

UMA NOÇÃO DE SUPORTE VIRTUAL

Aguinaldo Gomes de Souza

aguinaldo@argentina.com

(FAINTVISA- PE)

Eduardo Paulo Monteiro de Carvalho

eduardopmc@hotmail.com

(FAINTVISA - PE)

RESUMO: Neste ensaio buscamos distinguir (cf. MARCUSCHI, 2003) o que é suporte do que é gênero, o que é canal do que é veículo e do que é serviço. Após essa distinção, consideramos o software como suporte de um gênero virtual. Este é sempre criado com base no modelo de IHC. Os modelos determinam a criação dos gêneros virtuais – daí as contrapartes nos gêneros prévios.

PALAVRAS CHAVE: suporte virtual, software, CMC (comunicação mediada por computador)

ABSTRACT: We search to distinguish (cf. MARCUSCHI, 2003) what is support of what is text genres , what it is canal of what is vehicle and of what is service. After this distinction, we consider software as support of a virtual text genres . This always is created on the basis of the IHC model. These models determine the creation of the digital text genres.

KEY WORDS: virtual support, software, CMC (communication mediated for computer)

RÉSUMÉ : Nous cherchons distinguer (cf. MARCUSCHI, 2003) ce qui est support dont ce est genres de discours, dont ce qui est canal ce est véhicule et dont ce est service. Après cette distinction, nous considérons le logiciel comme support d'un genre virtuel. Celui-ci encore est créé sur base du modèle de IHC. Les modèles déterminent la création des genres virtuels.

MOTS-CLÉ : support virtuel, logiciel, CMC (communication négociée par ordinateur)

0- Considerações iniciais

Este ensaio teve início com a pesquisa realizada em 2005¹ nas Faculdades Integradas da Vitória de Santo Antão – PE, FAINTVISA, intitulada: A produção da escrita em ambientes virtuais versus a produção da escrita na escola. Na qual buscávamos verificar como os diferentes recursos tecnológicos contribuíam para a construção da linguagem na modalidade escrita em língua portuguesa. A idéia difundida entre os educadores era que a escrita produzida na rede internet estaria sendo transpassada para as produções escolares. Ao findo da análise, constatamos que o nível e a natureza da interferência da linguagem usados na escritura digital via CMC – Comunicação Mediada por Computador -, nas produções do dia-a-dia escolar, não são tão significativas a ponto de requererem uma atitude pedagógica mais específica dos agentes educacionais. Diante dessa constatação, percebemos que quando o sujeito muda de espaço, de suporte, muda-se também a forma de sua produção escrita.

A partir desse momento nos deparamos com uma questão: qual o suporte de uma escrita virtual? Para responder essa pergunta, fizemos outra: é o suporte um determinante do gênero? Ou o gênero determina o suporte? Partimos da dúvida para chegar a um consenso: era preciso considerar outros fatores para explicar um suporte em CMC. No primeiro momento com base na afirmação de MAINGUENEAU D. (2005:68) de que “uma modificação do suporte material de um texto modifica radicalmente um gênero do discurso”, descartamos a idéia de que o suporte da escrita virtual seria a tela do computador^{II} uma vez que ao termos o mesmo suporte deveríamos ter em tese, o mesmo gênero. Assim sendo, não se entende aqui o suporte virtual como a tela do computador.

Não pensamos em suporte numa perspectiva diacrônica, mas consideramos que a mudança de um suporte modifica e acarreta ao gênero suportado, mudanças significativas, modificando nossa relação com o objeto. Pensando então na nossa relação com o objeto, por vezes tratamos o ponto de vista como precedente do objeto de análise, quando em tese, deveria ser o oposto. Estudar a relação do suporte virtual com o gênero suportado é refletir sobre nossa relação com o objeto e como os aspectos cognitivos e interacionais colaboram para prática de uma escrita virtual – o próprio conceito de virtualidade não mais satisfaz –, a ontologia filosófica inerente à virtualidade não mais satisfaz em sua totalidade. Os mundos

