entrevistados relatou sentir-se cansado ou sobrecarregado com o volume de mensagens. No entanto, os

entrevistados que utilizam a ferramenta para o trabalho falam sobre suas experiências:

Fernando Galiotto (25 anos, estudante de Administração, assistente de atendimento ao cliente): “...às vezes [...] eu fico meio que sufocado tendo que responder tanta coisa num espaço tão pouco de tempo, né. Mas é aquela história, antes, algum tempo atrás eu recebia um número X de mensagens, hoje eu recebo um X muito maior do que eu recebia antes. Às vezes [é] a gente que administra mal nosso tempo então, tem que saber como lidar com isso, entendeu? Você dar mais importância às coisas que realmente tem mais a fazer naquela hora e deixar certos assuntos para você ler e comentar em uma hora de mais calma, entende?”

Fernando não está sozinho nesta situação. Cláudio Costa, que recebe cerca de 150 mensagens diárias em seu ambiente de trabalho conta sobre suas impressões:

Cláudio Costa (29 anos, estudante de Administração, prestador de serviço): “No meu setor todo mundo recebe o mesmo volume de mensagem então, eu fico sobrecarregado eu acho, mas como todo mundo tá no mesmo barco então acaba sendo normal. Não tem tendência de diminuir, o nosso ideal é até aumentar. Quanto mais mensagens por mês, melhor. [E como você se sente com isso?] Me sinto cansado, mas valoriza o trabalho. Eu fico imaginando se não tivesse *e-mail* ... Ia ser complicado, ia ter pelo menos uns três ou quatro telefones, ia ter que atender tudo ao mesmo tempo.”

Cláudio acredita que o grande volume de mensagens está associado ao reconhecimento de seu trabalho e prefere utilizar o *e-mail* ao telefone para se relacionar. Da mesma forma que Cláudio, Joana também relata um certo cansaço e, além disso, fala em cobrança e responsabilidades para com o *e-mail*:

Joana Barbosa (31 anos, ensino médio, empresária de bandas): “Às vezes. Às vezes cansa porque, vem um... você vê que você tá sendo cobrada ali, de um monte de coisa. Você tem responsabilidades porque você não tá tratando de uma coisa sua só. Você tá envolvendo um monte de gente junto. Então, se alguma coisa der errado, é aquela coisa, as pessoas vão em cima de você, não vão em cima das outras pessoas. Você tem que estar 100%, você não pode estar 40%. Então, tem essa responsabilidade de que você tem que ter cuidado com tudo que você tá escrevendo ali, com tudo que você vai falar com a pessoa. Pra que a pessoa entenda também tudo direitinho, sabe? Pra não chegar aqui na hora e falarem que você combinou uma coisa e... você escreveu uma coisa e na hora não é aquilo que você tá oferecendo. Então assim, essas coisas acabam sobrecarregando a cabeça da gente, mais até do que o físico.”

Já Luiz Carlos atribui sua sensação de sobrecarga àquela mesma vantagem descrita por ele anteriormente: a de falar com pessoas no mundo inteiro. Para ele, torna-se cansativo falar com as pessoas em língua estrangeira:

Luiz Carlos Ferreira (28 anos, advogado e músico): “Sinto cansaço. Sinto demais porque é... Como eu tava te falando, eu recebo *e-mails* em inglês, em alemão e em português. Em português vai ser mole eu poder responder, agora, em inglês e alemão eu tenho que traduzir e tem... agora, um amigo nosso que tem um *site* na Alemanha, ele por ter paixão pelas coisas brasileiras, pelas bandas brasileiras... ele aprendeu a falar português e ele agora, ele tá por dentro, eu posso escrever pra ele em português que ele entende. Mas, eu tenho muita dificuldade em traduzir o alemão e traduzir o inglês, entendeu? Eu não tenho esse domínio do inglês e muito menos tenho domínio do alemão. Então, eu me sinto sobrecarregado de ter que ver essa parte, tudo ... ver essa parte sozinho. Eu me sinto sobrecarregado!”

Walter Peixoto, no entanto, parece ser uma exceção. Walter utiliza o *e-mail* como uma ferramenta de trabalho para divulgar e fechar negócios para sua banda, ele considera esse uso prazeroso mesmo que relacionado ao trabalho:

Walter Peixoto (26 anos, ensino médio, músico): “Não me sinto sobrecarregado. Lógico que não. Porque... um porque *eu sinto prazer nisso* e dois porque eu, geralmente, respondo o que me interessa. Mesmo que eu não queira responder um... eu posso botar umas duas, três linhas e é só mandar enviar e já foi.”⁶⁹

Rafael fala como resolve seu problema com o excesso de mensagens:

Rafael Medeiros (31 anos, físico e músico): “... eu tenho que ficar me exercitando. Me distanciar da coisa pra resolver o que é importante ou inventar uma maneira de resolver uma coisa em massa, por exemplo, fazer um *site* pra em vez de ter que ficar escrevendo a mesma coisa para todo o mundo, as pessoas verem o *site* [...] tudo o que eu vejo que eu tô fazendo, repetitivamente, eu arrumo uma maneira de automatizar.”

Outros entrevistados, independentemente de associarem o *e-mail* ao trabalho, relatam ficar com uma sensação de dever cumprido ou de alívio ao terminar de responder *e-mails*. Fernando, que é um dos sujeitos que trabalha com *e-mail*, diz como se sente:

Fernando Galiotto (25 anos, estudante de Administração, assistente de atendimento ao cliente): “Ah, fico com a missão cumprida, com a missão cumprida e quando eu vejo que eu acabei de responder tudo eu desligo logo a máquina e vou embora porque senão eu sei que vai chegar mais uma carreira delas aí eu vou ficar ali a noite inteira.”

Joana, que também usa o *e-mail* para o trabalho, diz que fica aliviada ao terminar de responder suas mensagens mas fica na expectativa de como serão recebidas:

Joana Barbosa (31 anos, ensino médio, empresária de bandas): “Ah, fico aliviada! Nossa, fico aliviada, penso, nossa acabou hoje o meu dever de casa. E, fico

⁶⁹ Grifos meus.

aguardando só o dia seguinte, né? Pra ver se [as mensagens] foram respondidas, se foram bem aceitas...”

Este é o caso também de Diana Rezende. Diana não usa o computador para o trabalho, mas mesmo assim acha que responder mensagens é uma tarefa a ser cumprida:

Diana Rezende (47 anos, professora de Português): “Eu fico sentindo que eu estou com o dever cumprido! Aquela coisa assim, sabe, de dever cumprido, de... fez a tua tarefa, eu gosto. [Mas é uma tarefa?] É. Eu coloco como se fosse uma tarefa de responder.”

Heloísa, no entanto, não vê diferença alguma entre como se sente antes e depois de responder seus *e-mails*. A entrevistada considera este um hábito consolidado em seu dia a dia:

Heloísa Navarro (26 anos, estudante de Psicologia): “Normal. Tipo, não sei, nunca parei pra perceber muito isso. É normal, eu acabo e... às vezes vejo o outro *e-mail* ou então fecho o programa de *e-mail*. É normal assim, já é um hábito mesmo... do dia-a-dia.”

Neste bloco os entrevistados informaram os aspectos vistos por eles como negativos no que se refere à utilização do correio eletrônico de forma cotidiana. Foi possível perceber que a maioria destes sujeitos acaba se confrontando com um ou mais dos excessos relativos à esfera da interação.

Estes excessos foram identificados como: excesso de interação, excesso de demanda de interação e excesso de mensagens recebidas diariamente. A partir da identificação destes excessos na vida destes sujeitos, busquei investigar quais as principais maneiras encontradas pelos entrevistados para lidar com tais excessos.

4.6.7

O que fazer com o aumento das possibilidades de interação e suas conseqüências

Como formas de se defender contra as invasões do tipo *spam*, correntes e mensagens não desejadas em geral, os usuários utilizam algumas estratégias. Fernando Galloto pediu para ser removido de uma lista automática de mensagens de uma amiga próxima.

Fernando (25 anos, estudante de Administração, assistente de atendimento ao cliente): “Tinha uma amiga minha que me mandava, entendeu? Me mandava direto, até pedi, poxa, não manda mais não porque eu nem abro esses negócios,

fui franco com ela. Ela 'ah que nada! É porque poxa', ela falou assim: 'fica difícil porque eu já tenho a minha lista pronta, então eu recebo os *e-mails* já colo ali naquela lista e já mando pra todo mundo. Aí, mas pô, eu não vou tirar teu nome da lista e tal!... Mas, aí, é inevitável, ela manda, meu nome já tá na lista dela, aí chega de qualquer jeito. Aí eu delete. Não penso duas vezes.”

