

Mediação e tecnologia

RESUMO

Neste trabalho o autor discute o atual momento pelo qual passa o sujeito da comunicação no ciberespaço, analisando as diferentes formas de mediação que ela permite.

ABSTRACT

In this article the author discusses the present situation of the subject in the internet, analysing the different forms of mediation which the net allows.

PALAVRAS-CHAVE (KEY WORDS)

- Internet
- Ciberespaço (Cybespace)
- Cultura.com (Culture.com)

Paulo Vaz

Prof. Dr. da ECO/UFRJ

1 Os adversários da mediação

A ASCENSÃO E QUEDA BRUSCAS das ações de empresas pontocom nas bolsas de valores é ocasião para se refletir sobre as formas de mediação na rede. A aposta em portais ou em livrarias eletrônicas derivava da crença de que se tinha descoberto uma forma de mediação apropriada a este novo meio que, do ponto de vista do capital, é a mais fantástica máquina de distribuição de bens e serviços já inventada na história humana. A descrença dos investidores, por sua vez, está articulada à dificuldade de se fazer dinheiro na internet, dificuldade que não depende só de problemas como a confiança nas técnicas de criptografia ou credibilidade dos agentes, mas também das preferências de usuários e do ativismo de grupos. A ascensão e queda são, na realidade, batalhas de uma guerra que promete perdurar. O que está em jogo é o sentido e a topologia da própria rede; simplificada, ou a internet é uma máquina que propicia o acesso remoto e personalizado a recursos produzidos em poucos centros, ou ela é um meio de comunicação novo que permite aos indivíduos se expressarem e se reunirem. E um dos elementos estratégicos dessa guerra são as formas que a mediação pode tomar.

Para alguns, especialmente aqueles acostumados ao determinismo tecnológico, ainda pode parecer inusitado do ponto de vista teórico propor-se a pensar as formas de mediação na internet. Equivaleria a desconsiderar as promessas que podem ser apreendidas em sua estrutura descentralizada e interativa, especialmente a abertura que propicia aos indivíduos em termos de expressão e de associação. Na internet, afirma o senso comum teórico, os seres humanos poderiam pela primeira vez estabelecer relações afetivas sem

estarem limitados pela proximidade e pelos marcadores de aparência, raça e gênero, aproveitando assim todo o potencial de liberdade contido na máscara e no anonimato. E como não notar que a rede amplia as mensagens que podemos receber e também dá a cada um de nós a possibilidade de mediar seu próprio acontecimento? Não precisamos mais ser famosos para podermos expor nossa privacidade a quem o desejar, expressar nossas opiniões sobre algum assunto ou destacar o que achamos relevante num dado contexto e comunicar nossa seleção ao mundo. A estrutura da internet condenaria os mediadores a um fim próximo.

O determinismo tecnológico, porém, ao supor que a rede acabaria com a mediação, economiza duplamente o trabalho de pensar o que pode haver de libertário no que nos acontece. De um lado, não investiga o nexos histórico entre ordenação social, forma tecnológica e tipo de mediação. Se o fizesse, seria obrigado a pensar que a internet coloca em crise um tipo de mediador, mas que necessariamente abre a possibilidade de outros. De outro lado, o determinismo tecnológico, quando pensa a internet, supõe implicitamente que a tecnologia é positiva e constante. No que surgiu uma estrutura descentralizada e interativa de comunicação, teria sido para sempre aberta uma nova fronteira onde os poderes do velho mundo jamais conseguiriam penetrar.

Mas os desenvolvimentos recentes de softwares, especialmente aqueles vinculados às técnicas de criptografia, constituição de bancos de dados e controle da propriedade intelectual, nos asseguram que toda tecnologia privilegia alguns segmentos sociais em detrimento de outros e que a luta pela topologia da rede ainda está em aberto, dependendo dos softwares e das figuras de mediação que se inventar.¹

Há um segundo obstáculo para se pensar a mediação na internet, que é a suspeita sobre o lugar daquele que se

propõe tal tarefa. Os meios de comunicação de massa funcionam segundo o esquema um – todos, com poucas fontes emissoras que distribuem uma mensagem homogênea para muitos. Ou seja, esses meios massificavam a audiência e limitavam o que podia ser pensado pela restrição da produção e distribuição de informações. Desse modo, pensar como pode haver mediação numa estrutura descentralizada, que abre a possibilidade de uma forma inédita de comunicação de todos com todos a distância, só poderia se originar num desejo de impor uma ordem e manter o lugar do intelectual.

Quem não dá sentido às esperanças libertárias suscitadas pelas diferenças da internet em relação aos meios de comunicação de massa só pode ser aquele saudoso do lugar do universal, alguém descontente com a vitalidade das inúmeras mensagens e associações horizontais, alguém que quer impedir que os outros falem e se agrupem aleatoriamente, simplesmente porque essa festa caótica retira dele o lugar de poder confortável, aquele que não parece ser de poder: o intelectual só quer que a “boa” ordem exista e só fala em nosso nome porque sabe da verdade e do bem comum. A interpretação que condena os que se propõe a pensar a mediação na rede é, portanto, simples: o intelectual queria representar, ocupar uma posição central; a internet torna problemática a existência desse lugar; ressentido, ele se propõe então a condenar o excesso, a ameaçar a todos com a desordem e a perda do bem comum e a mostrar como a rede produz e precisa de centros mediadores.

Na determinação do que merece ser pensado na internet, estaríamos diante da eterna luta entre afirmação e ressentimento.

Qual fênix, os melhoradores da humanidade ressurgem e insistem em sua lengalenga; mais uma vez querem evitar a festa que se avizinha, mais uma vez querem restringir os canais de produção e difusão de mensagens, mais uma vez querem limitar o que podemos

pensar sobre o que existe e o que pode existir, mais uma vez o ódio à diferença sob a forma da preocupação com a verdade e o bem comum.

É verdade que alguns autores retomaram o refrão conservador de perda do bem comum quando se dispuseram a analisar a Internet.² Também é indiscutível que a rede implica uma crise do representante do interesse geral e da hierarquia que ele gera.