¹ SOUZA, A. G., Carvalho, E. P. M & Santos, G.P (2006) Influências do suporte na escrita em ambientes virtuais e no dia-a-dia escolar: uma análise comparativa entre alunos da escola pública e da escola privada. In. Anais da XX Jornada de Estudos Lingüísticos do Nordeste GELNE, UFPB: João Pessoa, 2006

^{II} Em 1994 CHARTIER lança o artigo: Do códex à tela: as trajetórias do escrito. In: CHARTIER, R. A ordem dos livros: leitores, autores e bibliotecas na Europa entre os séculos XIV e XVIII. Brasília, DF: UnB, 1994:95-111 no qual define a tela do computador como suporte de uma escrita virtual. Essa definição apesar de parecer confusa é a que permanece até hoje. Aqui temos a tela como canal. Marcuschi (2003) adverte que o canal pode ser confundido com o suporte dos sinais transmitidos por operarem como lócus de fixação. Pode-se dizer que o canal se caracteriza como um condutor e o suporte como um fixador.

reais e virtuais já coexistem em uma realidade tal que já é impossível dissociar um do outro, é preciso compreender que as naturezas virtuais ou reais possuem uma natureza comum. A nossa noção de realidade não é senão uma noção virtual, produzido por nossa mente.

Voltemos então ao conceito de suporte. Baseamo-nos nos pressupostos teóricos vistos em MARCUSCHI (2003) de que: a) O suporte firma e fixa o texto para que se torne acessível. b) O suporte não deve ser confundido com o contexto nem com a situação, nem com o canal em si, nem com a natureza do serviço prestado; c) o suporte é diferente de canal, é diferente de meio. Ainda segundo o autor, o suporte não é neutro e o gênero não fica indiferente a ele. Essa também é a posição de MAINGUENEAU (2005). O suporte então seria um condicionador do gênero, não só determinando, mas condicionando.

O âmago das confusões em classificar o suporte virtual como a tela do computador, passa pelo fato de desconsiderarem a noção de 'canal', de utilizarem uma metodologia inadequada que resultou numa confusão conceitual. O mais importante para uma análise do suporte de um texto é distinguir o que é suporte do que é gênero, do que é canal, do que é veículo, do que é serviço, o que às vezes não é fácil. Uma vez que um gênero comporta sempre uma seqüência de subgêneros que estão adentrados numa dada esfera da comunicação humana. Fixando-se sobre algum suporte pelo qual circulam em sociedade. O uso de um ou de outro suporte acarreta ao individuo capacidades singulares de escrita.

Tendo em vista o aqui abordado, resta-nos conceber o *software* como suporte de uma escrita virtual^{III}, uma vez que é ele quem dá características de estilo ao gênero virtual, BAKHTIN (1997: 283) adverte que o estilo é fator determinante do gênero - para questão do estilo, sugerimos observar os gêneros produzidos em dois softwares (suportes) distintos - (ver anexo A – interação no msn; ver anexo B – interação no UOL), e quando há estilo, há gênero.

O software, na sua natureza primária é imaterial e está diretamente ligado a um computador sendo este o veículo ou meio pelo qual o suporte existe. Diferente do suporte físico, o suporte virtual é sempre homogêneo. O que o diferencia de outros suportes são suas características secundárias, essas propriedades secundárias dão a cada suporte virtual uma função específica, determinando um tipo de escrita ou o tipo de relação com o objeto.

Suporte virtual	– função principal: dar características de estilo ao gênero
Características	– comporta por funcionalidades
	– molda os gêneros
	– Base hipertextual
	– Criado com base em modelos anteriores de experiência do sujeito.

^{III} Alguns consideram o software como um serviço e não como um suporte, o caso do e-mail. Esse pensamento se deve ao fato da analogia feita com um suporte estático e de não levarem em conta que um suporte virtual, graças a sua natureza, comporta funções.