Fernando fala ainda como lida com um outro excesso com o qual convive diariamente, o grande volume de mensagens que recebe no trabalho:

“... tem dias quando eu tô muito sobrecarregado, aí eu passo a mensagem ‘gente favor me colocar em cópia só aqueles assuntos de maior importância, tô com acúmulo de trabalho grande, minha caixa de *e-mail* tá sobrecarregada’, sabe. Eu vou naquele jogo de cintura né, porque às vezes você tá sobrecarregado, então você tem que assim, não adianta você ‘ó, não me manda mais *e-mail*’ porque não adianta, pois você pode precisar receber *e-mail* daquela pessoa depois ou pedir que ela te faça algum favor ou alguma coisa, então eu sempre procuro conversar e pedir olha, tenta não mandar *e-mail* para mim em determinado tempo, aviso sempre vamos supor, quando eu tô de férias que eu não tô acessando meu *e-mail* pra não estourar a caixa... Eu tive um problema agora que eu troquei o meu correio eletrônico, o endereço né, então “n” pessoas: ‘seu *e-mail* tá voltando’, tive o trabalho de mandar *e-mail* para todas as pessoas dos meus contatos para poder: ‘ô gente meu *e-mail* mudou...’, tudo isso, é informação.”

Além disso, para lidar com a grande quantidade recebida de mensagens, Fernando criou também o hábito de priorizar as mensagens de trabalho:

“... é uma coisa que eu, a gente acostuma sabe, você não começa a ver muita diferença entre o serviço que você utiliza no trabalho e o que você utiliza na sua conta pessoal, você acaba assim estabelecendo o mesmo critério para os dois, sendo que um você tem que responder com mais rapidez por se tratar de trabalho, e o outro você pode levar mais tempo para responder, mas eu acho que o critério é o mesmo que eu utilizo pros dois, sem muita diferença.”

Apesar desta última declaração de Fernando, é possível perceber em seu discurso a “preferência” deste entrevistado em responder primeiro aos *e-mails* relacionados ao trabalho. É possível também inferir que sua atitude em relação à sua conta pessoal é mais “maleável”. Apesar disso, Fernando já tentou resolver o problema do excesso de interação em sua conta pessoal, sem muito sucesso como ele informou.

Diana Rezende (47 anos, professora de Português) é outra entrevistada que já se viu frente a um problema semelhante ao de Fernando e suas mensagens não desejadas. Diana diz que foi “obrigada” a abrir uma conta só para receber as correntes e mensagens que recebia de uma amiga:

“... eu tenho uma amiga que enche muitas caixas né (risos), que adora encher a caixa postal dos outros então, eu sou ‘obrigada’... eu botei uma caixa só pra ela (risos), pra ela encher à vontade. E eu consegui receber o *e-mail* de outras pessoas porque eu não conseguia receber de ninguém (risos). Só dela! Então, eu fiz isso quer dizer, foi essa ‘forção’ toda.”

Profundamente incomodada pelas mensagens não desejadas que é “obrigada” a receber, Diana diz o que pensa sobre o comportamento da amiga e avalia as mensagens por ela enviadas:

“Essas ridículas que ela manda mesmo tipo assim, mandando coisas que serviriam pra ela, ela pega, projeta e manda pra gente dizendo assim: ‘olha, você não deveria fazer isso...’ Como se... vamos supor, a gente tá recebendo a mensagem mas ela não sabe o que está acontecendo na nossa vida, que ela não é uma pessoa que procura nem manter contato, né. É, dificilmente a gente se fala. Eu não a vejo, não falo com ela desde Maio [a entrevista foi realizada em Julho]. Então, ela não sabe o que está acontecendo na minha vida, que que tá acontecendo comigo, o que eu tô fazendo, nada disso. Então, e ela vem falando como se estivesse dando uma lição de moral, né. Cada *e-mail* dela é como se fosse uma lição de moral. Ela é incapaz de, no *e-mail*, ela perguntar se está tudo bem com você, se a sua família tá bem. Ela só manda assim, por isso que, raramente, eu respondo a ela”.

Diana informa ainda que julga o temperamento da amiga difícil:

“... tem até um *e-mail* desaforado que ela mandou pra alguém que ela tava enchendo a caixa. Aí, ela mandou um *e-mail* com a cópia do *e-mail* da menina que mandou um *e-mail* pra ela, dizendo que ela tava enchendo a caixa dela demais e que ela não conseguia receber os *e-mails* importantes que ela precisava receber porque ela lotava a caixa dela. Aí, ela mandou pra todo mundo e perguntou se alguém tinha alguma coisa a reclamar. Aí, eu fiquei quieta, não falei nada. [Por quê não?] Ah, porque ela tem um gênio terrível! É uma pessoa muito difícil!”

Perguntei à Diana se, assim como fez Fernando, ela tinha entrado em contato com a tal amiga para tentar reduzir estas mensagens que lhe eram incômodas. A resposta foi surpreendente:

“Não, eu já falei com ela que tava enchendo a caixa, que ela mandou muito e tudo, ela ficou na dela. Então, eu peguei e criei esse outro arquivo, essa outra pasta [*e-mail*] só pra ela. Só ela tem esse endereço (risos). Pra poder ela lotar, encher bastante, se divertir, ficar feliz da vida e não me azucrinar, né (risos). Ela é terrível, ela é terrível... [A única saída que você encontrou foi essa então, né?] Não tem outra! Ela ainda conseguiu descobrir uma das outras aí, tava mandando, eu peguei e bloqueei ela. Aí nessa, ela não entra. Agora, essa caixa que eu tenho, eu nem sei como é que bloqueia. Então, aí também, deixa ela. A outra, eu dei uma bloqueada lá.”

Além do bloqueio eletrônico, uma das defesas de Diana é não abrir a exorbitante quantidade de mensagens que a amiga envia:

“Ela não manda nada realmente, útil. E, enche a caixa então, cansa... enjoa. Se fossem mensagens úteis, né? Quer dizer, as pessoas que mandam coisas úteis, manda uma, duas, três por semana. É um número razoável. Agora, você mandar cinquenta de uma tacada, não tem sentido. [E o que você faz?] Ah, uma boa parte eu deletei porque, eu não tenho nem tempo de ler. A não ser que seja pouco, se ela tiver mandado assim, quatro, cinco... eu vou abrir todas elas. Mas, se ela mandar cinquenta, eu não abro não.”

Já Anderson Silveira é bem seletivo quanto ao número de pessoas a quem fornece seu endereço de *e-mail*. Ele acredita que desta forma, evita receber mensagens que não são de seu interesse:

Anderson Silveira (25 anos, ensino médio, programador): “... a terceira [conta que possuo] é a que eu uso para me comunicar com os amigos e seleciono bem para quem passo o endereço. [Por que?] Seleciono para não receber propaganda. [E nas outras você faz isso?] Nas outras não ... às vezes quando estou querendo pegar apenas meus *e-mails* pessoais por estar esperando algo e etc, eu verifico só essa conta 'selecionada', sei que lá só terão *e-mails* do meu real interesse.”

Giovanni Bocelli acabou ficando mais seletivo depois de ter seu *e-mail* divulgado por “amigos” em vários *sites* pornográficos:

Giovanni Bocelli (25 anos, estudante de Direito): “... eu limitei bastante meu número... o número de pessoas em acesso a minha nova conta. Porque eu tinha uma outra... porque eu tive uma outra que nego avacalhou a minha conta completamente, sacou? Eu dava meu *e-mail* pra todo mundo aí nego, começou a botar meu *e-mail* em *site* pornô em num sei o que. Aí eu recebia né, mensagem de *site gay*, mensagem de *site* de num sei o que, então, enfim, tive que deletar aquela conta e abrir uma nova. E tipo, só dei pras pessoas mesmo de confiança, então eu recebo menos, menos mensagens né, como num recebia antes, né?”