Daí, porém, não se segue necessariamente a conclusão de que não haveria mediação na internet. Ao contrário, se atentarmos mais uma vez para os investimentos capitalistas no ciberespaço, perceberemos que a rede admite e requer formas próprias de mediação. Algumas centralizam, fragmentam e reduzem a multiplicidade da rede; outras podem preservar, com maior ou menor sucesso, formas horizontais de sociabilidade, o achado de maravilhas e formas inéditas de expressão e experiência individuais.

O objetivo, aqui, não é então apenas refletir sobre as formas de mediação e suas conseqüências éticas e políticas; é também convidar a uma mudança no lugar de discussão sobre o potencial libertário da internet. Ao invés de nos fixarmos na presença ou ausência de mediação, o problema é diferenciar as formas de mediação que podem existir na internet. Até porque é inócua e simplista afirmar que a rede era libertária até a entrada dos investimentos capitalistas; ainda há potencial de liberdade e ativá-lo implica apreender os processos e as linhas de força que estão se desenhando.

Mudar o lugar de problematização requer tempo. Um modo de começar é estudar as diferenças entre a forma moderna de mediação, articulada aos meios de comunicação de massa, e as formas de mediação que a internet autoriza. Ao mesmo tempo, é interessante apresentar um quadro das críticas endereçadas às atividades dos mediadores modernos. A suposição é a de que a

apreensão esperançosa da internet como fim da mediação era, na realidade, a descoberta de um potencial de liberdade resultante da crise do mediador do interesse geral próprio da modernidade. Dito de outro modo, a crença, própria ao determinismo tecnológico e a uma forma ingênua de filosofia da diferença, de que a internet implica o fim da mediação deriva de um preconceito teórico, que tem sua consistência e origem nas críticas antes endereçadas aos meios de comunicação de massa. Libertar-se do preconceito permitiria tanto apreender as formas de mediação da rede quanto estudar as linhas de força na internet. Sob que ótica? Claro que a ótica que valoriza a diferença; contudo, não precisamos ser dogmáticos e pensar que só o universal nos impede o acesso à multiplicidade.

2 A modernidade e o mediador do interesse geral

Luc Boltanski, em seu livro *La souffrance à distance*, apresenta uma narrativa do surgimento do espaço público interessante para se pensar a relação dos tipos de mediação com as formas de rede.³ A sociedade francesa anterior à Revolução era caracterizada pela inexistência de trocas de informações entre os diversos estratos sociais. Entre a corte e a “plebe” havia desconhecimento recíproco e poucas ocasiões de contato fora dos rituais de soberania, como coroações e suplícios.

O jornalista, por sua atividade de mediador, será o responsável pelo fim da fragmentação através da constituição de um novo espaço público. Na realidade, ele tece uma rede, pois sua função é a de recolher informações em todo lugar, selecioná-las segundo o critério do que concerne a todos e distribuir as selecionadas para todo local.

Deste modo, por sua atividade, o jornalista cria o cidadão e o interesse público. Cada indivíduo continua a carregar determinações de

local e classe; contudo, cada um se torna simultaneamente cidadão, pertencendo a uma comunidade mais ampla gerada pela informação partilhada.

Essa atividade do jornalista gera sua idealização, tão bem expressa pelo slogan do New York Times, que afirma conter em suas páginas todos os fatos dignos de serem publicados. O jornal se valoriza pela qualidade de sua edição no que pode se tornar notícia, selecionando o que é relevante e que não fere o direito de privacidade dos indivíduos. Ao mesmo tempo, o jornal constitui seu leitor como cidadão, um ser digno e igual aos outros em sua dignidade.

A topologia da rede gerada por essa atividade de mediação é peculiar. Em primeiro lugar, porque ela abriga nós de acumulação. O jornal – e os meios de comunicação de massa em geral – acumula por ter o poder de selecionar e produzir as informações que muitos receberão. Os homens comuns produzem os fatos, mas não podem produzir a notícia. Assim, o jornal acumula porque passa a ser o nó obrigatório de passagem do que pode ser comum a todos. A existência de poucos nós de produção e distribuição acarreta ainda canais fixos e fechados de distribuição da informação. Desse modo, a topologia da rede tecida pelo jornalista seria singularizada pela presença de centros, pela informação em comum e por canais fixos e fechados de distribuição de mensagens. Quase ninguém pode emitir mensagens e há pouca diversidade no que deve ser pensado e valorado. A ordem, nesse tipo de rede, é derivada quase que exclusivamente da atividade dos poucos nós privilegiados. Pode-se dizer, portanto, que esta é uma rede que tende à centralização.

A centralização é reforçada pelos tipos de tecnologia de produção de informações a distância que foram criadas na modernidade, especialmente o rádio e a TV. O broadcast se ordena segundo a forma um – muitos, onde poucos

produtores de informação difundem uma mesma mensagem homogênea para vários segundo o princípio pedagógico da informação que todos devem saber. Um outro fator que estabiliza os nós privilegiados é o fato de que, ao longo da maior parte do século XX, havia uma enorme barreira à entrada na indústria editorial e de entretenimento. A produção, processamento e distribuição de informações a distância eram muito custosos. Enquanto a troca de informações locais era praticamente sem custo e veloz, pois só dependia do *wetware* humano – nossos sentidos e a capacidade de linguagem –, a troca de informações a distância, quando rápida, dependia de tecnologias custosas.