Ao rever o conceito de suporte, somos obrigados a rever o conceito de gênero virtual. Nesta exposição que estamos começando a fazer, não iremos nos deter nesse ponto. Não obstante, porém, somos obrigados a rever o conceito de contexto, meio e a relação semântica-pragmática do objeto de discurso. O próprio objeto de discurso numa comunicação virtual muda de foco. Nesse sentido, três aspectos tornam a análise do suporte virtual relevante: (1) seu uso cada vez mais generalizado pelas mais diferentes pessoas em mais diferentes regiões; (2) suas características funcionais; (3) a possibilidade de rever o papel da escrita e da oralidade numa sociedade e a relação da prática com o uso e com o objeto e a relação do objeto com gênero. Nesse sentido, os objetos de discurso se tornam dinâmicos e o uso de um ou outro gênero se dão por reelaboração de forças históricas e sociais. Ainda assim, as posições sobre software mudam de acordo com a relação que se estabeleça com ele, assim para o sujeito que o cria, um software é um artefato intelectual de metacomunicação. Para o sujeito que o utilizará, é uma ferramenta que o auxiliará na execução de determinada tarefa.

Quadro 1:

Conceituação do suporte virtual e interdependência entre ele e o gênero.

	Suporte	Gênero
Principais características	Determinante	Identificado através do suporte
	Modifica o gênero	Mudando suporte muda o gênero
	Não é neutro	Enunciados sócio-comunicativos
	Diferente de canal	Possui características de estilo
	Diferente de meio	Tratado como homonímia

Fonte: SOUZA, A.G., Carvalho E.P.M & Santos, G.P (2006)

1- Uma noção de IHC, de interface e suas conseqüências na criação de um suporte.

Ao dar ao *software* o status de suporte de uma escrita, somos levados a inferir que a estabilidade e a fixação dos textos produzidos nele se distinguem de modo formal e composicional, dos de outros suportes. Assim, aos poucos, somos obrigados a ver as bases teóricas que subjazem a criação de um software (suporte) e quais suas conseqüências no uso e no fim-uso de um gênero. Desse modo, estudar um software (suporte virtual) é obrigatoriamente estudar sua natureza, IHC. Consoante posição adotada por de SOUZA, C. S. (1999) e também por Moran, (1981); Norman, D. (1991) entre muitos, entendemos IHC^{IV}

^{IV} In.: de SOUZA, C. S. (1999): área multidisciplinar, que envolve disciplinas como: Ciência da Computação; Psicologia Cognitiva; Psicologia Social e Organizacional; Ergonomia ou Fatores

(Interação Humano-Computador) como ciência que busca encontrar modelos cognitivos genéricos que facilitem o uso de uma interface^V. Esse modelo é tomado com base em sistemas mentais o qual implicará em modelos de uso específico, buscando com isso minimizar o esforço cognitivo do usuário na hora de utilizar um software. Um exemplo é as salas de *chat*, que são construídas com base em um modelo de experiência anterior do usuário (conversa face-a-face, entrar e sair de uma sala, falar para etc) a fim de que o sujeito que a utilizará, não tenha grandes problemas adaptativos ao meio. Para criação de um software, são levados em conta alguns fatores de ordem cognitiva e semiótica. Esses fatores convergem na IHC (Interação Humano Computador). Esta por sua vez busca se pautar por três pontos: 1) nos tipos de usuários e tipos de interfaces. 2) nos modelos de experiência do sujeito e 3) nos modelos cognitivos genéricos.

Pois bem, se um software é criado com base em modelos anteriores de experiência, seu uso e sua função convergem para um reconhecimento similar de um objeto anteriormente criado – daí os gêneros virtuais terem suas contrapartes nos gêneros prévios – isso não significa dizer que são semelhantes, mas que são criados com base em modelos anteriores de experiência. Isso implica dizer que, não devemos postular que os gêneros virtuais sejam dicotomias ou que representem um gênero prévio. Os gêneros prévios (bilhete, notícia, discurso político, debate, carta etc.) são caracterizados por sua forma e conteúdo. Um gênero virtual, além da forma e do conteúdo, comporta funcionalidades, essas funcionalidades dada ao gênero virtual através do suporte (software) é o que o caracteriza como tal. Desse modo, funcionalidade é uma das características principais de um gênero virtual. Assim, qualquer tentativa em estabelecer um paralelismo entre um gênero prévio e um gênero virtual será no mínimo, criar um catalisador de equívocos.