Cláudio Costa acredita que a saída é se “desantentar” temporariamente. Vale lembrar que Cláudio é um dos usuários que trabalha com o *e-mail* e recebe mais de cento e cinquenta mensagens por dia. Cláudio passa constantemente pelo terceiro tipo de excesso que meus usuários informaram existir: o excesso de mensagens recebidas diariamente. É válido ressaltar que o discurso de Cláudio utiliza várias vezes a palavra “muito” para se referir ao volume de mensagens que recebe, como no trecho abaixo:

Cláudio Costa (29 anos, estudante de Administração, prestador de serviço): “É, você tá sobrecarregado com excesso de *e-mail* e tal, o único jeito é você sair fora dali, fazer algum esporte, alguma coisa fora de Informática, fora de trabalho. Sair pra uma conversa num bar, às vezes acontece de o volume de *e-mail* ser muito grande e você nem sair pra comer alguma coisa. Só o fato de você descer, pra dar uma volta no quarteirão, você já volta mais tranquilo e com coisas resolvidas. Uma meia horinha que você saia, e se desliga disso aí... porque, bem ou mal, eu

acredito que quem gosta de Informática, eu acredito que nem seja assim, tem gente que é viciada nesses negócios. Pra mim não, é trabalho e saio dali, e não quero mais saber.”

Da mesma forma que Cláudio, Joana procura desviar sua atenção para outras coisas e se distrair. Ela recebe cerca de dez mensagens por dia mas, ainda assim, acha esta quantidade excessiva:

Joana Barbosa (31 anos, ensino médio, empresária de bandas) : “Ah, eu procuro ver um bom filme, sabe? É andar, eu gosto muito de caminhar assim, tipo praia, gosto de fazer trilha. Então, eu procuro sempre, sempre quando eu vou pra esses lugares eu não levo relógio, eu não levo *walkman*, eu não leio jornal, eu não levo nada. Então, eu procuro sempre também, ficar perto de telefone, às vezes eu desligo o telefone. Pego penca de fitas [filmes] e fico vendo dentro de casa. Vira e mexe, eu pego num sábado saio da loja, desligo o celular e não faço mais nada. Ninguém me acha! E falo pra minha mãe ‘olha, eu tô em casa, mas nem fala assim pra ninguém que eu tô em casa’. Então, eu pego um monte de filme eu evito, eu gosto muito de filme de terror, suspense... mas aí, quando eu quero descansar minha mente aí eu procuro não ver esse tipo de filme. Eu procuro pegar um outro que seja mais clássico, mais tranquilo, bem mais calmo. Pra poder descansar um pouquinho também a mente.”

Luiz Carlos, por outro lado, é um pouco mais extremista, ou não responde nada ou encara a situação e resolve tudo de uma só vez:

Luiz Carlos Ferreira (28 anos, advogado e músico): “Como é que eu me defendo? A minha defesa são duas coisas: uma, é não responder nada (risos) e aguardar dois, três dias, como eu já tinha falado e a outra é encarar, traduzir, responder e entendeu?”

Entre os entrevistados que não convivem com uma sensação de excesso ou de sobrecarga de interações as respostas foram similares. Todos disseram que, caso se encontrassem em uma situação em que se apresentasse uma demanda grande de respostas, iriam simplesmente diminuir os contatos ou deixar de usar o *e-mail*:

Alexandre Barreto (26 anos, ensino médio, gerente da área técnica de informática): “Olha, é uma pergunta interessante. Se eu tivesse uma demanda imensa, eu ia “apitar”. Eu ia dar ‘*tilt*’ cara. Não ia responder, eu ia ignorar... Mas, depende da demanda que eu crio, né. A demanda que você tem é a que você cria. Se extrapolar no caso de [...] extremo, extremo, extremo... Nego resolver me encher o saco na revista, nego me encher o saco na banda, começar a encher o saco de tudo que é forma... mando tudo pro espaço. [Você acha que é possível isso?] É, ah, eu acho. Eu acho que é um endereço eletrônico, é uma coisa que é impessoal⁷⁰, entendeu? Apesar de ser um *e-mail* pessoal, assim, essa coisa assim

⁷⁰ Sobre a impessoalidade do *e-mail* ver Zaremba (2001).

de ser via eletrônico é fácil você se desvencilhar. Pra mim, pelo menos né. Se for uma coisa caótica, eu jogo pro alto.”

Walter Peixoto também não responderia nada, apesar de ser um pouco menos radical com relação a isso:

Walter Peixoto (26 anos, ensino médio, músico): “Não responderia. [Nada?] Não, ou o que não fosse de extrema importância eu não responderia. Ou então, eu já até mandei uma vez pra esse meu amigo, pedi pra ele não me mandar tantos *e-mails* sem importância, mas foi meio irrelevante o meu *e-mail* (risos). Ele continuou a mandar e eu encaro com naturalidade. Quando eu tô com saco eu abro, passo, tem umas coisas muito legais... quando eu não tô com saco eu deleto a porra toda. Eu não tenho muita ‘encheção’ de saco.”

É possível perceber no discurso de Walter que ele passa pelo excesso de interação com o amigo citado acima. Além disso, Walter acredita receber deste mesmo amigo um excesso de mensagens sem importância e se defende “deletando” as mensagens não desejadas. Já Heloísa Navarro procura evitar que este tipo de situação ocorra em sua vida, fazendo o que chama de uso “preventivo” do *e-mail*:

Heloísa Navarro (26 anos, estudante de Psicologia): “Não sei, acho que eu ia diminuir a lista de gente que eu falo, não sei. Porque, eu evito, eu nem dou meu *e-mail* pra qualquer um até pra não ter esse tipo de problema de, de ter que responder e de entupirem minha caixa. Acho que eu já evito, eu faço uso preventivo do *e-mail* (risos).”

Apesar de não estar diretamente exposta a todos os excessos aqui mencionados, Heloísa demonstra uma preocupação em se manter protegida tentando passar seu endereço eletrônico para o menor número de pessoas possível.

Como colocado no bloco anterior, pude observar a existência de três excessos relativos à comunicação interpessoal: o excesso de interação como sugerido por Ljungberg e Sorensen (1998), o excesso de demanda de interação como defini no terceiro capítulo deste trabalho e o excesso de mensagens recebidas diariamente ou excesso de contatos diários. Para simplificar chamarei estes excessos de excessos interativos. Algumas formas de lidar com estes excessos também foram citadas no mesmo bloco.

Neste último bloco, identifiquei mais algumas formas encontradas pelos entrevistados para lidar com o problema dos excessos interativos. Entre estas formas estão a negociação que alguns usuários buscam fazer com amigos e conhecidos para reduzir o número de mensagens enviadas por estes, a utilização

de mecanismos reguladores tecnológicos como o bloqueio eletrônico, o desligamento temporário das atividades relacionadas à Internet e às interações, a busca por um número controlado de contatos diários além de uma seleção prévia das pessoas a quem informam seus endereços eletrônicos.

Uma discussão mais detalhada sobre os principais resultados da pesquisa e as novas formas de defesa contra os excessos interativos será feita no capítulo seguinte.

5

A Era dos novos excessos e defesas

5.1

Principais características do uso do *e-mail*

A partir dos principais resultados da pesquisa foi possível traçar um perfil do uso do *e-mail*, dos hábitos criados a partir deste uso, bem como levantar as principais considerações de meus entrevistados sobre o correio eletrônico. Apresento, a seguir, um resumo dos pontos mais relevantes obtidos através da análise das entrevistas. Acredito que este procedimento irá facilitar o entendimento da discussão que se segue a esta seção.

O correio eletrônico tornou-se uma ferramenta de comunicação interpessoal tão fundamental quanto o telefone. Meus entrevistados costumam utilizar o *e-mail* cotidianamente para estar em contato constante com amigos (distantes ou não), para oferecer uma forma a mais de contato ao procurar empregos ou estágios, para serviços de atendimento ao público (ao invés do telefone convencional), para divulgação de serviços e interesses, para negociações, como porta-arquivo de fotos, imagens e demais documentos digitais como dois dos entrevistados informaram, ou simplesmente para se divertir recebendo e enviando piadas para os amigos.

O uso do *e-mail* consolidou-se de tal forma na vida destes usuários que eles criaram o hábito de checar minimamente uma vez ao dia suas caixas postais. Isso acontece, na maioria das vezes, porque esperam uma resposta importante para uma mensagem que enviaram ou como foi relatado por vários dos entrevistados, porque o *e-mail* gera uma expectativa de receber algo, ou dito de melhor forma, gera uma expectativa de ser lembrado pelos amigos.

Ao que parece, este dispositivo comunicacional ajudou, inclusive, a fortalecer alguns laços afetivos na vida desses usuários. Muitos entrevistados informaram que antes do *e-mail*, não estavam acostumados a manter um contato assíduo com amigos e familiares que moram em outros estados ou países por conta das tarifas telefônicas ou da lentidão do correio tradicional. Logicamente, o *e-mail* não é utilizado apenas para a comunicação com pessoas distantes. Os contatos feitos com pessoas que moram próximo também são grandes porque a

ferramenta oferece a garantia de que a mensagem será recebida pelo destinatário e não o incomodará ao ser recebida.

