

Fatores estruturantes das comunidades virtuais pioneiras nas redes sociais



Walter Teixeira Lima Junior

Pós-doutor em Comunicação e Tecnologias Digitais
(Universidade Metodista de São Paulo)
Professor de pós-graduação da Faculdade Cásper Líbero
E-mail: digital@walterlima.jor.br

Resumo: As comunidades virtuais figuram como instrumentos tecnológicos de comunicação online de sucesso na sociedade contemporânea conectada. Entretanto, as comunidades virtuais pioneiras como a *Usenet* e a *WELL*, entre outras, foram as primeiras a testar empiricamente estruturas e ferramentas tecnológicas com o objetivo de manter os seus usuários motivados e colaborativos. O trabalho analisa os fatores tecnológicos estruturantes dessas comunidades virtuais pioneiras, que ainda permanecem como elementos primordiais nas redes sociais conectadas.

Palavras-chave: mídia digital, comunidades virtuais, redes sociais.

Factores estructurantes de las comunidades virtuales pioneras en las redes sociales

Resumen: Las comunidades virtuales son como instrumentos tecnológicos de comunicación online de suceso en la sociedad contemporánea conectada. Entretanto, las comunidades virtuales pioneras como la *Usenet* y la *WELL*, entre otras, fueran las primeras a testar empíricamente estructuras y herramientas tecnológicas con el objetivo de mantener sus usuarios motivados y colaborativos. El trabajo analiza los factores tecnológicos estructurantes de esas comunidades virtuales pioneras, que aun permanecen como elementos primordiales en las redes sociales conectadas.

Palabras clave: medias digitales, comunidades virtuales, redes sociales.

Structural factors of pioneer virtual communities in social nets

Abstract: Virtual communities are technological instruments of success on communication online, in connected contemporary society. However, virtual pioneer communities such as *Usenet* and *WELL*, among others, were the first to test empirically structures and technological tools with the objective of maintaining their users motivated and collaborative. The paper analyses structural technological factors of these virtual pioneer communities which still remain as primordial elements in social connected nets.

Key words: digital media, virtual communities, social net.

Introdução

O estudo da estrutura de uma tecnologia idealizada para permitir a comunicação entre seres humanos é uma das partes importantes para se entender as potencialidades e limites que um artefato tecnológico pode ter no campo da comunicação social. A introdução de uma novidade tecnológica, devido à falta de conhecimento sobre a sua composição, pode ser superdimensionada ou descartada por uma análise superficial do seu funcionamento.

Entre muitas, uma tecnologia que impacta o universo da comunicação social, há algumas décadas, é a que estrutura as comunidades virtuais. O seu desenvolvimento tem contribuído para o aprimoramento do relacionamento entre pessoas através de redes computacionais.

As comunidades virtuais surgiram em função de algumas tecnologias computacionais, conectadas via redes telemáticas¹, conseguirem, mesmo que de modo reduzido, transferir algumas características que fundamentam esse tipo de relacionamento social tradicional em todas as culturas humanas.

¹ Telemática é a comunicação a distância de um conjunto de serviços informáticos fornecidos através de uma rede de telecomunicações.

Entre essas características, segundo Holly Patterson, estão os encontros espaciais e temporais das afinidades (sangue), localidade (lugar) e de significados compartilhados (mente), criando um forte sentido de comunidade (Patterson, 1996:33).

Essa ótica sobre comunidades tem raízes nas teorias de sociólogo alemão Ferdinand Tönnies², freqüentemente citado em trabalhos sobre conceituação do termo comunidade, como na tese de Holly Patterson, pois a sua teoria sobre *Gemeinschaft* e *Gesellschaft*, norteia as discussões sobre grupos sociais. É válido ressaltar que há, também, outras abordagens, além da sociológica, que compreendem os campos da economia, tecnologia, psicologia, entre tantas outras.