Diante das características do espaço público e das tecnologias de comunicação, a forma moderna do mediador só podia ser a do especialista no interesse geral. Sua função era a de selecionar, produzir e difundir informações que fossem de interesse para um público amplo. Em suas diversas especializações – jornalista, publicitário, editor, bibliotecário, etc. – o mediador aparecia como representante, sabendo ou do bem comum ou do que vários desejam. A forma piramidal dos meios de comunicação de massa repercutia a estrutura da democracia representativa. E as críticas a que eram suscetíveis se assemelhavam. Além daquela tradicional, sobre a possibilidade de todo representante trair e, assim, representar para acumular, o objeto maior da atenção crítica era a atividade de seleção do que vale como interesse geral. As diferenças dependem da posição do crítico em relação à verdade. Se ele acredita na possibilidade última da verdade, a atividade de seleção torna-se ideologia e transformação de interesses particulares em interesse geral e bem comum; se ele postula não apenas que a verdade é inatingível, mas que ela é modo de exercício do poder por redução das diferenças e obrigação de todos pensarem e agirem do mesmo modo, a seleção é

vista, sobretudo, como um procedimento de massificação e redução do que pode ser pensado.⁴

Uma passagem de Foucault sintetiza esse segundo tipo de crítica em relação aos meios de comunicação de massa: “Sonho com uma nova era de curiosidade. Temos os meios técnicos para tanto; o desejo está aí; as coisas a serem conhecidas são infinitas; existem as pessoas que podem se empregar nesta tarefa. De que sofremos, então? De muito pouco: de canais que são muito estreitos, frágeis, quase monopolistas, insuficientes. Não há razão em adotar uma atitude protecionista, de impedir a “má” informação de invadir e sufocar a “boa”. Ao contrário, devemos multiplicar os caminhos e as possibilidades de idas e vindas.”⁵

O sonho de Foucault era a multiplicação dos canais e a ausência do lugar de verdade daquele que julga o que é bom ou ruim para a humanidade. Até porque os canais limitados de produção e difusão se legitimam por ocuparem o lugar daquele que sabe o que é o bem comum. A multiplicação do que pode despertar a curiosidade viria de par com a crítica da verdade.

E, inversamente, ao existir um meio técnico que propicia a multiplicação de caminhos e mensagens, deveríamos – especialmente se olhamos o presente armado com teorias do passado e não com suas questões – lutar contra todos aqueles que temem ou mesmo problematizam o excesso. Será, porém, que a sociedade nos limita hoje pela imposição da uniformidade? Mais profundamente, a experiência do limite hoje é a mesma do que aquela que vigorou na modernidade?

3 A internet: uma nova topologia de rede

O termo rede passou por uma imensa transformação semântica entre os anos 60 e 90 do século passado e o surgimento da internet é um dos responsáveis por

essa mudança.⁶ Antes, a rede era um fenômeno localizado; hoje, torna-se a base de uma nova compreensão da sociedade contemporânea. E quando o termo era usado para se referir a grupos sociais, tinha um sentido pejorativo, designando organizações de caráter oculto, cujos membros obtêm vantagens ilícitas sem passar pelas provas de mérito ordinárias. Já em seu sentido técnico, rede designava alguma forma de distribuição de um fluxo por canais fixos, usualmente quando o fluxo é produzido centralmente e apropriado localmente, como na distribuição de energia e água. O termo rede, portanto, ou não tinha aplicação social ou, se o tinha, indicava o contrário de público: organizações secretas e opostas ao bem comum. Assim, o conceito era usado de modo diametralmente oposto ao sentido atual, onde a rede aparece como exemplo do que é aberto, rompe hierarquias, transgride fronteiras, impede o segredo e pode ser produzido e apropriado por qualquer um.

Por ter sido forjado na segunda metade do século XX, um recuo ao conceito matemático dimensiona como a internet pôde contribuir para esse rearranjo semântico do termo. Por definição, uma rede é constituída por nós e conexões dois a dois entre estes nós, que podem ser diretas ou indiretas, isto é, a conexão entre dois nós pode requerer um ou mais nós intermediários.⁷ Da definição, decorre uma singularidade maior da rede: o número de nós pode ser finito e, contudo, a rede é ilimitada. De cada nó, só percebemos outros nós, só percebemos margens; contudo, como esta posição central da qual se vêem limites é indefinidamente negada pela presença mesma de outros nós, a rede, para quem está no seu interior, não tem limite e, portanto, não tem centro, margem ou exterior. A rede é a infinita encruzilhada. E se considerarmos sua multipolaridade, observamos que a rede é capaz de se estender ou de receber novos elementos com facilidade: pode crescer ou

acolher elementos estranhos em qualquer um de seus nós. A rede é a estrutura mínima de ordem, singularizada por sua tolerância à diversidade social e temporal.

A novidade do conceito contemporâneo de rede não se detém na estranha espacialidade e na tolerância à mudança; ela implica ainda uma nova relação entre local e global. E aqui aparece uma das idéias básicas da internet, a comutação por pacote.⁸

Para evitar que os EUA perdessem controle sobre seu arsenal de bombas e mísseis em caso de um ataque nuclear e para garantir a sobrevivência e a eficiência dos sistemas de comunicação, Paul Baran propôs um sistema de transmissão de mensagens ponto a ponto rápido, a partir de computadores de comutação pequenos, baratos e sem grande capacidade de memória. A originalidade de sua invenção não residia apenas na redundância, isto é, na existência de vários caminhos articulando os locais de passagem das mensagens telefônicas. Havia uma proposta de sistema telefônico na época, o AUTOVON, que também operaria com diversos caminhos. Contudo, a decisão da rota a ser tomada quando houvesse falha ou interrupção de alguma conexão era feita por seres humanos numa estação central. Ou seja, o AUTOVON supunha uma comutação humana, hierárquica e centralizada.

A originalidade da comutação por pacotes reside na localização e automatização da inteligência e da decisão, significando, por isso, que a escolha sobre o caminho a ser seguido por uma mensagem é feita por pequenos computadores em nós de comutação. Daí a necessidade de padronizar o tamanho da mensagem, evitando o congestionamento e possibilitando que computadores fizessem o roteamento. O desafio conceitual era o de haver ordem sem precisar de um centro de decisão hierárquico e humano; ordem, no caso, significa entregar as mensagens a seus destinatários evitando

que permaneçam em “loop infinito” entre alguns nós. Num exemplo simples dessa eventualidade, imagine-se quatro nós, A, B, C e D, onde A está conectado diretamente a B e C; C está conectado a B e D e B a todos os outros. Uma mensagem tem que ser passada de A para C; a conexão direta entre estes dois nós está interrompida; A envia a mensagem para B; contudo, os caminhos que permitiriam a entrega da mensagem, os nós que ligam B a C e D, estão congestionados; logo, B reenvia a mensagem para A e o ciclo se reinicia.