De acordo com os sujeitos entrevistados, o *e-mail* possibilita manter uma comunicação íntima diária justamente por não implicar em altos gastos com as tarifas de interurbano e não se estabelecer através de um sistema obsoleto e trabalhoso como o correio tradicional. Além disso, a informalidade presente na redação de um *e-mail* foi outro ponto a favor deste dispositivo comunicacional. De acordo com alguns dos entrevistados, escrever uma carta tradicional é trabalhoso e requer uma linguagem mais formal e sofisticada, coisa que, para estes entrevistados, não acontece no *e-mail*. Segundo esses entrevistados, o *e-mail* possibilita uma escrita mais econômica e informal, não há a necessidade de elaborar uma carta formal e relatar grandes acontecimentos para que se possa manter a comunicação.

Muito se falou também da sensação de proximidade trazida pelo *e-mail*. Justamente por não implicar em uma comunicação escrita formal, o *e-mail* se assemelha a um bate-papo ou uma conversa comum, como colocado por um dos entrevistados. Isto parece contribuir para que as pessoas se sintam mais próximas através de um contato constante e informal.

A informalidade desta ferramenta é tanta que a veiculação de mensagens de humor foi considerada por um dos usuários, como o principal motivo da checagem diária das caixas postais. A recepção constante de piadas e mensagens de humor enviadas por amigos e conhecidos acabou por gerar uma certa expectativa em verificar constantemente o conteúdo das caixas postais. Todos os entrevistados informaram gostar de receber este tipo de mensagem. Este tipo de mensagem também é associado ao fato de que alguém se lembrou deles em algum momento e resolveu contatá-los de uma forma saudável e divertida.

Vale ressaltar, que as mensagens de amigos e as mensagens relacionadas ao trabalho estão entre as mais importantes para este grupo de entrevistados, isto porque estas são, em sua maioria, mensagens dirigidas pessoalmente a estes destinatários. Ou seja, as mensagens que são diretamente direcionadas a estes entrevistados são consideradas importantes, enquanto as que são enviadas indiscriminadamente a muitas pessoas não são tão importantes. Cabe assinalar ainda, que para os entrevistados que utilizam o correio eletrônico como uma

ferramenta de trabalho, as mensagens profissionais figuram entre as mais importantes.

Possuir diversas contas de *e-mail* para usos diferentes também se tornou comum. No artigo *A Tecnologia da Intimidade*, Nicolaci-da-Costa (2000) já havia verificado resultado semelhante. Nesta pesquisa, a autora pôde perceber que as contas de *e-mail* separavam diferentes níveis de intimidade, ou seja, serviam como um filtro para as diferentes interações que se desenrolavam. No presente trabalho, pude perceber ainda, que a utilização de várias contas serve também como proteção contra o excesso de interação visto que vários usuários informaram possuir uma conta a mais, direcionada tão somente a receber *spams* e mensagens de pessoas com as quais não desejam manter uma comunicação freqüente. Este assunto, entretanto, será discutido mais adiante neste capítulo.

De acordo com os usuários entrevistados, o uso do correio eletrônico iniciou-se por conta da curiosidade sobre a Internet e o *e-mail* bem como do desejo de conhecer e interagir com várias pessoas de diversos lugares. O que foi movido pela curiosidade e pela brincadeira no início, posteriormente, na grande maioria dos casos, tornou-se uma ferramenta útil e importante para a manutenção diária dos contatos afetivos, profissionais e acadêmicos. Em grande parte, os entrevistados que buscavam novas maneiras de interagir e conhecer pessoas diferentes perceberam o grande potencial do *e-mail* quando começaram a estabelecer vínculos afetivos e profissionais através de tal programa.

As vantagens mais aparentes do *e-mail* são, para esses sujeitos, o fato deste dispositivo comunicacional ser uma forma relativamente fácil, rápida e econômica de se manterem em contato com pessoas de outros estados e países, uma maneira prática de resolverem problemas de natureza geral, fazerem negociações e utilizarem as próprias mensagens como um comprovante do que foi discutido. E, mais importante ainda, é o fato do correio eletrônico ser considerado, por estes entrevistados, o meio comunicacional menos incômodo de contatar alguém. Vale lembrar, que em vários discursos dos entrevistados, o correio tradicional apareceu como um dispositivo comunicacional obsoleto, ineficiente e trabalhoso. Em contraponto ao correio tradicional, o *e-mail* é visto como uma ferramenta de interação mais rápida, segura, menos trabalhosa e mais informal. Esses sujeitos informaram ter começado a se comunicar de forma mais constante e abrangente,

justamente, após a chegada das novas tecnologias da informação e comunicação e, em particular, do correio eletrônico.

No entanto, nem todas as considerações são positivas, alguns sujeitos se referiram à ferramenta como algo eletrônico e impessoal de que não sentiriam falta caso fossem obrigados a “abandonar”. Além disso, foram citadas algumas das desvantagens em utilizar uma ferramenta com um potencial tão grande de interação como o *e-mail*.

Assim como as vantagens, as desvantagens também são extensas. Entre estas desvantagens encontram-se os incômodos causados por mensagens não desejadas e a obrigação de estar disponível para interagir visto que, diferente das tecnologias de comunicação anteriores, é quase impossível alguém não receber uma mensagem eletrônica destinada a si. Além disso, o exponencial aumento do número de mensagens recebidas e mensagens a serem respondidas que a interconexão através do correio eletrônico vem proporcionando, também aparece como algo incômodo para alguns dos usuários.

A principal desvantagem apontada pelos entrevistados, no entanto, foi relativa à prática do *spam*. Os sujeitos da presente pesquisa demonstraram-se extremamente contrários a tal prática bem como profundamente incomodados por esta diariamente. O *spam* é odiado por ser considerado uma invasão da privacidade e, além disso, ocupar espaço nas caixas postais e acabar resultando em tempo perdido, que é gasto para apagá-los. O incômodo trazido por esta prática é tanto, que alguns entrevistados reagem enviando a mensagem de volta ao *spammer* para discutir e extravasar o sentimento de raiva que o recebimento de tais mensagens causa.

De uma maneira geral, o *spam* acaba trazendo ainda um outro tipo de preocupação para os usuários do correio eletrônico: a de acessar constantemente suas caixas postais e deletar as mensagens de *spam*. Isto é feito com o objetivo de que estas mensagens não ocupem o espaço destinado às mensagens que consideram importantes. Vale reforçar que, segundo Ljungberg e Sorensen (1998), o *spam* é um dos agentes que contribuem para o excesso de interação, por se tratar de uma interação não desejada.

Desta forma, na visão destes dois autores, todos os entrevistados encontram-se ou já se encontraram antes expostos ao excesso de interação.

Percebi ainda, que alguns entrevistados sentem-se igualmente incomodados ao serem obrigados a responder mensagens que não desejam sequer receber. Isso acontece mais freqüentemente com os usuários que usam o *e-mail* como ferramenta de trabalho, como será visto mais adiante. Além disso, a excessiva quantidade de mensagens que alguns deles recebem também acaba se tornando incômoda.

Apesar disso, verifiquei, durante a análise das entrevistas, que poucos dos entrevistados utilizam os recursos tecnológicos disponibilizados pelos servidores de *e-mail* para impedir a entrada de mensagens de *spam* (como os filtros eletrônicos e filtros *anti-spam*) ou evitar receber mensagens de pessoas com as quais não desejem interagir (como os bloqueios eletrônicos). Mesmo dizendo-se incomodados pelos abusos cometidos em algumas interações via *e-mail*, estes sujeitos, em sua maioria, não vêem necessidade de utilizar este tipo de mecanismo de defesa tecnológico. Ao que parece, eles julgam ser mais simples deletar todas as mensagens não desejadas sem sequer dar-se ao trabalho de lê-las. É uma espécie de comportamento automático: recebe-se a mensagem, ignora-se o conteúdo e desfaz-se desta o mais rápido possível. Este comportamento figura entre uma das principais formas de defesa encontradas pelos usuários para lidar com os excessos relativos à esfera da interação, ou excessos interativos, como será discutido mais à frente. A partir da exposição resumida dos principais resultados, creio ser chegada a hora de articulá-los com as teorias que embasaram o presente trabalho.

5.2

A revolução na comunicação interpessoal

Como visto no segundo capítulo, Castells (1999) e Lévy (1990, 1995, 1997) acreditam que as novas tecnologias da informação e comunicação trouxeram várias modificações para o nosso cotidiano. Pelo relato de meus sujeitos, por exemplo, foi possível verificar que o número de pessoas com as quais possuem contato cresceu espantosamente depois que tiveram acesso à Internet e ao correio eletrônico.