Em uma visão multidisciplinar, visando o entendimento desse fenômeno social, podem-se transmutar os conceitos de comunidades, que são formadas através de contatos presenciais, para as comunidades que utilizam a mediação de uma máquina computacional conectada através de redes telemáticas. No trabalho desenvolvido por Gupta e Kim (Gupta; Kim, 2004:2679), se os conceitos que envolvem a comunidade virtual são multidisciplinares, seus benefícios podem ser vistos de várias perspectivas, que não somente exclusivas:

Perspectiva tecnológica

As comunidades virtuais melhoram a comunicação, fornecendo uma comunicação barata (na maior parte livre), rápida e ubíqua (que está ao mesmo tempo em toda a parte). As comunidades virtuais fornecem compartilhamento de arquivos, os serviços de acesso público, as experiências comunicação áudio/vídeo das facilidades do bate-papo via voz (por exemplo) e até da realidade virtual;

Perspectiva dos negócios

A comunidade virtual pode ajudar a estabelecer uma marca, aumentar o interesse do público pro produtos e serviços oferecidos e fornecer elementos para que as empresas desenvolvam uma estratégia de CRM mais responsável;

Perspectiva do e-commerce

A verdade é um importante fator para o e-commerce se consolidar. As comunidades virtuais têm uma capacidade enorme de construção da verdade. Os membros geram confiança através da interação proporcionada pela comunidade;

Perspectiva de marketing

Várias ações de marketing podem ser realizadas, visando transformar o membro em consumidor ou extrair dados da comunidade para oferecer promoções personalizadas etc;

Perspectiva sociológica

A troca de conhecimento é um importante benefício. Exemplo Seniornet.org;

Perspectiva econômica

Comunidades virtuais podem criar valor, criando taxas, conteúdos pagos, transações, colocando publicidade e pode criar sinergia com outras partes de um negócio.

Entretanto, uma das mais populares definições para comunidade virtual é estabelecida por Hagel e Armstrong, citados no trabalho de Mikko Laine, que fornece uma perspectiva econômica:

As comunidades virtuais são grupos de pessoas com interesse em comum e necessitam estar juntos online. Muitos são atraídos pela oportunidade de compartilhar o sentido de comunidade com desconhecidos, sem levar em consideração onde eles vivem. Mas comunidade virtual é mais do que um fenômeno social. O que começa como um grupo reunido online por interesses comuns avança para um grupo com massa crítica de poder de compra, permitindo que os membros troquem troque informações sobre preço e qualidade do produto (Laine, 2006:8).

Para o criador do Laboratório de Sistemas Integráveis da Escola Politécnica da Universidade de São Paulo (LSI), João Antonio Zuffo, no mundo fortemente conectado, desenvolve-se a comunidade virtual, composta de seres humanos e de sistemas de apoio

² Ferdinand Tönnies (26 de julho de 1855 a 9 de abril de 1936).

cibernéticos, tendo como características o desmonte total das estruturas hierárquicas de natureza social; organizações celulares com robusta infra-estrutura de informática; propagação instantânea de informação (Zuffo, 2003:232).

Já para Howard Rheingold, a comunidade virtual é um sistema de conferência via computador que habilita pessoas de todo mundo a colocar publicamente conversas e trocar e-mails que seriam privados (Rheingold, 1993:1). Um dos usuários mais famosos da WELL, comunidade analisada nesse trabalho, Rheingold afirma que todo grupo de pessoas, cooperando entre si, existe em face de um mundo competitivo, porque cada grupo de pessoas reconhece que há alguma coisa de valor que ele pode ganhar somente por se ligar a outros (Rheingold, 1993:13).

As comunidades virtuais são agregações sociais que emergem de rede quando muitas pessoas continuam abastecendo discussões públicas por um tempo, suficiente sentimento humano, para formar relacionamentos (Rheingold, 1993:5).

Entre as características listadas por Rheingold, depois de anos freqüentando uma comunidade virtual, estão que as pessoas nas comunidades virtuais usam palavras nas telas para trocar gracejos e argumentar, engajam um discurso intelectual, conduzem comércio, trocam conhecimento, compartilham suporte emocional, fazem planos, “brainstorm”, fazem fofocas, provocam brigas, apaixonam-se, encontram amigos e os pedem, jogam games e flertam. As pessoas nas comunidades virtuais fazem tudo que fazem na vida real, mas deixam o seu corpo “fora” (Rheingold, 1993:3).