Da comutação por pacote surge o vínculo entre conceito de rede e teoria da complexidade. Pela automatização e localização da inteligência e da decisão torna-se possível pensar o conceito de sistema acentrado, cujos componentes possuem apenas uma percepção e ação locais e mesmo assim o sistema é suscetível de performances globais, que é exatamente o que precisa ocorrer com os pacotes comutados por computadores que roteiam a mensagem considerando apenas o estado das linhas que o ligam a outros nós.⁹ O exemplo mais conhecido da aplicação do conceito de rede à teoria dos sistemas é o problema do pelotão de fuzilamento. Imagine-se uma longa fila de soldados, cada um decidindo entre atirar ou repousar conhecendo apenas o estado dos soldados ao seu lado. Cada soldado é míope, sem visão do todo; sua inteligência e decisão estão localizadas.¹⁰ Como esses diversos soldados podem sincronizar suas ações sem que haja uma instância central, um general ordenando “fogo!”?

Essa nova relação entre local e global marcará a teoria da complexidade na década de 80 e sua busca de modelos de causalidade construídos para fornecer alternativas a algoritmos hierárquicos, presentes especialmente na neurologia. Servirá também de intuição para modos de pensar a organização social que queiram prescindir ou que constatem a ausência de centros, como, por exemplo, pensar a globalização considerando a crise dos

Estados-Nação.¹¹ Servirá, sobretudo, de modelo para se pensar uma ontologia onde os seres nada mais são do que o resultado efêmero de seus encontros, uma ontologia da relação que mostra o vínculo entre o conceito de centro e os de identidade, equilíbrio, igualdade e permanência, lutando assim contra a existência de um centro no sujeito e do futuro como centro, uma ontologia, portanto, onde se afirma o direito de ser diferente de si e dos outros e que se opõe às tentativas de controle de si e do tempo. A rede pode ser o rizoma, em suma.

A imaginação anarquista não foi estimulada apenas pela nova relação entre local e global; mais duas características da internet alimentaram suas esperanças. A primeira é o fato de as mensagens serem enviadas à velocidade da luz; desse modo, pela interface de navegação, tudo o que estiver na rede está contido virtualmente em cada nó dela, à distância apenas de um clique. A rede é proximidade tecnológica de todos com todos e, como asseguram as diversas peças publicitárias, traz o mundo para a ponta de nossos dedos. A segunda, derivada da comutação por pacote, é a possibilidade de os nós serem também emissores de informação. A internet como meio de comunicação rompe com a distribuição hierárquica entre emissores e receptores ao possibilitar que cada nó possa produzir e distribuir mensagens. Eis o sonho: com a internet, enfim, a troca de mensagens assemelha-se a um diálogo ou ao que ocorre numa praça ou numa festa.

Essa promessa de igualdade e liberdade foi reforçada pelos desenvolvimentos espantosos nas tecnologias de produção, processamento e difusão de informações, especialmente o computador, o satélite, o cabo de fibra ótica e os softwares de interface. Estamos assistindo à redução da diferença – em termos de custo, velocidade e facilidade – entre a troca de informações à escala local e a distância. Produzir e distribuir informações a distância está ao alcance de

muitos.

A redução das diferenças entre troca local e a distância é, de fato, uma mudança social de larga escala. Anteriormente, os limites ao que se podia pensar, ser e fazer residiam na capacidade de produzir e distribuir informações a distância. O texto de Foucault supunha que o recurso escasso era a informação, embora essa linguagem econômica empobreça o sentido de seu argumento. Hoje, porém, dado o barateamento colossal dos custos de produzir, processar e distribuir informações, o recurso realmente escasso passa a ser as faculdades individuais de atenção e memória.¹²

4 Mediação e rede

Retomemos o conceito matemático de rede, abstrato e geral, para uma primeira aproximação ao mediador na internet. Se a rede é marcada pela presença de nós e conexões dois a dois entre eles, existem duas medidas que permitem destacar nós que ocupam posições relativamente centrais.¹³ A primeira é a taxa de intermediação. Para facilitar, pensemos numa rede de transportes. Uma cidade ocupará uma posição de quase centro se aparece com maior frequência nos caminhos mais curtos que ligam pares de cidades quaisquer. Generalizando, um nó é tão mais central quanto mais é necessário para que dois nós quaisquer se conectem. A segunda medida é a acessibilidade. Trata-se da soma de todos os caminhos mais curtos entre uma determinada cidade e todas as outras. Quanto menor esta soma, mais fácil é, de uma cidade qualquer, chegar àquela que ocupa uma posição central. Segundo essas duas medidas, se pensarmos na rede de aviação do Brasil, perceberemos que a cidade de São Paulo, embora não esteja localizada no centro de nosso território, ocupa o lugar de um nó relativamente central; as escalas de vôo entre duas cidades quaisquer usualmente

passam por seus aeroportos.

Aplicando essas medidas para a internet, apreendemos, primeiro, que qualquer site, se quiser ocupar uma posição relativamente central, deve ser de fácil acesso.

Uma publicidade de lançamento da AOL exibia essa exigência; colocava uma personalidade pública tida pelo senso comum como estúpida – a dançarina e apresentadora de TV Carla Perez –, dizendo que até ela conseguia navegar na internet por ser uma cliente do portal. Essa medida de centralidade é também efetiva na disputa política em torno da maior ou menor comercialização da internet. Um grupo de ativistas lançou um ataque famoso aos sites de maior sucesso comercial em 1999. O sucesso não dependeu de grande sofisticação tecnológica, mas da compreensão das exigências colocadas aos mediadores na internet; o ataque consistia simplesmente em usar programas que ficavam insistentemente requerendo acesso aos servidores desses sites, dificultando o acesso de outros usuários.

Quanto à taxa de intermediação, a singularidade da internet é a necessidade de cada usuário se conectar. Desde então, quem quiser ser mediador pode tentar se situar no início das viagens dos internautas. Pode, ainda, querer ser um lugar aonde o usuário retorna após ter concluído um percurso e quiser começar uma nova viagem. Ou, então, sendo a página inicial, talvez queira assegurar, pela diversidade do que oferece, que o usuário fique onde começou. Apreendemos aqui as estratégias das empresas comerciais que podem e procuram ser portais: provedores de acesso, páginas iniciais obrigatórias dos navegadores, mecanismos de busca e empresas da mídia tradicional que digitalizam seu conteúdo.