Para Castells, as redes interativas unificadas na Internet crescem exponencialmente a cada dia interconectando, cada vez mais, um maior número de pessoas. Castells acredita que estas redes acabam moldando a sociedade ao

mesmo tempo em que são moldadas por ela. O *e-mail* é a ferramenta de comunicação interpessoal que, de acordo com Castells, tem o maior índice de crescimento de uso na Internet. Deste modo, o uso do *e-mail* modificou não só a maneira das pessoas se comunicarem como também modificou os próprios hábitos rotineiros da vida dos usuários entrevistados, como foi visto na seção anterior. Da mesma forma, o uso que é feito da ferramenta também varia de acordo com os interesses do usuário, como por exemplo, uma ferramenta como o *e-mail*, que tem um potencial direcionado para a comunicação e transferência de arquivos ser utilizada como porta-arquivos pelos usuários. Isto demonstra que o uso dado à tecnologia é moldado a partir dos interesses dos usuários, como afirma Castells.

Castells diz ainda que uma revolução se caracteriza por sua “penetrabilidade” no tecido social. Levando em consideração os discursos coletados para o presente trabalho, creio não existir exemplo melhor desta “penetrabilidade” do que o correio eletrônico. Os sujeitos entrevistados para este trabalho rapidamente incorporaram o *e-mail* às suas rotinas diárias. O uso desta ferramenta é consolidado dia após dia e introduz novos hábitos e percepções na vida destes sujeitos.

O caráter interativo da Internet, abordado por Castells e por Lévy, também fica nítido ao analisar os hábitos comuns aos meus usuários: a ferramenta é usada para obter contato mais rápido e fácil, principalmente, com pessoas de localidades distantes. Ou seja, a maioria deles utiliza o *e-mail* prioritariamente para a comunicação interpessoal em diferentes níveis. Este caráter interativo pode ser notado ainda na alusão que minimamente metade dos entrevistados faz aos programas de *Chat*. Pelo menos metade dos usuários entrevistados utiliza ainda outros programas interativos, como o ICQ, para conhecer novas pessoas e manter os vínculos de amizade já construídos nestes novos dispositivos comunicacionais.

Pierre Lévy, por sua vez, além de ter um pensamento similar ao de Castells no que se refere às novas tecnologias da informação e às transformações por estas instauradas, acredita ainda que a vivência no ciberespaço é baseada em uma busca por contato entre os seres humanos. Como visto no discurso dos entrevistados, eles travam suas interações diárias a partir de pontos convergentes de interesses específicos, como proposto por Lévy. Além disso, o fato de a comunicação com outras pessoas ter aumentado a partir do uso do correio eletrônico comprova a teoria do universal por contato, apresentada por Lévy. Meus entrevistados buscam

no correio eletrônico um modo mais fácil e rápido de conhecer e interagir com outras pessoas.

Da mesma forma, uma das grandes vantagens do *e-mail* citadas pelos entrevistados é justamente aquela que Pierre Lévy considera a mais importante transformação trazida pela Internet: a interconexão mundial de computadores e pessoas. De acordo com Lévy, o *e-mail* é um dos novos dispositivos comunicacionais todos-todos, isto é, que tem um potencial de possibilitar a interação entre todas as pessoas que o utilizam. É interessante lembrar novamente que meus entrevistados afirmaram utilizar o correio eletrônico para se comunicar com pessoas de outros lugares do mundo. Creio que isto caracteriza a interconexão mundial e, além disso, consolida a visão do correio eletrônico como uma ferramenta de interação todos-todos.

A partir do potencial de interconexão todos-todos do correio eletrônico é possível afirmar que meus usuários tornaram-se potencialmente disponíveis para o resto do mundo através deste dispositivo comunicacional. O fato de estarem potencialmente disponíveis para interagir com o mundo inteiro através do correio eletrônico é o pilar da teoria apresentada por Ljungberg e Sorensen (1998). Ao se tornarem disponíveis para a interação com pessoas do mundo inteiro, meus usuários estariam, na visão destes dois autores, sujeitos a vivenciar o excesso de interação.

Ljungberg e Sorensen introduziram o conceito do excesso de interação, argumentando que interações não desejadas, em meios comunicacionais indesejados, acarretam a vivência de tal excesso. Vale lembrar, que os autores levaram em conta ainda o contexto da interação, onde uma pessoa pode não querer interagir com uma outra em função do conteúdo da mensagem, do emissor da mensagem ou da situação na qual a mensagem é recebida. Além do contexto, mencionaram ainda a modalidade da interação, onde o dispositivo comunicacional pode ser indesejado pelos atores da interação.

Na pesquisa realizada para o presente trabalho, tornou-se evidente que alguns entrevistados passam ou já passaram pelas situações descritas por estes autores. No que se refere ao contexto da interação, os usuários informaram estar constantemente recebendo mensagens não desejadas ou requisitadas, como os *spams*. Além disso, recebem também inúmeras mensagens não desejadas de pessoas conhecidas ou amigos. Já no tocante à modalidade da interação, o *e-mail*

pareceu ser o meio preferido de interagir, seja para questões profissionais ou pessoais, em detrimento de outros dispositivos comunicacionais. Além do *e-mail*, o programa virtual interativo ICQ é utilizado por pelo menos metade dos entrevistados para bate-papo informal. Desta forma, meus usuários vivenciam o excesso de interação majoritariamente no que se refere ao *contexto* da interação. Ou seja, estes entrevistados encontram-se constantemente em situações nas quais não querem interagir com determinadas pessoas sobre determinados assuntos em determinados momentos.

Uma passagem interessante do artigo de Ljungberg e Sorensen é quando se referem às mensagens de *spam*. Para esses autores, o *spam* não está situado somente no âmbito da informação e do excesso de informação. Por se tratar de uma mensagem não desejada, os autores argumentam que o *spam* está inserido na esfera da interação e contribui para o excesso de interação. Dessa maneira, *todos* os meus entrevistados estariam vivenciando o excesso de interação, já que, *todos* convivem diariamente com a recepção de mensagens de *spam*.

Mais interessante que o efeito das mensagens de *spam*, no entanto, é o fato de alguns de meus entrevistados estarem sujeitos a receber mensagens incômodas de amigos ou conhecidos. Creio que aqui o conceito do excesso de interação se aplica ainda melhor por se tratar não somente de uma interação não desejada que implica em uma reação automática (deletar), mas em alguns casos, de mensagens incômodas que podem inclusive exigir uma resposta. Nesta situação, é possível detectar ainda que estes mesmos usuários experimentam o excesso de demanda de interações. Vale lembrar, que o excesso de demanda de interação refere-se a uma situação na qual um usuário se encontra frente à demanda para responder a uma interação não desejada ou uma interação em uma situação não desejada. A demanda para responder mensagens, no entanto, não é a mesma para todos os entrevistados.

Alguns acreditam que se correspondem com muitas pessoas e vêem o ato de responder mensagens como uma tarefa ou obrigação. Por conta disso, criaram o hábito de responder posteriormente a algumas mensagens. Entretanto, este hábito também está presente na vida dos usuários que comprovadamente respondem muitas mensagens diariamente. Estes usuários são aqueles que utilizam o *e-mail* prioritariamente como ferramenta de trabalho e, algumas vezes, por conta da falta de tempo, priorizam certas mensagens em detrimento de outras.

Assim sendo, meus entrevistados em sua totalidade vivenciam o excesso de interação, porém apenas alguns entrevistados forneceram dados que indicam que eles vivenciam também o excesso de demanda de interações. A maioria dos usuários que experimenta ou já experimentou o excesso de demanda de interação são pessoas que usam o *e-mail* como ferramenta de trabalho. No entanto, usuários que utilizam o *e-mail* para manter contatos pessoais ou acadêmicos também relataram encontrar-se, eventualmente, sujeitos a responder a uma demanda para interagir não desejada.

A quantidade de mensagens recebidas diariamente é um outro ponto interessante. Pude detectar que alguns dos entrevistados sofrem e sentem-se sobrecarregados por ter que lidar com um excessivo número de mensagens de *e-mail* diariamente. Estes usuários são aqueles que utilizam o *e-mail* como uma ferramenta de trabalho. É possível concluir que o excesso de mensagens recebidas e a sensação de sobrecarga que surge a partir da vivência dos excessos interativos está diretamente relacionada ao trabalho. Foi possível observar que, pelo menos subjetivamente, estes usuários enxergam sua experiência no *e-mail* como uma atividade que acarreta a vivência de excessos e desencadeia uma sensação de sobrecarga.