De igual modo, estudar um suporte virtual, estudar sua natureza (IHC) é estudar sua relação com os objetos semióticos. É estudar os moldes que subjazem e tornam o diálogo mediado por computador um artefato sócio-interacional. Nesse sentido, em CMC, não dialogamos com o outro no sentido pleno da palavra, dialogamos com outros enunciados que em cadeia (alternância de turnos) nos fazem perceber sua presença, os discursos, nesse sentido, giram entorno de interdiscursos que por sua vez guiam outros discursos.

A noção de signo varia de acordo com a posição adotada. Deste modo, ao estudar a relação do signo em CMC (comunicação mediada por computador) devemos considerar que seu uso passa por uma construção e reconstrução de significados. O significado de um signo por sua vez, nasce da relação com o contexto. O contexto nasce da relação do sujeito com o ambiente (suporte). A própria noção de sujeito precisa ser

Humanos; Lingüística; Inteligência Artificial; Filosofia, Sociologia e Antropologia; Engenharia e *Design*.

^V Interface: a parte de um sistema computacional com a qual a pessoa entra em contato – física, perceptiva ou conceitualmente (Moran, 1981)

revista. A noção de sujeito que temos nesse momento é a de sujeito interacional onde os mesmos são atores construtores dos múltiplos sentidos. Entretanto não vamos nos deter nesse ponto por hora.

2- CMC - um léxico e um tipo de gênero

Sistematicamente, as interações em CMC variam de acordo com o canal, este por sua vez varia de acordo com o suporte. Assim, a principal função do suporte é contextualizar o canal. Enquanto função principal, essa função de forma geral, permite aos participantes de uma interação mediada por computador construir o sentido do texto, uma vez que é no suporte que está contida toda a característica das interfaces. Desse modo, o suporte não determina uma representação semântica, mas colabora nesse ponto, ou seja, o suporte colabora para a interpretação de enunciados, de signos. O Sentido semântico nasce da imagem acústica do som da palavra, o modelo que a pessoa tem do ambiente e, por conseguinte das pessoas que interagem nele, contextualizam essa imagem. Veja o exemplo abaixo.

(05:59:43) **HATINHA** *entra na sala...*

(05:59:44) **Heloah** *sai da sala...*

(05:59:55) **Andre/27anos** *entra na sala...*

(06:00:08) **HATINHA** *fala para + gato da sala.: OI*

(06:00:09) **Andre/27anos** *(reservadamente) fala para Todos: Algum cara afim de tc?*

(06:00:09) **HATINHA** *fala para + gato da sala.: GOSTARIA DE SABER DE VC*

21 de Agosto de 2006 - Uol - Cidades e regiões Recife (4)

Em CMC a interpretação semântica ocorre em paralelo com a interpretação semiótica. As trocas de turno, ou o início dos turnos, em geral se dão com base no nickname dos participantes. Assim um participante X entra em uma sala Z e encontra um participante Y cujo nickname representa para X algo de significativo. Deduz X que Y irá se interessar em dialogar com ele. As próximas trocas de turno determinarão o êxito ou não desse contato. As comunicações mediadas por computador não são estáveis, mas dinâmicas, fazendo com que o contexto semântico a toda hora se modifique, essa modificação contextual se deve também a alta interação e a 'vantagem' de voltar a um tópico qualquer de um determinado ponto do discurso. Via de regra, essas interações invocam do sujeito capacidade de conhecer sistemas de conhecimento. Conhecimentos como: "ilocucional, comunicacional, metacomunicativo, superestrutural". Koche (2002: 49). Esse último, em particular, permite aos interactantes se entenderem sem a necessidade de uma ordenação estilística típica de um texto – ponto, vírgula, travessão, reticências etc. - O efeito estilístico resulta do desvio em relação ao padrão