As estratégias também se sustentam no modo como se pensou em ganhar dinheiro na internet, que continua sendo majoritariamente através da publicidade. Imitam, portanto, o modelo da televisão

e colocam como decisivo a disputa pela atenção, procurando fixar as pupilas dos internautas. Como a disputa é muito mais aguçada do que nos meios de comunicação de massa, pois além de haver muito mais informações disponíveis, todas elas estão a cada momento imediatamente disponíveis, um dos elementos decisivos deste modelo é tornar previsível o fluxo de atenção dos navegantes, ou ainda, tornar previsíveis o modo como suas viagens se desenrolam. Ganhar dinheiro, portanto, significa estar no lugar de onde se parte, para onde se retorna ou de onde não se sai.

O problema da atenção é mais vasto e requer uma nova conceituação da internet, a partir de agora definida pela simultaneidade entre proximidade tecnológica e distância cognitiva de todos com todos.¹⁴ Já estamos habituados a pensá-la como proximidade; na rede, as informações não apenas encontram-se disponíveis a todos como podem ser acessadas de qualquer lugar que a ela esteja conectado. A proximidade é também promovida pela ausência de um centro ou de uma estrutura hierárquica na produção e na transmissão da informação – nenhuma seleção prévia recai sobre as informações que ingressam na rede.

Como pode um meio cujo princípio é o de promover a proximidade instaurar alguma forma de distância? A distância é aqui cognitiva e é inerente ao próprio crescimento desta rede que a tudo e a todos aproxima: a internet cresce exponencialmente e com ela cresce o número de pessoas que dela participam, a massa de informações disponíveis e a multiplicidade de conexões entre os diversos pontos ou nós que a compõem. Cresce, assim, a probabilidade de que a informação, a pessoa, o grupo ou o objeto de nosso interesse ali se encontre. Contudo, cresce também a dificuldade de saber onde eles estão e quais caminhos nos levam mais rapidamente a eles, já que todos os caminhos levam a Roma, com mais ou menos desvios, com mais

ou menos tempo. A experiência da rede, portanto, é a de um “mundo” cada vez mais ao alcance de um clique no mouse, cada vez mais perto e, no entanto, cada vez mais difícil de percorrer, cada vez mais difícil de encontrar, cada vez mais distante do nosso conhecimento. A distância é, assim, cognitiva na medida em que diz respeito a nossa capacidade de tomar conhecimento do que nos interessa saber. A impossibilidade de representar tudo o que há na internet nos coloca, no limite, numa estranha condição de saber que lá há o que não sei onde nem como encontrar.

Um outro modo de apresentar a distância cognitiva consiste em mostrar como uma forma de limite surge neste meio que é por princípio ilimitado. Recapitulando, além de não ser constrangida por limites materiais de estocagem de informação, não há na rede limites impostos por alguma instância ou estrutura hierárquica que controle o acesso, a transmissão e a circulação das informações. Mais ainda, os limites de custo e velocidade na transmissão da informação também se reduzem drasticamente. Um limite, contudo, desponta no interior deste ilimitado e lhe é imanente – o crescimento da rede produz um cenário de excesso de informação que se afigura como um limite às nossas capacidades humanas de percorrê-lo e explorá-lo. O limite do excesso de informação se materializa como tempo disponível para cada indivíduo acessar e processar a informação que deseja.

A distância cognitiva e as hierarquias que esta pode gerar encontram sua concretização nas páginas de resposta dos mecanismos de busca. Há livros que se propõem a explicar como um programador deve construir um site comercial de modo a aparecer entre as primeiras respostas. Se a pergunta fosse a de um consumidor querendo comprar algum equipamento, percebe-se como é decisivo estar nas páginas iniciais de resposta. O equivalente no espaço virtual de lojas em bairros “chiques” ou de uma boa localização em

shopping centers é a posição nas listas de respostas, que, bem o sabemos, podem conter centenas de milhares de sites. Se um comerciante ficar nas últimas posições, mesmo que venda o melhor equipamento ao menor preço, a maior parte dos consumidores não terá tempo ou paciência para encontrá-lo.

Sob outra perspectiva, também concreta, a internet pode ser imaginada como uma praça pública ruidosa e movimentada, marcada pela simultaneidade entre a presença de maravilhas e a distância cognitiva de cada um com aquelas que deseja acessar. Por essa duplicidade, o mediador será, sobretudo, filtro aplicado ao excesso de informações produzidas, o que já o diferencia do mediador do interesse geral apropriado aos meios de comunicação de massa, que filtravam as informações que iam ser compartilhadas por todos.

O mediador na internet aparenta-se a um corretor que aproxima os singulares em sua singularidade. Do ponto de vista daquele que emite, a ameaça contida no excesso é justamente a de transformar cada um em pregador de porta de metrô. Se muitos podem emitir e se é fácil não atentar ao que é incessantemente produzido, como fazer para ser escutado, mesmo que cada indivíduo possa distribuir informações para todos os que estão na rede? O mediador será aquele que não apenas facilita as expressões individuais, mas também permite a cada um encontrar seu público.

Duas inovações recentes da livraria eletrônica Amazon esclarecem esse funcionamento do mediador. Primeiro, ela passou a incentivar seus clientes a fazer resenhas dos livros que compraram; todos os que se interessam pelo mesmo livro serão, assim, a audiência possível do indivíduo comum tornado resenhista. A outra inovação é permitir a cada cliente fazer sua própria lista contendo livros que lhe interessam, não importa o quão singular seja seu interesse. As listas não precisam

ser óbvias, classificatórias, como algumas sobre complexidade, computadores, internet ou ficção científica; pode-se, por exemplo, propor um nexos curioso entre Lacan e a culinária. E todos aqueles que acessam livros contidos nessas listas conhecerão a singularidade das seleções. O mediador certamente não realiza o sonho de cada um falar a todos; ao menos, porém, faz de quem quiser um pregador que tem sua coleção de fiéis.