Para finalizar esta seção, vale lembrar que por conta da Revolução Industrial, Simmel (1902) percebeu a emergência de dois novos tipos de mecanismos de defesa por causa dos excessos instaurados pelas transformações sociais daquela época. Pude perceber que coisa semelhante acontece com meus entrevistados. Eles já começam a se articular e assumir comportamentos similares como forma de se defender dos excessos causados pelas interações via *e-mail*. Esta discussão, entretanto, ficará para a próxima seção.

5.3

Os excessos interativos e os novos mecanismos de defesa

Como venho discutindo até agora, durante a pesquisa realizada com quinze usuários do correio eletrônico, busquei investigar como tais sujeitos percebiam e lidavam com os novos excessos relativos à interação. Esses entrevistados demonstraram, através de suas falas, estar enfrentando um ou mais desses excessos. A experiência com os excessos interativos acaba por causar, inclusive, uma sensação de sobrecarga para alguns dos meus entrevistados. Isso acontece,

majoritariamente, com os entrevistados que vêm no *e-mail* uma ferramenta de trabalho. Entretanto, os outros também sentem que algumas das interações que travam via correio eletrônico são um pouco excessivas em alguns aspectos.

Acredito que seja a hora de dividir meus entrevistados em três grupos distintos: 1) aqueles que se sentem sobrecarregados pela quantidade e teor das interações diárias; 2) aqueles que não têm uma sensação de sobrecarga em relação aos contatos via *e-mail* e 3) aqueles que já tiveram a sensação de sobrecarga e por conta disso modificaram alguns dos hábitos em relação ao *e-mail*.

No primeiro grupo, estão os entrevistados que trabalham com o *e-mail*. Alguns se sentem sobrecarregados com a manipulação diária de grandes quantidades de mensagens que, além de tudo, exigem respostas. Este grupo é composto, em sua totalidade, por Joana Barbosa (31 anos, empresária de bandas), Fernando Galiotto (25 anos, estudante de Administração, assistente de atendimento ao cliente), Cláudio Costa (29 anos, estudante de Administração, prestador de serviços), Luiz Carlos Ferreira (28 anos, advogado e músico), Anderson Silveira (25 anos, programador) e Júlio Almeida (28 anos, operador de microinformática). Entre estes usuários, é válido ressaltar que Fernando Galiotto, Cláudio Costa e Júlio Almeida vivenciam os três tipos de excesso interativo detectados na pesquisa. Além disso, há aqueles que não manipulam grandes quantidades de mensagens. Mas para quem o conteúdo de algumas mensagens recebidas é exaustivo e se traduz em uma sensação de sobrecarga por implicar numa interação trabalhosa ou acarretar a vivência do excesso de demanda de interação. Este é o caso de Joana Barbosa e Luiz Carlos Ferreira. Existe ainda uma exceção neste grupo, Walter Peixoto (26 anos, músico), que é um dos usuários que utiliza o *e-mail* para divulgar sua banda e fazer negociações e informa gostar desta atividade e não se incomodar em responder mensagens. Este usuário, não vivencia o excesso de demanda de interações. Vale ressaltar ainda, que alguns dos usuários deste grupo utilizam o *e-mail* tanto para o trabalho quanto para a manutenção de contatos pessoais, este é o caso de Anderson Silveira, Joana Barbosa e Júlio Almeida.

No segundo grupo, estão os usuários que encaram a Internet majoritariamente como uma grande diversão e o correio eletrônico como uma ferramenta que possibilita conhecer pessoas e culturas diferentes de maneira rápida, fácil e econômica. Neste grupo encontram-se Leonardo Barcelos (25 anos,

estudante de Direito), Maurício Barros (27 anos, estudante de Informática), Alexandre Barreto (26 anos, gerente da área técnica de Informática), Ricardo Antunes (26 anos, estudante de Informática) e Heloísa Navarro (26 anos, estudante de Psicologia). Estes usuários, vez ou outra, se encontram expostos ao excesso de interação ou ao excesso de demanda de interação. Entretanto, eles não se incomodam tanto com isso como os do grupo anterior. As interações aqui estão associadas ao prazer de estar em contato com outras pessoas. Um grande número de mensagens recebidas também não é problema para este grupo.

No terceiro grupo, encontram-se sujeitos como Giovanni Bocelli (25 anos, estudante de Direito), Diana Rezende (47 anos, professora de Português) e Rafael Medeiros (31 anos, físico e músico), que já passaram por situações descritas nos três excessos interativos e, por conta disso, mudaram o uso que faziam do correio eletrônico. Estes usuários já se encontraram em situações onde recebiam uma quantidade de mensagens excessivas e/ou não desejadas. Para se livrar desta situação, algumas medidas, como mudar o endereço eletrônico e reduzir o número da lista de contatos via *e-mail*, foram tomadas. Este tipo de comportamento é muito interessante, pois foi utilizado como uma forma de se defender contra os abusos causados pelo potencial interativo do *e-mail*.

Este não foi, no entanto, o único grupo a me fazer vislumbrar artimanhas para lidar com os excessos interativos. O grupo dos usuários que trabalham com o *e-mail* também forneceu dados bastante interessantes a este respeito. Além disso, o grupo de usuários que utiliza o *e-mail* como diversão também expôs opiniões e idéias interessantes sobre como agiriam ao se deparar com este tipo de situação. Vale ressaltar ainda, que todos os entrevistados acreditam que a sobrecarga está diretamente ligada ao uso do *e-mail* para o trabalho.

Na maioria dos casos, estes sujeitos não percebem claramente que estão vivenciando estes novos excessos trazidos pelo uso do *e-mail* como dispositivo comunicacional. Ainda assim, apresentam preocupação em não se deixar entrar numa situação como esta.

Entre as formas de defesa mais comuns, foi possível perceber que poucos usuários fazem uso dos recursos eletrônicos oferecidos pelos servidores de *e-mail*, como forma de evitar e reduzir a quantidade de mensagens ou interceptar mensagens não desejadas. Além disso, o hábito já citado de responder posteriormente a algumas mensagens também é uma forma de não se expor ao

excesso de demanda de interações. Outro comportamento interessante é o de ter várias contas de *e-mail* direcionadas a fins diferentes como forma de filtrar os diferentes níveis de relacionamento. Além disso, o uso de uma conta sobressalente ou genérica para informar a *sites* ou pessoas, com as quais não se quer manter um contato assíduo, foi outra artimanha utilizada por alguns entrevistados para se preservar dos excessos interativos. Apagar instantaneamente mensagens não desejadas também foi um modo bastante utilizado por estes usuários para lidar com o excesso de interação. Estas novas formas de defesa serão discutidas mais detalhadamente na próxima seção.

5.4 Como lidar com a Era dos Excessos

É possível concluir que o alargamento de possibilidades de interação, isto é, a facilidade e velocidade com que as interações podem ocorrer na Internet, acabou resultando no surgimento de novos excessos: os excessos interativos. Estes excessos provocam a necessidade de se descobrir formas de lidar com esta situação ou se defender de uma abundância de interações e contatos.

As novas formas de defesa encontradas por meus usuários são diversas. Estas novas formas de defesa parecem estar ainda em formação, ou seja, não existe ainda uma reação específica para lidar com um, ou mais, destes excessos.

Para evitar o excesso de interação no que se refere à recepção de mensagens não desejadas, por exemplo, a palavra de ordem parece ser “deletar”. Meus entrevistados informaram apagar sistematicamente todas as mensagens que não consideram importantes ou que não foram por eles requisitadas. No caso do *spam* esta reação é até mais rápida. Nenhum deles sequer lê a mensagem. Ao identificar mensagens deste tipo apagam-nas rapidamente para esvaziar suas caixas postais e se livrar do transtorno.

Ainda no caso do *spam*, dois depoimentos interessantes apareceram. Alexandre Barreto e Ricardo Antunes informaram que entram em um processo de interação com o *spammer*, para protestar contra o abuso destes ao enviar-lhes uma mensagem não requisitada e não autorizada.

Quando se trata de mensagens não desejadas enviadas por conhecidos, alguns entrevistados informaram que tentam negociar a remoção de seu endereço eletrônico, da lista de contatos do emissor. Entretanto, isso nem sempre resolve o

problema. A alternativa aqui também é a de apagar as mensagens que continuam a chegar.