No estudo de Hernandez e Fresneda (Hernandez; Fresneda, 2003) são apresentados os fatores críticos para obter o sucesso dentro de uma comunidade virtual: 1) plataforma tecnológica confiável; 2) reconhecimento da participação dos seus membros; 3) entusiasmo com o tópico principal da comunidade e 4) declaração clara dos benefícios oferecidos aos membros da comunidade.

Entretanto, todas as definições e condições descritas acima, só podem ser realizadas numa comunidade virtual se houver uma plataforma tecnológica que incorpore alguns elementos essenciais na comunicação media-



O comportamento dos usuários nas comunidades virtuais será modelado pela capacidade técnica de agregar soluções que melhorem a comunicação entre eles

da por computador. Dependendo da moldura tecnológica, o ferramental de comunicação será mais eficiente ou não.

Atualmente, o conceito de comunidade tem sido absorvido pelo termo Rede Social. A Rede Social é caracterizada também como um ambiente on-line de interação social (*Social Online Environments, Social Networking Websites*).

Perspectiva tecnológica

O comportamento dos usuários nas comunidades virtuais, segundo a perspectiva tecnológica, será modelado pela capacidade técnica de agregar soluções que melhorem a comunicação entre eles.

Para Rheingold, é a tecnologia que faz a comunidade virtual ser possível, pois tem o potencial para trazer enorme alavancagem para cidadãos comuns com um custo relativamente pequeno (1993:4).

A rede é tão ampla e anárquica hoje por causa da forma que convergiu fontes em nos anos 80, depois de anos de independência. Usou diferentes tecnologias e envolveu diferentes populações de participantes. A convergência técnica e social foram “engordadas”, mas não amplamente prevista no final dos anos 70 (Rheingold, 1993:6).

Em oposição a outras definições, está a definição tecnológica. O software que estrutura a comunidade virtual é uma forma taquigráfica de defini-la. Deste ponto de vista estão o *chat*, *bulletin board*, servidores de lista, *Usenet News* ou comunidades *browseadas* (Laine, 2006:9).

A WELL tornou-se local digital para troca de informações e uma das primeiras redes sociais com foco no desenvolvimento pessoal e profissional dos usuários



No livro de Juliano Spyer, *Conectado*, está descrito que a idéia de usar computadores para a colaboração aparece no início dos anos 1960 nos EUA, em resposta ao lançamento da nave Sputnik pela União Soviética.

Para aumentar a possibilidade de cooperação entre pessoa que não estavam ao mesmo tempo nos mesmos lugares, o governo norte-americano criou, em 1958, a Agência de Projetos para Pesquisas Avançadas (Arpa), que financiou o desenvolvimento de uma rede de comunicação chamada Arpanet e, posteriormente, tendo como inspiração o ensaio visionário de Vannevar Bush, implementou o conceito de hipertexto para criar o onLine System (NLS). (Spyer 2007:23).

Assim, começam a se delinear duas tendências para a utilização de computadores na comunicação: na primeira, a tecnologia serve para a cooperação, na outra, objetiva a colaboração. Marc Smith descreve que a cooperação é por natureza estática, propicia a discussão a respeito de um problema definido e compartilha as tarefas relacionadas à solução do mesmo.

Colaboração é um processo dinâmico cuja meta é chegar a um resultado novo – como aperfeiçoar um verbete no Wikipédia – a

partir das competências diferenciadas dos indivíduos ou grupos envolvidos. Na cooperação, os participantes são unidades de produção subordinadas ao resultado; na colaboração, existe uma relação de interdependência entre indivíduo e grupo, entre metas pessoais e coletivas, o ganho de um ao mesmo tempo depende e influencia o resultado do conjunto (Spyer, 2007:23).

Visando a cooperação como meta administrativa, empresa e fundações emprestaram fundos para o desenvolvimento do primeiro software para comunicação coletiva de grande escala, *Electronic Information Exchange System (EIES)*. Segundo Spyer, o sistema, lançado em 1972, tinha entre suas aplicações preservar o anonimato dos participantes, organizar a comunicação de grandes audiências e facilitar contato entre pessoa independente da distância física e das limitações de tempo de cada um.

Isso demonstra a tentativa de usar conhecimentos da psicologia para entender a dinâmica dos relacionamentos em grupo, o que levou à criação de soluções tecnológicas adotadas até hoje em softwares como fóruns e programas de e-mail (Spyer 2007:24).

