

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.