Quando a interação não desejada refere-se especificamente ao emissor da mensagem, isto é, não se deseja interagir com aquela pessoa, os entrevistados simplesmente não respondem à demanda ou utilizam recursos tecnológicos para bloquear a chegada de novas mensagens daquele indivíduo.

Acredito que os comportamentos acima descritos se traduzem em uma espécie de indiferença para com o conteúdo ou o emissor das mensagens não desejadas. Estas mensagens são absolutamente destituídas de valor e precisam ser destruídas ou evitadas. Este tipo de reação remete à reserva e à atitude *blasé* descritas por Simmel (1902) na época da Revolução Industrial. Aqui, parece ocorrer uma espécie de embotamento afetivo que leva estes entrevistados a ignorar completamente as mensagens e conseqüentemente, as pessoas com as quais não desejam interagir.

No que se refere ao excesso de demanda de interação, figuram entre as alternativas: responder posteriormente às mensagens que requisitam respostas, priorizar a resposta de mensagens que sejam consideradas de extrema importância para os usuários e a separação de um momento especial do dia para se dedicarem a responder mensagens.

O excesso de demanda de interação está majoritariamente relacionado ao trabalho. Entretanto, entrevistados que não utilizam o *e-mail* como ferramenta de trabalho também informaram vivenciar, eventualmente, o excesso de demanda de interação. Na maior parte dos casos, uma situação como esta, responder a uma interação não desejada, é vivida com uma certa angústia, por conta da obrigatoriedade envolvida na ação. No entanto, ainda existem aqueles que buscam ver um lado positivo nesta demanda: o de que seus trabalhos estão sendo reconhecidos e, por isso, eles são cada vez mais requisitados ou ainda, de que a comunicação por *e-mail* é mais fácil e rápida que o deslocamento físico para resolver algum problema pessoalmente. Além disso, o relato de Rafael Medeiros (31 anos, músico e físico) sobre como lida com uma grande demanda para interagir é bastante interessante. Rafael informou que busca automatizar as respostas às perguntas que chegam através do correio eletrônico apresentando-as em bloco em seus *sites* na Internet.

O excesso de mensagens recebidas é o último excesso interativo detectado nesta pesquisa. Este excesso, como visto antes, é vivido apenas pelos usuários que trabalham com o *e-mail*. Para lidar com este problema, os usuários utilizam alguns dos recursos já citados em relação aos outros excessos como: pedir a remoção do endereço em listas de correntes e separar momentos especiais para responder um grande número de mensagens. Ser mais seletivo e passar o endereço eletrônico a um número reduzido de pessoas também é uma outra estratégia utilizada para reduzir a quantidade de mensagens a receber.

Na opinião de alguns dos entrevistados, a demanda e o excesso de mensagens são criados pelo próprio usuário. Ou seja, somos nós mesmos quem criamos as possibilidades de estarmos disponíveis e assim nos colocamos sujeitos a vivenciar o excesso de quantidade de mensagens recebidas. Para estes usuários, a solução é reduzir os contatos feitos por *e-mail*.

Ainda há o caso de Fernando Galiotto (25 anos, estudante de Administração, assistente de atendimento ao cliente) que acredita que se administrasse melhor seu tempo evitaria vivenciar a sobrecarga de interações. Fernando acha que a culpa por vivenciar os excessos interativos é decorrente da má organização de seu tempo.

Para concluir, vale assinalar que a sensação de sobrecarga oriunda da vivência dos excessos interativos também está majoritariamente ligada ao trabalho. Como informado por Júlio Almeida (28 anos, operador de microinformática), o excesso de mensagens recebidas aliado à obrigatoriedade de ler e responder mensagens é o que gera a sensação de sobrecarga relacionada aos excessos interativos. Vale ressaltar ainda, que para lidar com a sensação de sobrecarga trazida pela vivência destes excessos, alguns usuários buscam se desligar temporariamente das atividades na Internet.

6 Conclusão

Neste trabalho, foi possível concluir que o surgimento da Internet ocasionou uma multiplicação dos meios de comunicação interpessoal que, por sua vez, acarretou em um aumento, ou alargamento, das possibilidades de interação entre as pessoas.

Com o aumento das possibilidades de interação, os usuários da Internet acabaram se tornando potencialmente disponíveis para o resto do mundo. Esta disponibilidade pode implicar na vivência do que chamei de excessos interativos. Estes excessos são: o excesso de interação, o excesso de demanda de interação e o excesso de mensagens recebidas diariamente. Vivenciar um ou mais destes excessos acaba causando uma sensação de sobrecarga para alguns usuários da Internet e do correio eletrônico.

Para lidar com estes excessos, os usuários por mim entrevistados descobriram novas formas de defesa, entre as quais destacam-se: a indiferença para com o conteúdo de mensagens não desejadas, a rápida e definitiva “destruição” de mensagens não desejadas, a necessidade de priorizar a resposta de mensagens urgentes ou consideradas muito importantes em detrimento de outras, a necessidade de criar um momento especial para responder à demanda de interações que se apresenta, a necessidade de controlar e reduzir contatos via *e-mail* com o objetivo de diminuir o número de interações e demanda de interações no correio eletrônico e, ainda, a necessidade de se desligar temporariamente das atividades de interação na Internet.

Creio que é válido assinalar que estas são as primeiras reações a um novo problema que vem se colocando no dia-a-dia destes usuários. A partir do reconhecimento destes excessos e da discussão deste novo problema, certamente, algumas formas de defesa apresentadas aqui irão se destacar em detrimento de outras. Ainda é cedo para traçar um perfil exato das novas formas de defesa encontradas pelos sujeitos contemporâneos para lidar com os novos excessos trazidos pela Internet e seu potencial para interação. Ainda é cedo para afirmar que os excessos interativos encontram-se apenas nas três modalidades apresentadas neste trabalho. Acredito que outros excessos virão, assim como novas formas de se defender destes excessos precisarão surgir.

Espero que este estudo possa contribuir para começarmos a entender um pouco melhor as mudanças que vêm acontecendo em nossas vidas. Espero ainda, que o presente trabalho também nos ajude a observar as transformações geradas pelo nosso contato com as tecnologias digitais, levantar novas questões e incentivar estudos futuros.

7

Referências Bibliográficas

BAPTISTA, Cristiana. A dor de nunca saber o bastante. **Revista Veja**, Editora Abril, Edição 1716 de 5 de setembro de 2001. Disponível em: <http://www2.uol.com.br/veja/050901/p_062.html>. Acesso em: 16 dez. 2002 .

BIANCHI, A. S. **E-Dictionary: dicionário de termos usados na Internet**. São Paulo: Editora Edicta, 2001.

CARDOSO, G. **Contributos para uma sociologia do ciberespaço**. Disponível em: <<http://bocc.ubi.pt/pag/cardoso-gustavo-sociologia-ciberespaço.html>>. Acesso em: 10 jan. 2003.

CASTELLS, M. (1999) **A sociedade em rede**. São Paulo: Editora Paz e Terra, 2001, 5 edição.

CÉBRIAN, J.L., (1998) **A rede: como nossas vidas serão transformadas pelos novos meios de comunicação**. São Paulo: Editora Summus, 1999.

COSTA, A.C.A., **IRC: uma nova alternativa para as relações entre as pessoas**. Dissertação de Mestrado, PUC-Rio, RJ, 2001.

GEROSA, M.A., **Categorização e Estruturação de Mensagens Textuais em Ambientes Virtuais de Colaboração**. Dissertação de Mestrado. PUC-Rio, 2002.

LÉVY, P. (1990) **As Tecnologias da Inteligência: o futuro do pensamento na era da informática**. São Paulo: Editora 34, 2001.

_____ (1995) **O que é o virtual?** São Paulo: Editora 34, 2001.

_____ (1997) **Cibercultura**. São Paulo: Editora 34, 2001.

LJUNGBERG, F. & SORENSEN, C. **Interaction Overload**. Thirty-First Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS-31): Collaboration Technology – Theory & Methodology Minitrack, Big Island Hawaii, edited by J.F. Nunamaker, M. Turoff and A. Rana, IEEE, 1998.

McCROSKEY, J.C., LARSON, C.E.& KNAPP, M.L, **An Introduction to Interpersonal Communication**. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall, c1971.

MONTEIRO, L. **A Internet como meio de comunicação: possibilidades e limitações**. INTERCOM Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação. XXIV Congresso Brasileiro da Comunicação. Campo Grande /MS (2001). Disponível em: <<http://www.intercom.org.br/papers/xxiv-ci/np08/np8MONTEIRO.pdf>>. Acesso em: 10 jan. 2003.