Usenet: a primeira P2P

A *Usenet* é um sistema global de discussão distribuído e descentralizado, que utiliza o padrão Unix to Unix CoPy (UUCP) na internet. Esse padrão tecnológico permite oferecer um conjunto de programas e protocolos que podem ser executados remotamente, permitindo a transferência de arquivos, e-mails e postando em *newsgroups*, mensagens entre computadores. Essa arquitetura foi concebida pelos estudantes de graduação da Duke University, na época, em 1979, Tom Truscott e Jim Ellis.

Vinte anos antes da criação do Napster, em 1999, a *Usenet* foi uma das primeiras tecnologias de Internet *peer-to-peer* (P2P). Originariamente desenvolvida para compartilhar arquivos entre computadores, ela evoluiu naturalmente para uma ampla rede hierárquica com oito grandes categorias.

Essa tecnologia fez com que a *Usenet* se tornasse a maior rede de fóruns de discussão, distribuída, pelo menos, por 6.000 grupos de discussão ou *newsgroups*. A estimativa é que no seu auge, continha 30 milhões de usuários através de mais do que 300 mil sites através dos Estados Unidos e de outros países.

Sistema consagrado dos usuários de comunidades virtuais, no Brasil como o Orkut, a postagem de mensagens não era novidade para os usuários dos serviços da *Usenet*, como os *newsgroups*. Os conteúdos de um *newsgroup* são artigos eletrônicos postados chamados de posts, que são contribuições individuais de contas privadas oriundas de um computador. A menos que um *newsgroup* seja moderado, não há restrições no tamanho do artigo ou conteúdo. A *Usenet* é um meio assíncrono, portanto, não necessita que o participante esteja on-line simultaneamente para ler ou escrever no grupo. O foco inicial da *Usenet*, segundo o pesquisador Marc Smith, era ter amplas características, o contraste entre grupos e as conexões entre grupos (Smith, 1997:13).

● WELL: uma comunidade virtual baseada na contracultura

Considerada pela revista *Wired*, a mais influente comunidade virtual do mundo, a WELL (*Whole Earth' Letronica Link*) tem a criação, em 1985, mergulhada no impacto da contracultura nos Estados Unidos, na segunda metade dos anos 70, do século passado. Ela foi baseada na proposta editorial da publicação impressa *Whole Earth Catalog*, um catálogo semestral que circulou de 1968 a 1972, e ocasionalmente, até 1998. A sua temática abrangia o tema educação e “acesso a ferramentas”. Nela, o leitor poderia “achar sua própria inspiração, modelando o seu próprio ambiente e compartilhando sua aventura com qualquer pessoa que estivesse interessada. O catálogo disseminou muitas idéias associadas com os anos 60 e 70, (do século passado), particularmente aquelas da contracultura e movimentos ambientalistas”³

³ Disponível em http://en.wikipedia.org/wiki/Whole_Earth_Catalog. Acessado em 14 de abril de 2008.

Então, a *Whole Earth Catalog* desenvolveu uma publicação que celebrou e exemplificou a noção que comunidades geograficamente dispersas poderiam ser ligadas pela troca de informações em um contexto que era comum e comercial (Turner, 2005:496).

Fred Turner, no paper “Where the counterculture met the new economy: the WELL and the origins of virtual community”, descreve que a publicação amadureceu da fantasia e rapidamente tornou-se um documento definitivo da contracultura americana. Katie Hafner⁴, em *The WELL: a story of love, death and real life in the seminal online community*, citada por Turner (2005:489) afirma, categoricamente, que o catálogo se tornou o modelo para a WELL. Com um tamanho entre um jornal tablóide e uma revista de papel brilhante, as 61 páginas da primeira *Whole Earth Catalog* apresentaram revisões de ferramentas, de livros e teve sete divisões temáticas: entendendo sistemas completos, uso de abrigo e de terra, indústria e ofício, comunicações, comunidade e nômades.