normativo da língua e da escolha diante das possibilidades oferecidas pelo meio. Desta forma, com base no desvio estilístico, podemos inferir características típicas para o gênero em CMC: a) Possuem característica estável, com composição e estilo próprio (supressão de iniciais maiúsculas, de pontuação, trocas fonéticas etc); b) Possuem alta alternância entre turnos entre vários participantes ao mesmo tempo; c) Utiliza-se de estratégias coesivas indiretas: uso de sons, imagens etc com vista de dar sentido, assim a construção do sentido nasce. d) Possui caráter informal. Essas características estilísticas são também usadas para garantir a interpretação do registro escrito e são partes do processo de interação, desse modo o usuário da língua utilizará dessas características para estabelecer coerência entre as sentenças.

Num diálogo mediado por computador, em que os participantes estejam interessados no discurso, há toda uma organização concernente ao meio, e ao contexto, que permite que um tópico frasal seja entendido como tal, desse modo, uma pergunta sem interrogação, uma frase sem ponto ou vírgula etc podem ser entendidas com tal pelos interactantes - a intenção do emissor é entendida de forma prospectiva -, a isso chamamos de *regra geral da coerência*. A coerência nasce do contexto e da interação. Por conseguinte esse princípio de coerência nasce na troca dos turnos. A interpretação de um turno é baseada no princípio cognitivo de interação.

De	Para	Mensagem
17:52:45 Gilberlande	Todos querem respostas, mas eu só tenho dúvidas para oferecer...	diga-me com certeza: vais ou não no ônibus: ficas ou não no hotel com o grupo?
17:52:58 Gilberlande	Todos querem respostas, mas eu só tenho dúvidas para oferecer...	ambas são perguntas
17:53:13 Todos querem respostas, mas eu só tenho dúvidas para oferecer...	Gilberlande	rsrs eu entendi como perguntas
17:53:28 Todos querem respostas, mas eu só tenho dúvidas para oferecer...	Gilberlande	1 - nao vou ficar no hotel vou ficar na casa d um amigo
17:53:42 Todos querem respostas, mas eu só tenho dúvidas para oferecer...	Gilberlande	2- vou no onibus sim pq eh d gratis não é? e tow meio sem grana
17:53:43 Gilberlande	Todos querem respostas, mas eu só tenho dúvidas para oferecer...	e então
17:54:13 Gilberlande	Todos querem respostas, mas eu só tenho dúvidas para oferecer...	ok então na próxima semana a gente vai ter

A CMC pode ser considerada como um instrumento que da origem a vários outros sub-instrumentos: irc, chat aberto, msn, icq e assim por diante. Cada um desses sub-instrumentos é guiado por padrões de situação que guiam ações e estabelecem uma relação fim-uso com o objeto. O suporte (software) determina o gênero. Cada sub-instrumento em CMC utiliza-se de um suporte único com características específicas. Assim não seria de se estranhar que propusemos um estudo só sobre o gênero processado através da ferramenta (suporte) tal. O estudo do gênero virtual tem que está atrelado ao estudo do suporte de tal gênero. Os suportes não são homogêneos, são heterogêneos, e caracterizam e fundam o uso do gênero.

3 – Perspectivas futuras

Em conseqüência do aqui abordado e em decorrência de uma série de mudanças de perspectiva – entre elas a mudança de concepção da tela como canal e do software como suporte e também a de gênero virtual como atividade caracterizada por funcionalidade – surge uma série de questões que são pertinentes para os estudos lingüísticos das interações virtuais: dentre elas, a noção de que um gênero virtual é guiado por funções que desempenha sobre um ambiente e não só por sua forma e conteúdo. Assim, cabe encontrar um modelo de análise que tenha por base não só a concepção de gênero virtual como representação de um gênero prévio, mas de gênero virtual como atividade dialógica constituída e realizada através de um suporte que tem como natureza primária fatores hipertextuais. É esta, portanto, a grande questão a ser trabalhada, a nosso ver pela lingüística textual, através da análise do discurso, do contexto, conhecimentos intertextuais, dos referentes, intexto, co-texto, antecipação, sujeito, meio, mensagem em fim, através de tudo aquilo que cabe a lingüística textual estudar. Contudo, para que essa análise seja possível é necessário que se leve em conta o ambiente – que no mundo virtual nasce através do e no suporte - como marco de análise.