NICOLACI-DA-COSTA, A. M. **Na Malha da Rede: os impactos íntimos da Internet**. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

_____. **Questões metodológicas sobre análise de discurso**. Psicologia: Reflexão e Crítica 4 (1/2), pp 03-108, 1989.

_____. **A Análise de Discurso em Questão**. Psicologia: Teoria e Pesquisa, volume 10, número 2, maio/agosto (pp. 317-331), 1994.

_____. **A Tecnologia da Intimidade**. Sociedade Brasileira de Computação (org.) Anais do III Workshop de Fatores Humanos em Sistemas Computacionais (pp. 3-11). Porto Alegre, 2000.

_____. **Estamos diante de uma nova revolução? Investigando os impactos psicológicos do uso de celulares multifuncionais**. Projeto submetido ao CNPq em Julho de 2001.

_____. (2002a) **Internet: a negatividade do discurso versus a positividade da experiência pessoal. A qual dar crédito?** Estudos de Psicologia (UFRN), volume 7, n. 1, pp. 25-35, 2002.

_____. (2002b) **Quem disse que é proibido ter prazer on-line? Identificando o positivo no quadro de mudanças atual**. Psicologia, Ciência e Profissão, volume 22, n. 2, pp. 12-21, 2002.

_____. **Jovens e celulares: a cultura do atalho e da sociabilidade instantânea**. Seminário *Culturas Jovens e Novas Sensibilidades*, UCAM/FAPERJ, 2003.

PINHEIRO, Daniela. Tecla comigo vai... **Revista Veja**, Editora Abril, Edição 1778 de 20 de novembro de 2002. Disponível em: <http://veja.abril.com.br/201102/p_076.html>. Acesso em: 13 mar. 2003.

POVOA, MARCELO **A anatomia da Internet <investigações estratégicas sobre o universo digital>**. Rio de Janeiro, Editora Casa da Palavra, 2000.

SIMMEL, G. (1902-3) **A Metrópole e a Vida Mental**. Em Otávio G. Velho (org.) O fenômeno urbano. Rio de Janeiro: Editora Guanabara, 1987.

SIQUEIRA, E. (1997) **Três Momentos da História das Telecomunicações no Brasil**. São Paulo: Dezembro Editorial, 1997. (Checar – Ed. Alcatel 1998).

SPAM: a mais odiosa praga da Internet. **Jornal O Globo**, Rio de Janeiro, 6 abr. 2003. Caderno de Economia, p. 37.

WIERZCHOWSKI, L & PIRES, M. **eu@teamo.com.br: o amor nos tempos da Internet**. Brasil: L&PM, 1999.

ZAREMBA, R. S. **Escrevendo (ou seria teclando?!) o homem do século XXI**. Dissertação de Mestrado, PUC-Rio, RJ 2001

8

Bibliografia

ABREU, R. **Professores e Internet: uma relação conflituosa? Um estudo sobre os impactos psicológicos da Internet nos professores.** Exame de Qualificação para Doutorado. PUC-Rio, 2001.

AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES. Disponível em <www.anatel.gov.br/biblioteca>. Acesso em: 14 nov. 2002.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, **NBR 6023:** informação e documentação: referências – elaboração. Rio de Janeiro, 2000.

BAUDRILLARD, J. **A Ilusão Vital.** Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2001.

BAUMAN, Z. **Globalização: as conseqüências humanas.** Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor, 1999.

DICIONÁRIO VIRTUAL BABYLON. Disponível em <www.babylon.com>. Acesso entre 02 fev. 2001 e 30 dez. 2003.

DURKHEIM, E. (1982), **O suicídio: um estudo sociológico.** Rio de Janeiro: Zahar Editores (original publicado em 1895)

ECO, U. (1977), **Como se faz uma tese.** São Paulo: Editora Perspectiva S.A., 1992, 9 edição.

EINSENBERG, J.; CEPIK, M. (Orgs.) **Internet e política: teoria prática da democracia eletrônica.** Minas Gerais: Editora UFMG, 2002.

ERCÍLIA, M., **A Internet (Folha Explica).** São Paulo: Publifolha, 2000.

FOUCAULT, M. (1985) **Microfísica do Poder.** Rio de Janeiro: Editora Graal, 2001.

FOUCAULT, M. (1975) **Vigiar e Punir.** Petrópolis: Editora Vozes, 2002.

GIDDENS, A. **A transformação da intimidade: sexualidade, amor & erotismo nas sociedades modernas.** São Paulo: Editora UNESP, 1993.

GOOGLE Disponível em <www.google.com>. Acesso entre 19 jan. 2001 e 20 nov. 2003.

ICQ Disponível em <www.icq.web.com>. Acesso em 19 nov. 2000.

LEITÃO, C.F. **Olhares “psi” para a Rede: os impactos da Internet na prática clínica.** Exame de Qualificação para Doutorado. PUC-Rio, 2001.

LEITÃO, C.F. **Os impactos subjetivos da Internet: reflexões teóricas e clínicas**. Tese de Doutorado. PUC-Rio, 2002.

LEITÃO, C.F. e NICOLACI-DA-COSTA, A.M. (2000) **Psicologia Clínica e Informática: porque essa inusitada aproximação?** *Psicologia Clínica*, volume 10, número 2 (pp 189-205).

MARCONDES, D. (1997) **Iniciação à história da filosofia: dos pré-socráticos a Wittgenstein**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor, 2001.

MEYROWITZ (1999), **Global Permeabilities**. Em E.R. Larreta (org.) *Media and Social Perception*. Rio de Janeiro: UNESCO, ISSC, EDUCAM (pp 423-441).

MONTARDO, S. **Uma teoria crítica dos novos meios de comunicação**. *Revista Famecos*. Porto Alegre: PUC-RS, número 18, pp. 117 – 130, agosto de 2002.

MOURA, M.L.S.; FERREIRA, M.C.; PAINE, P.A. **Manual de elaboração de projetos e pesquisas**. Rio de Janeiro: EdUERJ, 1998.

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DO RIO DE JANEIRO **Normas para apresentação de teses e dissertações**. Rio de Janeiro: PUC-Rio, 2001.

PRANGE A. P. L. **A Comunicação Online: A escrita como um espelho**. Projeto de Dissertação de Mestrado. PUC-Rio, 2001.

PRANGE, A .P. L. **Da literatura aos blogs: um passeio pelo território da escrita de si**. Dissertação de Mestrado. PUC-Rio, 2003.

RIZZO, R. **Sedução na Internet**. Rio de Janeiro: Editora Revan, 1998.

ROMÃO-DIAS, D. **Nossa Plural Realidade: um estudo sobre a subjetividade na era da Internet**. Dissertação de Mestrado, PUC-Rio, RJ 2001.

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

UOL DICIONÁRIOS Disponível em <www1.uol.com.br/bibliot/dicionar> Acesso entre jan. 2001 e 20 nov. 2003.

9 Anexos

9.1

Dados de identificação: idade, profissão, nível de escolaridade

Nome	Idade	Nível de Escolaridade	Profissão
Alexandre Barreto	26	ensino médio	gerente da área técnica de informática
Anderson Silveira	25	ensino médio	programador
Cláudio Costa	29	estudante de Administração	prestador de serviços
Diana Rezende	47	superior	professora de Português
Fernando Galiotto	25	estudante de Administração	assistente de atendimento ao cliente
Giovanni Bocelli	25	estudante de Direito	estudante de Direito
Heloísa Navarro	26	estudante de Psicologia	estudante de Psicologia
Joana Barbosa	31	ensino médio	empresária de bandas
Júlio Almeida	28	superior incompleto	operador de Informática
Leonardo Barcelos	25	estudante de Direito	estudante de Direito
Luiz Carlos Ferreira	28	superior	advogado e músico
Maurício Barros	27	estudante de Informática	estudante de Informática
Rafael Medeiros	31	superior	físico e músico
Ricardo Antunes	26	estudante de Informática	estudante de Informática
Walter Peixoto	26	ensino médio	músico

9.2

Tempo de uso da Internet

Nome	Tempo
Alexandre Barreto	9 anos
Anderson Silveira	7 anos
Cláudio Costa	3 anos
Diana Rezende	1 ano
Fernando Galiotto	3 anos
Giovanni Bocelli	5 anos
Heloísa Navarro	5 anos
Joana Barbosa	4 anos
Júlio Almeida	6 anos e 11 meses
Leonardo Barcelos	4 anos
Luiz Carlos Ferreira	5 anos
Maurício Barros	5 anos
Rafael Medeiros	10 anos
Ricardo Antunes	6 anos
Walter Peixoto	3 anos