Pelos próximos quatro anos, o catálogo inchou para mais de 400 páginas, vendendo mais de 1,5 milhão de cópias, vencendo o National Book Award e sendo imitada por dezenas de publicações. Ela também estabeleceu um relacionamento entre tecnologia da informação, atividade econômica e formas alternativas de comunidade que deveriam sobreviver a própria contracultura e tornar-se uma chave característica no mundo digital (Turner, 2005:489).

Assim, a WELL tornou-se um local digital para a troca de informações, estabelecendo-se como uma das primeiras redes sociais que tinha como foco o desenvolvimento pessoal e profissional dos usuários. Nesse novo “local”, noções de virtualidade, comunidade e de possibilidades tecnológicas associadas com a contracultura tornaram-se ferramentas-chaves com as quais os usuários da WELL gerenciaram suas vidas econômicas.

⁴ Katie Hafner. *The WELL: a story of love, death and real life in the seminal online community*. New York, 2001.

WELL transformou-se em um fórum, onde indivíduos dispersados geograficamente podiam construir um senso de não-hierárquica, comunidade colaborativa através das suas interações. Nesse sentido, a comunidade virtual que emergiu na WELL não somente modelou as possibilidades interativas da comunicação mediada por computador, mas também transferiu uma visão da contracultura apropriada ao relacionamento entre a tecnologia e a sociabilidade em um recurso para imaginar e gerenciar a vida na economia da rede (Turner, 2005:491).

Rheingold (1993:9) salienta que o perfil dos usuários da WELL era bem definido e que ele também determinou a importância da comunidade virtual como agregadora de conteúdo. Então, Rheingold diz que foram os programadores que construíram a rede em primeiro lugar, depois os estudantes, que a usaram para trocar conhecimento, os cientistas, para pesquisas, que foram acompanhados por todos os hobbyists que acessam as *Bulletin Board Systems (BBS's)* dos seus quartos ou garagens.

Todo o grupo de pessoas, que cooperam, existe em face a um mundo competitivo porque cada grupo de pessoas reconhece que há alguma coisa de valor que ele pode ganhar somente por se ligar a outros... O que eu encontrei na WELL foi conhecimento (Rheingold, 1993:13).

Rheingold lembra que a sala virtual que freqüentava saltou de algumas pessoas, quando entrou em 1985, para 8 mil, em 1993. Ele comenta que normas tiveram que ser estabelecidas, desafiadas, mudadas, restabelecidas, redesafiadas, ou seja, um tipo de social evolução acelerada (Rheingold, 1993:2).

Tecnologia da WELL

Tecnologicamente, com um fórum digital, o WELL permitiu postagens instantâneas. Para Turner, se o *Catalog* representou a comunidade no impresso, a tecnologia digital do WELL permitiu tornar-se uma coletividade interativa em tempo real (Turner 2005:506).

Na reportagem da revista *Wired*⁵, em maio de 1997, Katie Hafner descreve o aparato tecnológico que começou a fazer conexões em 1985. A comunidade utilizava um computador VAX e um *rack* em *modems* instalados em um escritório em Sausalito, Califórnia. Quando Tom Mandel (um dos idealizadores da comunidade) se conectou pela primeira vez naquele verão, havia somente umas poucas dúzias de pessoas com ele. Dados eram transmitidos a 1.200 bits.

O coração do sistema era um software de conferência, pouco amigável (user-unfriendly) chamado PicoSpan. Quase como um fator humano, foi o software que deu a personalidade a WELL. Inspirado no programa chamado Confer, o PicoSpan foi escrito por Marcus Watts, um jovem libertário e estudantes da Universidade de Michigan, que ocasionalmente trabalhava para Larry Brilliant co-fundador, com Stewart Brand, do Well (Hafner, 1997).

Uma ferramenta tecnológica, que tem se tornando sinônimo de recado em comunidades virtuais que são moda na atualidade, os *scraps* foram criados dentro do WELL. Sistemas como Confer e PicoSpan foram pioneiros no modelo varal de conferências através de computador. Pendurar uma camisa, ou nesse caso um tópico dentro de uma conferência e os usuários poderiam responder a uma ou outra questão. O ponto forte desse modelo consistia que ele imita a forma com que as pessoas atualmente conversam em um grupo. Se você quer divergir de um ponto, você facilmente pode começar um novo tópico na conferência (Hafner, 1997).