Para aquele que busca uma informação, um bem ou um serviço na rede, o mediador permite atender o desejo singular. Precisando, dado que na internet encontram-se muitas maravilhas e sempre podemos desconfiar, diante de uma informação encontrada, que haveria outras mais apropriadas ao nosso desejo individual, o mediador amplia as opções prováveis para um interesse quando o limite é o excesso de informações e, conseqüentemente, o tempo que se demoraria para encontrá-las. Provavelmente as informações encontradas não são as perfeitas nem esgotam o que poderia interessar ao indivíduo, mas são mais e melhores do que aquelas que ele, por si só, acessaria. Além disso, o mediador deve assegurar a credibilidade da informação ou do bem encontrado. Em termos econômicos, o mediador está reduzindo os custos de transação, vinculados ao tempo de coleta e processamento e à incerteza diante da possibilidade de uma troca oportunista, tão maior quando ocorre entre desconhecidos.

O exemplo mais claro do filtro como conexão de singulares, que reduz o tempo de acesso à informação e a incerteza própria da troca, está nos inumeráveis sites de leilão na Internet. As peças publicitárias destes sites reiteram a possibilidade de encontrar rapidamente objetos antes difíceis de localizar; por isso mesmo, apresentam-se como se facilitassem a atividade de colecionadores.

A função de filtro está presente também numa atividade propriamente

de comunicação. A maioria dos jornais e revistas on-line contém uma ou mais colunas de seleção do que há de interessante na rede. O que esse consenso nos revela é a aparição de uma nova função para jornalistas. Suas fontes, no caso, são um recurso, por princípio, partilhado por todos. Perdendo esse privilégio, o jornalista reconquista valor ao se tornar uma espécie de guarda de trânsito, indicando, através dos links no texto, por onde prosseguir numa viagem e encontrar alguma das inúmeras preciosidades da rede. Um outro modo de apreender a nova função é pensar que, nessas colunas, os trabalhos de apuração e edição tornam-se praticamente idênticos.

Como o requisito para a atividade de filtrar é a dedicação e curiosidade de navegar na internet, os filtros estão se multiplicando. Diversas páginas pessoais estão se tornando weblogs; nelas, além de narrativas que se assemelham a um diário íntimo, há também diários de viagens, isto é, uma seleção pessoal de sites que atrai seja por que é exatamente pessoal, porque a atividade é feita sem interesse comercial. Deste modo, não só se distribui gratuitamente as maravilhas que se coleciona, como também são geradas comunidades e ampliados os interesses.

Há mais uma característica importante da rede, que é o fato de a informação ser, como dizem os economistas, um bem de experiência, isto é, só sabemos de seu valor efetivo para nós após a termos consumido.¹⁵ Se reunirmos essa característica ao excesso de informação e à disputa intensa pela atenção, descobrimos o papel decisivo da credibilidade na rede. Por que daremos atenção a um link ou a uma mensagem que chega, quando tantas outras são possíveis?

O valor da credibilidade é o que sustenta a aposta de empresas de mídia tradicional em se tornar portais ou o lançamento de novos jornais e revistas com jornalistas famosos. Já os sem credibilidade, os desconhecidos, precisam vencer a barreira

de desconfiança e falta de tempo quando desejam conquistar uma audiência ampla. Algumas estratégias se consolidaram neste pouco tempo de funcionamento da internet. Uma é o uso da forma “corrente” para difundir mensagens de cunho político ou que requerem mobilização; o envio por um conhecido assegura a leitura de e-mails.

Outra, própria daqueles que querem difundir vírus, é suscitar a curiosidade com a promessa de prazeres – o caso do vírus Melissa, prometendo no arquivo executável a nudez de uma atriz pornô – ou quebrar a desconfiança com um cartão de amor enviado por um conhecido, como no famoso caso do vírus I love you. Uma terceira estratégia é usar o nome de pessoas famosas como meio de assegurar uma difusão multiplicada; já foram usados, aqui no Brasil, os de Jorge Luis Borges, Luis Fernando Verissimo e Zuenir Ventura.

A rede inverte o problema da autoria; anteriormente, plagiávamos idéias e as colocávamos no nosso nome. Acreditávamos que uma boa idéia já assegurava a difusão. Agora, porém, diante do excesso e da disputa impiedosa pela atenção, o melhor que se faz é ter idéias e colocá-las sob a chancela de um nome com credibilidade. Na rede, não é mais o interesse de uma idéia ou sua suposta adequação à realidade o que garante a sua difusão. Devemos ser ciosos com os meios de propagação.

Para concluir a dedução das funções do mediador a partir das características da rede, é preciso conceituar a interatividade.

Nas teorias de maior vigência o conceito está marcado por uma idealização e uma ausência. O diálogo é colocado como um ideal a partir do qual se hierarquiza diferentes tecnologias. Quanto à ausência, raramente as teorias apontam o vínculo necessário entre tecnologias interativas e a constituição de mecanismos de rastreamento e constituição de banco de dados. Havia um viés ideológico nas primeiras teorizações da interatividade. Como se tratava de

encontrar alternativas à passividade forçada dos meios de comunicação de massa, só se pensava as possibilidades que o novo meio trazia ao receptor; não havia preocupação em teorizar as possibilidades e exigências lançadas ao antigo emissor.

Podemos pensar, porém, que interatividade designa muito simplesmente toda forma de comunicação diferente daquela própria aos meios de comunicação de massa, onde a única atividade significativa do consumidor de informação é a recepção da mensagem; o máximo de “interatividade” aí existente é a apropriação e interpretação individualizada das mensagens. Contudo, a definição a ser proposta não diz respeito à relação do usuário com a mensagem e sim com o meio de comunicação. Neste caso, a interatividade ocorre quando há uma dupla via de informações entre emissor e receptor.

Pela definição, certamente haverá interatividade quando a informação é produzida e distribuída pelos próprios consumidores de informação, que é o tipo valorizado por se aproximar do diálogo. O exemplo imediato na internet é dado pelos inúmeros grupos de discussão. Haverá interatividade também, e é desnecessária qualificá-la de fraca, quando temos um padrão de consulta para a troca de informações, isto é, quando a produção é feita por um provedor central, mas o consumidor tem controle sobre quando e qual a informação que é distribuída. A atividade característica do consumidor seria a seleção ativa a partir das possibilidades disponíveis. Esta é a experiência usual de procurar informações na rede, seja seguindo links ou passando por mecanismos de busca. Por fim, haveria interatividade quando a informação é produzida pelo consumidor, mas é controlada e processada pelo centro provedor, que reage a cada nova ação do usuário e personaliza seu conteúdo de modo correspondente.