Ao rever a idéia de suporte e sua validade e importância na construção de um gênero do discurso, somos obrigados a rever o conceito de gênero, e a considerar outros fatores (signos) como objetos constituintes de significados contextuais. Mais do que nunca, ao analisar o suporte de um texto em um ambiente virtual, somos levados a inferir que questões de ordem social, dialógica e interacional se fundam no sujeito. Entretanto, a noção de sujeito em ambientes de interação virtual – CMC – não está bem desenvolvida. Encontrar o sujeito enunciador ou co-enunciador em ambientes virtuais ainda é tema a ser trabalhado e melhor explorado.

Em adição à pesquisa anterior - SOUZA, A. G., Carvalho, E. P. M & Santos, G.P (2006) – temos agora uma idéia mais clara do que pensávamos a respeito do suporte: o suporte modifica nossa relação com o gênero, modificando nossa produção e recepção.

A interface do software leva o sujeito a caminhos cognitivos singulares que precisam ser mais bem compreendidos, para que possamos responder, por exemplo, a seguinte pergunta: como um sujeito se localiza em um ambiente virtual? É notório que existe uma relação estreita entre o meio físico e visual da escrita e o espaço de vinculação. Isto não significa que a tela determine o espaço, mas que o software determine.

Considerar o software como ambiente físico para enunciação é considerar que a natureza virtual possui uma natureza comum com a real. Essa natureza comum está diretamente ligada ao problema da IHC. Devemos assumir então que: 1) tudo em computação é criado com base em modelos anteriores vividos pelos indivíduos 2) apesar disso, esses modelos não são representações exatas, estariam em um plano de metáforas 3) por serem metáforas, devemos ignorar possíveis dicotomias que por ventura sejamos impelidos a fazer. Assim chegamos a uma questão formal, que caberá a lingüística textual estudar: entender as estruturas da língua tanto na sua forma morfológica como lexical, do discurso, das interações no mundo virtual. Algumas questões também precisam ser passadas em xeque, como por exemplo, a noção de gênero e tipo de discurso. Entendemos aqui que a CMC faça parte de um tipo de discurso e todos os outros sub-instrumentos inerentes a ela – chat, msn, blog, fotolog etc – faça parte de uma tipologia menor dentro de uma tipologia maior, constituindo assim os gêneros.

REFERÊNCIAS

- BAKHTIN, M. Estética da criação verbal. São Paulo: Martins Fontes, 1997.
- CHARTIER, R. A ordem dos livros: leitores, autores e bibliotecas na Europa entre os séculos XIV e XVIII. Brasília, DF : UnB, 1994. p. 95-111.
- de SOUZA, C. S., Leite, J. C., Prates, R. O., Barbosa, S. D. J. Interação Humano-Computador: Perspectivas Cognitivas e Semióticas In: Anais das Jornadas de Atualização em Informática I ed. Rio de Janeiro : Edições EntreLugar, 1999
- KOCH, I.G.V.(2002). Desvendando os segredos do texto. São Paulo: Cortez.
- MAINGUENEAUD, D. (2005). Análise de textos de comunicação. São Paulo: Cortez.
- MARCUSCHI, Luiz Antônio. A questão dos suportes dos gêneros textuais UFPE/CNPq 2003
- MORAN, T. (1981) "The Command Language Grammars: a representation for the user interface of interactive computer systems. International Journal of Man-Machine Studies, 15, 3-50.
- NORMAN, D. (1991) "Cognitive Artifacts". In Carroll (ed.) Designing Interaction: Psychology at the Human-Computer Interface. pp.17-38.
- SOUZA, A. G., Carvalho, E. P. M & Santos, G.P (2006) Influências do suporte na escrita em ambientes virtuais e no dia-a-dia escolar: uma análise comparativa entre alunos da escola