Hafner também descreve que o programa também foi desenhado para que todos, que o assinassem, pudessem ser convidados a escrever um perfil que ficava permanente no sistema. Outra função, conhecida como *scribbling* permitia aos participantes deletar suas palavras. Mas a escrita feita às pressas poderia aparecer como um novo *post* para

⁵ The epic saga of the Well. *Wired*, ed. 5.05, maio de 1997. Disponível em http://www.wired.com/wired/archive/5.05/ff_well.html. Acessado em 14 de abril de 2008.

os outros participantes. Em outras palavras, o usuário não poderia limpar suas palavras sem que os outros as conhecessem. O PicoSpan revelou não somente pensamentos, mas segundos pensamentos. As postagens também não expiravam, portanto, não se auto-destruíam automaticamente depois de certo tempo, como nos *newsgroups* da *Usenet*.

● Considerações finais

Comunidades virtuais como Orkut, My Space, Facebook, entre milhares dentro da internet – com o propósito de facilitar o relacionamento pessoal, são dispositivos tecnológicos baseados nas primeiras comunidades conectadas que surgiram nos EUA, entre o final da década de 70 e início da década de 80, do século passado.

Com os mesmos propósitos encontrados em grupos sociais estudados por sociológicos como Ferdinand Tonnies, as comunidades virtuais têm se caracterizado por, de modo reduzido, transferir através de ferramentas tecnoló-

gicas mediadas por computadores conectados em redes, algumas características que fundamentam esse tipo de relacionamento social tradicional em todas as culturas humanas.

Assim, as comunidades virtuais também são grupos de pessoas com interesses em comum e que encontram na possibilidade da comunicação on-line um espaço para compartilhar.

Apesar de toda a tecnologia que hoje estrutura os sistemas computacionais em rede, como maior rapidez no processamento de dados, interfaces *user-friendly* (web), *displays* de LCD, mais capacidade de memória, conexões velozes (banda larga), a utilização de programas (ex: Drupal), poderosos bancos de dados, utilização de multimídia (texto, imagens estáticas, vídeo, áudio, animação e mapas), as bases tecnológicas desenvolvidas pela *Usenet* e *WELL* permanecem válidas, funcionais e vivas no objetivo de manter os usuários motivados e colaborativos. Portanto, continuam sendo fatores estruturantes que permanecem como elementos primordiais nas redes sociais conectadas na atualidade.

Referências

- AGUPTA, S.; Kim, H-W. "Virtual community: concepts, implications, and future research directions". New York. *Proceedings of the tenth Americas conference on information systems (AMCIS)*, pps. 2679 -2687, 2004.
- HAFNER, Katie. "The epic saga of the Well". *Wired*, ed.5.05, maio de 1997. Disponível em http://www.wired.com/wired/archive/5.05/ff_well.html
- HERNANDES, C. A.; FRESNEDA, P. S. "Main critical success factors for the establishment and operation of virtual communities of practice". *3rd European Knowledge Management Summer School*. Maio, 2006 Disponível em http://www.knowledgeboard.com/download/743/kmss03_32.pdf
- LAINE, Mikko O. J. "Keysuccess factors of virtual communities". Tese degree of Master of Science in Engineering, Helsinki University of Technology, 2006.
- PATTERSON, Holly. "Computer-mediated groups: a study of a culture in Usenet". Tese degree of Doctor Of Philosophy, 1996.
- RHEINGOLD, Howard. *The virtual community*. Mass: Addison-Wesley, 1993.
- SMITH, Marc A.. "Measuring and mapping the social structure of Usenet". Paper apresentado no 17th Annual International Sunbelt Social Network Conference, San Diego, California, February 13-16, 1997. Disponível em http://www.sscnet.ucla.edu/soc/csoc/papers/sunbelt97/Sunbelt_Talk.htm
- SPYER, Juliano. *Conectado*. Rio de Janeiro: Zahar, 2007.
- TURNER, Fred. "Where the counterculture met the new economy: the WELL and the origins of virtual community". *Project Mute*, vol. 46, EUA: July, 2005, pp. 485 -512.
- ZUFFO, Antonio João. *A sociedade e a economia no novo milênio*. São Paulo: Manole, 2003.