A partir da definição alargada de

interatividade, podemos deduzir algumas características do mediador que aproveita as características da Internet, até porque esta é marcada não só pela facilidade de emissão de qualquer nó, mas também pela necessidade de um usuário ativamente procurar informações e pela possibilidade sempre presente de rastrear as ações dos usuários e constituir banco de dados. As ações do mediador apropriadas a este meio incluiriam a criação de facilidades e espaços para que os indivíduos possam se expressar e se reunir. Incluiriam ainda a capacidade de conter múltiplas informações e distribuí-las rapidamente segundo cada indivíduo.

Como diferença em relação à atividade do mediador associado aos meios de comunicação de massa, o novo mediador não precisa e não pode selecionar as informações a entrarem no espaço público da rede. Ao contrário, deve conter muitas informações para poder atender à diversidade de demandas individuais. O atendimento à demanda, porém, deve ser rápido, evitando a desistência individual devido à extensão da viagem necessária, o que idealmente requer uma capacidade de personalização pelo registro e processamento dos hábitos dos usuários que passeiam por seu site.

Embora os padrões de registro e consulta possam ser diferenciados teoricamente, o que está acontecendo na internet é a sua mescla, pois a maior parte dos sites comerciais combina a enorme oferta de informações com a personalização. A Amazon é, mais uma vez, exemplar. Aproveita o fato de não gastar muito com estoque e disponibiliza um número gigantesco de livros; ao mesmo tempo, usa um agente inteligente que rastreia as ações dos usuários para formar um perfil e recomendar livros com maior probabilidade de serem adquiridos.

Mais uma vez, como mediador, a Amazon não só amplia o número de escolhas que um usuário dispõe ao reduzir o tempo gigantesco de coleta e processamento implicado no passeio por todos os livros

que disponibiliza, mas também permite a personalização.

Um outro exemplo são os cookies, especialmente quando articulados à publicidade on-line. Programas enviados por sites para o disco rígido de nossos computadores, permitem que nossas ações na rede sejam registradas e que cada um de nós seja identificado ao entrarmos em um determinado site. Diante do excesso de informação e da disputa pela atenção, esses programas simples possibilitam uma publicidade personalizada, isto é, uma que pode me interessar, que tem mais chances de conquistar minha atenção, mesmo que momentaneamente.

Como sumário das funções e estratégias de mediação deduzidas a partir da distância cognitiva e do aproveitamento do potencial da interatividade, pode-se dizer que o valor da mediação, especialmente dos sites comerciais, reside primariamente na distribuição de informações, oferecendo muitas e facilitando a rápida apropriação individual.

O essencial não está na produção de novas informações – por exemplo, as resenhas de livros feitas por funcionários da Amazon são burocráticas e suspeitas –, até porque os mediadores devem facilitar as expressões individuais. Contudo, o vínculo entre filtro, excesso de informação e disputa pela atenção não precisa ter como única consequência a personalização e o conforto na forma da viagem simplificada, sem surpresas. O resultado pode ser também o aprofundamento de informações, a descoberta de preciosidades e a ampliação dos interesses de comunidades.

5 Há mediadores e mediadores...

No início de 2001, jornais e colunas de informática destacaram o novo plano da Microsoft de distribuição de seus softwares. No futuro, a empresa não iria mais licenciar seus produtos e permitir que residissem no disco rígido de computadores pessoais. Para evitar a cópia, os

softwares ficariam no provedor da empresa, que facilitaria seu uso remoto pela rede, identificando os consumidores e cobrando diferenciadamente segundo o tempo, o número de recursos usados, etc. Essa estratégia não assusta só pela ameaça implícita de invasão de privacidade. O problema é que essa idéia não é nem original, nem singular; uma das estratégias anunciadas pela indústria fonográfica diante do desafio lançado pelo Napster e seus seguidores é distribuir arquivos de música pela rede acrescidos de pequenos programas que deterioram a qualidade da reprodução à medida que o arquivo é sucessivamente copiado.

O sonho das empresas capitalistas de reduzir a internet a uma máquina de distribuição de recursos personalizados, perseguido através de técnicas de criptografia e controle da propriedade intelectual, encontra sustentação e reforço na prática da mediação que simplifica as viagens e permite um filtro total do indivíduo sobre as informações que acessa.¹⁶ A personalização implica o controle e o conforto. Mesmo diante da riqueza de informações e experiências que a internet propicia, o indivíduo pode viajar sempre para os mesmos lugares, encontrar o mesmo tipo de pessoas, especializar-se e aprofundar algum de seus interesses. O filtro total, na forma dos interesses personalizados, gera a falta de aventura, o desvio de todas as experiências e informações que podem perturbar, deslocar. E a limitação pode nem ser percebida; como incessantemente entram novas informações e usuários na rede, o indivíduo pensa ter diversidade quando, de fato, está colecionando mais do mesmo. Pela estrutura tecnológica e por essa forma de mediação, a internet permite que os acontecimentos do mundo possam ser para sempre enquadrados numa perspectiva, seja ela religiosa, nacionalista, racista, ecológica, ciberativista, neocomunista, etc.

O esqueleto de uma narrativa

histórica sobre a relação entre limite e mediação ordena e origina essa aposta de que, hoje, a redução das diferenças não parte da universalização de crenças e valores, mas do confinamento de cada um a seus acalentados interesses. Quando os meios de comunicação de massa e um novo espaço público apareceram na modernidade, foi superada a limitação da ausência de informações em comum entre os diversos estratos sociais, ausência que suscitava as denúncias de falta de transparência na sociedade e no indivíduo.

Ao mesmo tempo, porém, em que rompia este limite, a mediação criava outro e isso pela forma da rede construída, com nós de passagem obrigatórios, canais fixos e informação em comum. O limite erguido pelo mediador especializado no interesse geral se materializa como a homogeneidade no que todos devem pensar e ser, como a restrição da diversidade.

A internet pôde romper com esse limite próprio aos meios de comunicação de massa. Contudo, pelo seu funcionamento, traça outro, que é a distância cognitiva, materializada como o tempo disponível de cada indivíduo para acessar as informações que deseja no momento em que são necessárias.¹⁷

Extraindo valor da redução desse limite, um tipo de mediador pode, ele próprio, acumular, tornar-se nó privilegiado de passagem e promover uma outra forma de limitação das experiências individuais, que é o confinamento de cada um em seus interesses, em sua pequena tribo. Podemos ser o que quisermos; contudo, pertencemos a uma comunidade de interesses restritos, com pouca diversidade de crenças e valores.

Talvez do ponto de vista global, possa-se dizer que a internet gera uma sociedade mais complexa e diversa. Contudo, cada um de nós só pode percorrê-la de modo míope. Mais precisamente, esse potencial de diversidade global só encontra tradução no nível local dependendo da mediação. Daí o valor dos weblogs, da mídia

alternativa ou de programas de trocas de arquivos como Napster e KaZaA. Trata-se não apenas de uma informação livre ou da generalização do princípio da dádiva, mas também da ampliação de interesses, da mobilização social e da efetivação do potencial de produção de maravilhas próprio da rede.

Valor político, também. Ainda mais se partilharmos o diagnóstico de alguns sociólogos sobre a singularidade da sociedade contemporânea.¹⁸ Ao contrário do que obstinadamente pensamos nas décadas de 60 e 70 do século passado, nosso problema não parece estar mais na uniformização dos hábitos, mas na possibilidade de minorar nossos sofrimentos e abrir novas experiências de si através de ações coletivas. A personalização de informações é, certamente, uma colonização do espaço público pelos interesses privados, distinta, mas aparentada à exibição espetacular de sofrimentos individuais em nossas telas de TV.

Notas

- 1 Sobre essa compreensão da tecnologia, ver Lessig, L. Code and other laws of cyberspace. Nova Iorque: Basic Books, 1999, pp. 63-85.
- 2 Os diversos livros de Dominique Wolton servem aqui de exemplo.
- 3 Cf Boltanski, L. La Souffrance à distance. Paris: Métailié, 1993, cap. 3.
- 4 Está se deixando de lado nessa exposição rápida e genérica as críticas aos meios de comunicação calcadas na transformação do cidadão em platéia, especialmente vigorosas após a introdução e predomínio da TV sobre os outros meios, com seu tema de transformar a notícia em espetáculo: os sofrimentos dos outros tornam-se sedutores e distantes, parecidos com a ficção, diante dos quais nada podemos ou precisamos fazer.
- 5 Foucault, M. Le philosophe masqué, In Dits et écrits, vol.

I, Paris : Gallimard, 1994.

- 6 Essa mudança de sentido foi apontada por Luc Boltanski e Ève Chiapello em Le nouvel esprit du capitalisme. Paris: Gallimard, 2000, pp. 204-208.
- 7 Cf Rosensthiel, P. Rede, in Enciclopédia Einaudi – vol. 13, Lógica – Combinatória. Lisboa: Imprensa Nacional – Casa da Moeda, 1988, pp. 228-246.
- 8 Abbate, Janet. Inventing the Internet. Cambridge, Ma.: The MIT Press, 1999, cap. 1.
- 9 Um esforço básico de historiadores, diante de um acontecimento qualquer, é reduzir a sensação de origem absoluta por mostrar uma existência prévia do novo no passado. Embora positivo, esse esforço pode ser enganador. Alguns autores estão se esforçando atualmente por mostrar o uso do termo rede para se pensar a sociedade não é novo. Contudo, além da mudança semântica já discutida anteriormente, talvez valha a pena perceber que a generalização da metáfora só ocorre a partir da idéia de sistema acentrado.
- 10 Há uma história intelectual curiosa do problema do pelotão de fuzilamento. Como problema de cientistas da computação, foi formulado na década de 60 e era discutido no laboratório de Inteligência Artificial de Marvin Minsky no MIT. Pierre Rosensthiel, lógico francês, formula uma solução para o problema e escreve um artigo com Jean Petitot sobre o tema dos sistemas acentrados. Este artigo, por sua vez, é um dos inspiradores maiores do texto sobre Rizoma, de Deleuze e Guattari, que até associam o Um ao general. Assim, a relação entre a internet e o rizoma é antiga e, provavelmente, o caminho da inspiração é diferente do que pensávamos. Sobre a antiguidade do problema do pelotão de fuzilamento, ver Hillis, D. O padrão gravado na Pedra. Rio de Janeiro: Rocco, 2000, cap. 2.
- 11 Essa é a inspiração de Castells, M. A sociedade em rede. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1998.
- 12 Esse argumento aparece em Bauman, Z. Globalização: as conseqüências humanas. Rio de Janeiro: Zahar, 1999.
- 13 Cf Rosensthiel, P., op. cit.
- 14 Neste e nos dois próximos parágrafos estão sendo

retomados idéias apresentadas em Vaz, P. e Bruno, F., Agents.com: le commerce électronique et ses agents, artigo que aparecerá num fórum eletrônico internacional sobre novas tecnologias.

- 15 Cf. Shapiro, C. e Varian, H. R. Information Rules. Boston, Ma.: Harvard Business School Press, 1999, cap. 1.
- 16 Cf Shapiro, A. L. The control revolution. New York: Public Affairs, 1999, pp 105-123.
- 17 Vale a pena notar que essa é uma nova experiência de limite que está sendo generalizada prática e teoricamente. Aparece nas teorias de Dennett e Damásio sobre o modo como funciona ou deve funcionar o pensamento, em teorias científicas sobre a complexidade de processos ou em técnicas de criptografia, onde o nível de segurança é definido pelo tempo que um computador gastaria para quebrar a senha.
- 18 Além de Le nouvel esprit du capitalisme, cabe mencionar também o livro de Bauman, Z. Modernidade Líquida. Rio de Janeiro: Zahar, 2001.